



## 点亮微笑泾县

## 让泾川大地成为人们向往的“诗和远方”

文化旅游是城市活力的窗口，更是人民美好生活的生动注脚。今年以来，泾县通过举办高质量培训班，邀请实战经验丰富的业内人士分享实战经验，以高频次、广覆盖的实战培训，全面强化全县旅游市场接待保障能力提升和旅游从业人员素质提升，让泾县的文旅市场实现全面提升，让泾川大地成为人们向往的“诗和远方”。

自2025年11月以来，泾县围绕“改作风、保稳定、促发展”总体部署，聚焦旅游市场“两提升”，在全县范围内掀起了一场氛围浓厚的“大培训、大比武、大提升”行动。截至目前，已累计开展各类专项培训、沙龙、宣讲32场次，直接培训各类从业人员超1400人次，旨在以标准化、专业化、人性化的服务重塑行业形象，为“微笑泾县”城市形象品牌注入坚实内涵与持久活力。

张萍 曹开发/整理



董宇辉携“与辉同行”团队走进泾县桃花潭

## 凝聚强大合力 夯实全域服务根基

11月11日，泾县旅游从业人员素质提升专项行动全面启动，以从业人员素质的全面提升，夯实旅游产业高质量发展根基，为持续擦亮“微笑泾县”城市形象品牌注入强劲动能。

针对文旅新业态发展需求，该县先后举办两期“遇见新乡村 对话新业态”文旅新业态主理人沙龙、文旅行业女性主理人素质提升主题沙龙。村咖、民宿主理人聚焦如何改进服务现存短板、新媒体赋能乡村文旅发展主题进行深入探讨，凝聚起协同发展的强大合力。聆听“逸山海”“繁星”等知名品牌的实战经验分享，在交流答疑中破解产品内容表达、顾客情绪价值供给等经营难题。正如逸山海品牌负责人黄学江所说：“这次分享不仅想告诉大家如何做好产品，更想传递如何通过优质内容表达、高效内容营销，借助媒体平台让月亮湾这样的优质目的地，激发更多新的消费需求。”

“这个培训对我的触动特别深！我们学到了实实在在的线上运营方法和线下服务理念，不仅知道了如何在网上找到爆点吸引客流，更明白了线下服务要做到细致入微，真正触动客人内心，让他们来了还想来、来了还想带朋友来。”月亮湾印象酒店、印象烤吧主理人阚飒飒感慨道。

相关部门主动对接行业需求，将旅游从业人员素质提升纳入重点工作，积极开展覆盖旅游企业管理、服务技能等关键领域培训，推动从业人员从“经验型”向“专业型”转变。“微笑泾县听‘她’说——‘泾’帼红宣讲”系列活动，先后走进桃花潭镇、蔡村镇等地，为女性主理人、基层妇联干部带来精神滋养与专业指导。“中国好人”胡晓萍以《微笑是我最美的语言》为题分享创业坚守与诚信经营故事，诠释微笑服务的深层内涵。

此外，泾县乡村主理人Talk培训会围绕乡村资源推介、市场趋势分析、门店装饰美学及个人IP打造等内容，为乡村主理人搭建起思想碰撞与资源对接的平台。深入学习优秀景区的运营模式与服务理念，为自身优化经营策略、提升服务品质探寻新路径、新方向。野行咖啡主理人杨小琪表示，培训交流活动为乡村主理人搭建了一个资源整合平台，能够鼓励扎根乡村的青年群体抱团发展，更多地去挖掘乡村资源和分享乡村的美好生活。



全县旅游从业人员职业素养和职业技能提升培训班

相关部门主动对接行业需求，将旅游从业人员素质提升纳入重点工作，积极开展覆盖旅游企业管理、服务技能等关键领域培训，推动从业人员从“经验型”向“专业型”转变。“微笑泾县听‘她’说——‘泾’帼红宣讲”系列活动，先后走进桃花潭镇、蔡村镇等地，为女性主理人、基层妇联干部带来精神滋养与专业指导。“中国好人”胡晓萍以《微笑是我最美的语言》为题分享创业坚守与诚信经营故事，诠释微笑服务的深层内涵。



