

客来了“且”走了 沈阳老铁招待得如何



不藏着掖着了,有一种欢乐叫沈阳;不那么内敛了,骄傲豪情盛赞沈阳;诚信贴心必须得沈阳……

面对厚积薄发开始破屏出圈的沈阳文旅热潮,盛京城沈阳人原来的思维是这样的:好玩人多也不往外讲,热情温情共情自认为应当,埋头苦干受累全是自己扛。

现在,沈阳人一改固有的想法和打法,从低调不张扬到网友持续发声:沈阳的欢乐好玩必须让更多的人知道;沈阳热情温情必须温暖更多的客;沈阳听劝贴心必须让人来了不想走、走了都说好。

沈阳人其实并不知道旅游热潮是从什么时候开始的,“中街游客太多没挤进去”“故宫也被南方‘小土豆’占领了”,面对游客涌动的热闹,沈阳市民复杂的心情竟然是“我想哭”,哭吧哭吧,其实是欢喜情绪的宣泄。

实际上从2023年年初开始,沈阳文旅开始升温发力,从“春天花正开”到“夏日享清凉”,从“秋韵情意浓”到“冬日雪暖阳”,梳理这一年旅游热潮的脉络,沈阳人终于恍然大悟:我见证了、我参与了、我出力了。

感谢沈阳人的见证参与出力,沈阳市委宣传部、沈阳市文化旅游和广播电视局2024年1月19日发出《给沈阳市民的一封信》,倡议沈阳市民接待家里来客时,再热情点儿、再高点儿、再敞亮点儿,再多出点彩儿!

这封信发出以来,年前年后家里来的客越来越多,假期结束,客们又踏上归途,敞亮儿的沈阳人招待工作做得怎么样?“小土豆”“大金豆”在沈阳玩得怎么样,离开东北后是否逢人就说东北好?



沈阳市文旅局局长刘克斌招待@陈小橙吃冻梨。

视频截图

再热情点儿 真心真意暖他一整天

倡议:遇到游客朋友,一张笑脸、一句问候、一杯热饮、一次引路,主动帮客人们答答疑、解解惑,相信就能“暖他一整天”。

行动:沈阳一家熏鸡架店接到特殊的订单备注:不知道老板家有没有冻梨,刚到沈阳的南方“小土豆”特别想尝尝东北冻梨。

老板用行动来回应“暖他一整天”的倡议,必须让“小土豆”感受到大东北大沈阳的热情!店里没有冻梨,附近又没有生鲜超市,老板一路小跑去买了冻梨,打包好了写了字条:可爱的土豆,冻梨用凉水缓开吃,不能直接咬哦!

顾客吃了热情满满的冻梨,订单评价给了五星好评。老板发视频“不知道你有没有感受到东北人的热情,你现在热不热?”

浙江女孩@陈小橙《写给沈阳的一封信》记述:憨厚的东北大哥特意给我烤了几串小土豆,“要让南方来的‘小土豆’吃上好吃的土豆!”对我们的宠爱何止小土豆,那一壶自家做的草莓和撒了白糖的柿子,都是大哥招待家人的最高礼遇!

落款“全体东北人”的《给南方小土豆的一封信》写道:别人对你好,你要加倍地对别人好,是我们每一个东北孩子从小被教育的待客之道。

再高点儿 不再掩饰骄傲与豪情

倡议:咱沈阳不能总是那么内敛,该亮家底儿时就得亮,让更多的人了解沈阳、向往沈阳、爱上沈阳。

行动:沈阳旅游火热升温以来,沈阳人推荐家乡、评论跟帖的热情空前高涨。无论是游客出发来沈阳旅游的短视频,还是旅行结束离开沈阳的告别网文,下面都有沈阳人热情洋溢、自豪骄傲的评论留言。@陈小橙《写给沈阳的一封信》的短视频,评论有1739条,IP地址为辽宁的评论占三分之二,感谢、赞美、挽留甚至略表歉意的评论,全都是爱家乡看好沈阳的声音。网友@垚,佳佳:本溪人在拉萨看到这段视频,哭得稀里哗啦。我的家乡,几年不见,这几年,你好,我也很好。

@凝韵 SUMMER 表示:为了待客,刘局长都忙成那样了,咱也不能干看着。我在各种旅游视频号下留言评论,为沈阳打call,为家乡拉人气,尽我所能为对沈阳感兴趣有意愿的游客们解答问题。家乡火了,我心里贼自豪。

