

#教育電台廣播節目

愛的調色盤專訪28:理想旅運總經理暨前福林社區發展協會理事長李隆豐～海闊天空:在旅行中實踐理想

文 / 官網編輯小組 2010-7-15



- 2010年7月15日 星期四
- 題目:海闊天空:在旅行中實踐理想
- 主持人:蕭慧英
- 來賓:理想旅運總經理暨前福林社區發展協會理事長李隆豐

趨勢觀點/理想旅遊總經理 李隆豐

■生日：1954年6月6日

■資歷：

1972年進入旅遊業

1974年理想旅行社成立，進入理想旅行社

■興趣：爬山、野外生活、合唱團

■業餘活動：致力於社區整體營造工作10多年

旅遊人的價值仍靠專業勝出

不僅打造品牌 更要打造名牌

自1972年踏入旅遊業，一路走來李隆豐見證了台灣觀光業的發展，從傳統的人力作業，到現在的電子化，他認為不僅旅遊產業變化大，旅客的消費習性更有了相當的轉變，尤其在E化的時代，資訊取得越來越容易，旅遊人的專業也逐步受到挑戰。但李隆豐認為，旅遊人的存在仍有必要，而勝出的關鍵還是在專業，只是這樣的專業，不僅囊括了資訊的蒐集，還有就是電子化無可取代的人工服務。

李隆豐指出，時代不斷進步，旅遊人也得要跟著前進，而現代旅遊專業經理人，所須具備的除了自身的旅遊專業，更得要了解所屬團

隊的優勢，在不斷的前進中，同時步步累積拓展相關行業的準備，以因應產業變化時的各種需求。

至於台灣現在的Outbound市場，李隆豐認為以目前的情形來說，如以台灣的人口比例來說，其實已經逐漸達到飽和，因此除了開發新市場，穩固既有客源更是重要，然而現代的旅客以對於品牌的忠誠度已經不若以往，主要的原因不在於招牌不夠亮，而是在於旅客對於旅行社的信賴度、甚至是依賴程度越來越低，因此李隆豐更提醒，別忘了旅遊業最寶貴的價值，就是對人的服務。因此無論是經營公司或是經營客戶，都要用心經營，讓旅客感受到自己的專業，進而相信旅行社所提供的產品，抓穩熟客資源。

不過李隆豐心中的旅遊業，可不只是這樣而已！他進一步指出在過去資訊未發達的時代，旅遊業打出的是「之前沒有路，走過後就形成」的開拓精神，在一直不斷的開發市場，找到自己的商機；而在資訊發達後，旅遊業要重視的，則是「以客為尊，玩得光鮮亮麗」的服務精神，要讓旅客在享用產品後，不僅要感到滿足，更有著十足優越感，就跟穿上頂級名牌一樣的自傲！這對於一個品牌來說，才算得上是真正的成功；至於現在面對旅客，不僅要打響品牌，同時更要履行品質與承諾原則，讓服務的精神深耕到客戶關係的經營，不僅要用行程區隔市場，更要用服務抓緊旅客。

而在旅遊人的進化過程中，聆聽旅客的聲音更是重要，李隆豐以理想為例，指出過去有許多的行程，就是參考至旅客的反應與建議，逐漸修整而來的，尤其現在資訊滿滿皆是，同樣的產品如果長年不變，沒考量旅客需求，就注定要被市場淘汰！雖說現在資訊發達，

旅遊訊息俯拾可得，換個角度來看，李隆豐認為，旅遊人的專業將會越來越被重視，即使未來電子機票實行後，航空公司直接搶進直客市場，這層與旅客的關係，並不會被冰冷的電腦所取代，反而要成為旅客與旅行社的橋樑，因此E化對旅行業來說，是危機，但也是轉機，就看旅遊經理人如何將自己的專業再提升，進而銜接旅客與航空公司兩端的需求。

而長久以來，大多數的人都認為旅遊業的門檻很低，李隆豐則認為這是進入的設限少，但想要長久在市場上經營，除了要累積經驗，更要有不斷學習的新；而對公司來說，更得要發覺人才，同時用最好的環境留住人才。如此在旅遊業才能在不斷的收穫中，不斷累積，贏得客戶的信心。

摘錄自：TTN旅報新聞網

訪談大綱：

- 1.請問您怎麼進入旅遊業？這些年來做過旅遊業哪些類型的工作？
- 2.旅遊業有哪些工作職位？擔任這些工作需要怎樣的特質？
- 3.想要從事旅遊業要有哪些能力？如何準備這些能力？
- 4.請您分享從事旅遊業的"意義"及其"甘苦"
- 5.您為何會參與社區營造的工作？
- 6.福林社區是怎樣的社區？

7.從旅遊業到社區營造，您對人生有怎樣的看法？又會對年輕人有甚麼建議？

8.您給父母的建議