桃花潭新业态主理人法治沙龙

## 立足产业特点 激活基层服务细胞

立足资源禀赋与产业特点，泾县将素质提升培训与本地文旅发展实际紧密结合，推出一系列针对性强、接地气的培训活动，让从业人员学有所获、用有所成。

作为文旅大县，泾县针对返乡创业人员，以新媒体技能培训为抓手，邀请知名短视频博主和电商平台主理人，围绕短视频内容策划、视频剪辑、电商运营等实用技能开展教学，破解创业群体“线上推广难、客源引流难”的痛点。泾县茂源生态养殖农场负责人朱水成感慨，培训让他开窍，今后将通过直播展示山林散养实况，让土货“自己说话”；月亮湾锦豪民宿业主王时豪则学会了用短视频讲故事和精准定位客户，计划重点服务追求慢生活的年轻人和亲子家庭。

培训通过接地气的案例教学，为学员打开新媒体创业增收新思路。楠山隐民宿主理人成敏旗计划通过短视频分享汀溪的诗意生活，将线上流量转化为客源；茶农雷林则打算直播采茶制茶过程，让汀溪兰香的品质被更多人知晓。

多领域、全覆盖的服务技能培训，让泾县实现从“硬件设施”到“软件服务”的全面优化。结合微笑服务理念，开展酒店从业人员专项培训，以“案例+解析”的形式，围绕礼仪接待、宾客诉求处理等内容强化专业能力，全方位提升民宿、餐饮、景区从业人员的服务意识与实操水平，推动全域旅游服务质量持续升级，游客满意度显著提升；蔡村司法所工作人员还针对妇女权益保障法新规定，围绕家暴、职场歧视、土地权益等场景提供维权指导，为女性从业人员筑起法律后盾。桃花潭镇观潭居精品民宿客栈负责人潘雪梅在参与宣讲后表示，将以更具温度、专业度和文化感的服务，让游客感受“微笑泾县”的真诚与温暖。

除此之外，黄村镇还以传统手工染色宣纸制作技艺为核心，组织开展职工技能竞赛，8名参赛工匠同台竞技，在五分钟内完成取纸、浸染、沥水、晾晒等全套工序，展现了传统宣纸制作技艺的精湛与魅力，推动稀缺的传统手工技艺在新时代焕发新活力。

## 强化业态融合 培育服务新增长极

泾县坚持“全行业参与、全流程提升”理念，将培训覆盖旅行社、民宿酒店、餐饮、公共交通、停车场等文旅全产业链，推动服务品质全面升级。

针对民宿、酒店等住宿行业普遍存在的服务不规范、标准不统一等问题，先后开展多场专项培训，推动行业从“经验型经营”向“标准化服务”转型。向云端美溪民宿店长大力、月亮湖畔度假酒店店长许元一等从业者在培训后纷纷表示，将把零散的经验转化为系统的服务标准，全方位提升宾客体验，让游客住得舒心、放心、值得再来。

围绕从业人员职业素养提升及行业规范等内容，全县旅行社从业人员素质提升培训会、全县旅游停车场（点）从业人员素质提升培训会通过案例分析、法律解读等方式，聚焦合同签订、特殊群体服务、突发事件应对以及文明用语、规范引导、收费公示、纠纷处置等关键环节。泾州城市运营管理有限公司业务经理张凌云、中国宣纸小镇安保部副主管朱普廷等从业人员在培训后表示，将把所学技能运用到实际工作中，让游客停车舒心、出行安心，在细节中感受泾县的温暖与诚意。

此外，全县旅游市场餐饮行业从业人员素质提升培训围绕安全与价格管理两大核心，组织经营者签订《诚信经营公开承诺》。永结同

心楼负责人孔德荣表示，将以微笑营造亲切氛围，以规范管理保障食品安全，让消费者吃得满意、吃得放心；荷月楼负责人刘晶则深刻认识到明码标价的重要性，表示要让顾客消费更透明，增强品牌信任度。

一场场干货满满的培训、一次次思想火花的碰撞、一轮轮实操技能的锤炼，将“微笑服务”从一句口号，内化为每位从业者的职业习惯，外化为可见、可感、可体验的温暖行动。返乡创业青年学会用新媒体打开市场，民宿主理人掌握了标准化服务流程，餐饮经营者坚守诚信经营底线，景区工作人员提升了应急处置能力……从城市到乡村，从景区到街巷，从线上到线下，泾县文旅行业正以崭新的面貌迎接八方来客。

(图片由中共泾县县委宣传部提供)



蔡村镇涉旅从业人员咖啡沙龙