公交司机在自己的岗位上推荐沈阳,整理的景点介绍比游客做的攻略还好还实用!沈阳258公交车司机马丽莎就这样高调骄傲豪情地推荐沈阳,自己整理装订了60多页沈阳旅游景点资料并熟记于胸。来自云南的女游客说:“司机大姐

给我们介绍的景点,我们大多数都去过了,发现大姐介绍的比我们做的攻略好很多呀。”

再敞亮点儿 沈阳人向来不差事儿

倡议:咱们得让客人玩得开心、吃得放心、住得舒心,来了不想走,走了还想来。

行动:沈阳“听劝”办的大事小情,沈阳人款待“小花椒”“小笼包”等一批批小游客的热情,在此不再重复叙述了。下面从两件小事来例证敞亮、不差事儿的沈阳人如何让游客开心、放心、舒心。

有游客在网上发了一张沈阳酒店房扫阿姨写的字条:贵宾您好,您的房间已打扫好了。发现宝宝的袜子没洗,我已洗好了。给宝宝加了洗漱用品和水。

这似乎是别的城市超五星酒店也不会有有的细致服务,如今发生在沈阳一家普通的酒店。因为想让游客“来了不想走,走了还想来”,房扫阿姨把游客当成家人,把宝宝当成小外甥,就随手把宝宝的袜子洗了。这个举动有心、这项服务有情!

北京游客把帽子手套落在出租车上,虽然不是贵重物品但有纪念意义,沈阳出租车司机武金昭按照乘客留的地址,把帽子手套快递到北京。游客深表感谢“下次到沈阳还坐您的车。”替人着想帮人办事的举动,确实做到了让游客“来了不想走,走了还想来”。

以小见大,见微知著。超越逐利,为名而战。每个沈阳人都用自己的方式,为旅游的火与热添了柴和炭。每个沈阳人心里想着同一个目标,想让旅游热潮持续长红。《给南方小土豆的一封信》这样写道:“东北现在所做之事,不为钱不图利,只因这片黑土地沉寂得太久,所有人都憋着一股劲儿,给远在他乡的游子们看看,家里会慢慢变好的。”

再出点彩儿 助力沈阳持续出圈

倡议:沈阳的家人们,咱们的城市需要你,汇聚出咱们全体沈阳人冬天里最热烈滚烫的那把火,照亮城市的似锦前程!

行动:在沈阳人热情温情接待家里来客的过程中,超常规动作有时被小小地误解或者说是有点不适应。串店经营者去机场免费接游客,有人质疑这是不是非法营运;餐馆老板娘免费给“小土豆”送大米,有人质疑是冒充南方游客拍段子;洗浴中心帮顾客脱鞋换鞋,有人质疑本地人没享受过这项服务……

“东北人言语或许笨拙,心灵却如同烈火……如果我们整大劲整猛了,你们别往心里去。”《给南方小土豆的一封信》这样解释,是否能消除以上质疑呢?

服务没有止境,热情不限温度。只要是发自心底的热情服务,就能汇聚全体沈阳人最热烈滚烫的那把火,“热烈滚烫”的提法高度契合热门电影《热辣滚烫》。

热情温情共情有情是沈阳旅游热潮的核心竞争力之一,在主打“情”字牌的同时,沈阳旅游长红的持续动力来自哪里?

沈阳火了是每个沈阳人最高兴的事,汇聚热烈滚烫的火指向听计于民。沈阳市民提出了一些把旅游搞得红火火建议,有关部门“听劝”积极落实了好多,有的立竿见影,有的需论证后实施。

从小到生活在沈阳方城的网友“皮小四想旅游”提出了30多条建议:故宫到张学良旧居之间的通天街建小吃一条街让游玩更丰富。中街附近设置出租车专属候车区让游客穿行更畅通。沈阳城墙不能复建一段让游客在上面走一走跑一跑?大东门城墙墙体能否再增加一些灯光元素?能让游客从左侧小门登上城楼俯瞰清代一条街吗?

网友“皮小四想旅游”甚至有更深远的思考:沈阳为什么要学习哈尔滨的经验?沈阳要向成都学习什么?沈阳方城会对标丽江古城吗?“不是和别人比高低,而是学习别人的长处,结合自己的资源优势,更出彩地发挥自己的魅力!”

辽沈晚报记者 吉向前