



新周刊

打开

感知一个时代

旅行社老板荣 荣：我在临沂 过年关 | 原创

文 | 苏枫 原创

导语：作为旅行社的老板，我欠我的老顾客们一个美好的假期，我希望他们能在2020年的岁末补上这份美好。

无论是飞来车祸还是天降瘟疫，都无法阻止我们的生活，滚滚向前。

我是荣荣，山东临沂一家旅行社的小老板，一个34岁的中年女人，孩子一岁半。

正月初五，个人银行卡余额1005元，公司对公账户余额20000元。

在临沂市，我的旅行社算是比较大的店，2019年生意不好做。

但是我一年下来差不多也有1000多万的营业额，抛掉房租30万元，员工工资50万元，交税费12万元，重新装修店面加换家具花了14万元。



会计算账后告诉我，账上有十几万元的亏空。

2020过年早，我想抓住这个旺季，挣钱弥补一下2019年的亏空。

我和员工从早到晚处理退订，尽全力帮助客户降低损失

1月11日上午，我来到店里，一楼已经有老客户来咨询寒假带小孩去广州长隆的定制游了。

我站在走廊，看着店里忙活的6个员工，心里略微踏实了一些，总会好的。



那天晚上我和同事加班到9点，收了8位春节去马尔代夫的客户的订单，营业额15万多。当时很开心。

回家后，北京工作的好友给我打电话，问我身体怎么样了。

2019年11月份，我在体检时查出一个颈部肿块（滤泡性实质肿瘤），医生认为体积较大，建议尽快手术，当时办好了住院手续。

医生在术前谈话时告诉我，这属于中等级别手术，术后需要住院15天左右观察。

我当时想，女儿太小还在吃奶，旺季马上就要到来，反正肿块也未必会迅速就转癌症，不如等2020年春天，旅游行业旺季过去，再做手术。

北京的好友说，你最近不要再去医院。大家都在传，最近的传染病很可怕，类似非典，人人自危。朋友和她的同事们因为这个传言，取消了一年一度的常规体检。

当武汉冠状病毒的新闻在微信朋友圈里多起来的时候，我还没意识到这一点。

我的旅行社每年寒假的一个核心产品是跨年自组团，就是我们当地成团，配以自家专业导游，全程服务。

1月21号，腊月二十七。原定22号出发的云南自组团中，25个客人有20个突然要求退款。

机票是航空公司出的团队票，机票钱已经全额付给航司。旺季之前，我们行业的惯例是付全款，给客户定机票、酒店、餐厅、团队票等等单项。

还剩5个人。腊月二十八，我安排导游拿着烧鸡、白酒和煎饼去机场给5个人送行、道歉，并向他们解释因为去的人太少，我们损失太大，全陪导游就没法再跟着去云南服务了。

导游回来告诉我，机场里面人特别少，安检口没人排队。

万万没想到，从这天开始，要求退团退款的客户突然激增。腊月二十九一直到大年初二，退团的人到了顶峰。

从2019年12月开始，我们每天营业十个小时加班加点收的团款，需要陆续退给客户。我和员工从早到晚一直在接电话、打电话，处理退订，尽全力帮助客户降低损失。



我心里知道，这个冬天，白干了。

腊月二十九，除夕前一天，我们所有员工都戴着口罩在处理客户退款。按照惯例，那天下午我给每个员工发了一个现金红包，每人6份福利，包含牛奶、水果、火腿等。

那天下午闭店前，我给员工开了个几分钟的会。希望大家都各自珍重，平平安安过个节，花钱的时候尽量节约点。说到最后，我眼泪不受控制就流了出来。

“取消所有即将出发的团队，无限期停工，尽本企业最大努力为国家做贡献”

节，还是要过的。

初一当天，国家民航局发出通知，要求所有国内航空公司在春节期间的机票，给客户无损全退。我们这些旅游从业者看到这个通知，内心五味杂陈。

就在那天晚上9点，我先生突然发高烧，接近40度。

这一天全世界都知道了新冠病毒传染的严重性，我自然吓个半死，带着女儿连夜开车回了娘家。先生自己开车去了当地新冠肺炎的定点医院去看病。

医生很忙，让先生抽了血。结果出来，医生看了一眼，说，没事，感冒了，回家多喝水。一场虚惊。

1月26日，大年初二，国家文旅部发文，要求所有国内旅游企业全部停止营业。这意味着，所有发出去的团也都面临着无处可去的处境。

整个白天，我都在处理客户投诉。

其中，马尔代夫定制游的客人也要求退团，机票款可以全退，但是酒店方要收损失，客户不接受。

酒店方让客人改时间，客人不同意，要求全额退款。

客人说，如果去旅游的过程中得了病，你能负责吗？你给治好吗？

这个问题我回答不了，也不知道谁能回答。

“我很难受，现在发烧38.5，起不来床。你能回家给我烧点热水喝吗？”

收到先生发来的一条微信，我抱着手机，哭了一会，之后给先生发了个微信：“我不只是你的老婆。我还是女儿的母亲。这么多客户要处理退单，这么多员工在加班。保重。”

一刻不停，接电话直到晚上22：30，我发了个朋友圈：

“今日取消了所有即将出发的团队，无限期停工，尽本企业最大努力为国家做贡献。我，和伙伴们一起经历了从年三十到现在的艰难。铁肩担道义，无论功与名。与所有专业旅游人共勉。祝福大家。平安和顺。”



晚上11点，我给先生打电话，他没接。

发微信，发现先生已经把我删掉了。

晚上11点半，隔壁城市，行业内一个比我做得好，做得大的旅行社张总联系我，问我困难时期，要不要抱团取暖？一起做微商吧。

初三凌晨，我正式开始了微商试营业，在朋友圈和客户群里平价销售84消毒水、洗手液。

每开一单，能挣1元钱。

截至初六上午十点，我挣了412元；武汉新型肺炎，全国确诊7739例，死亡170例。

灾难面前，有人贪生，有人怕死。

我不怕死，但是还有女儿需要养大。

我不贪财，但是也有员工要生活，我必须随时保证电话畅通。

我需要工作，需要挣一些钱来填平那些生活中的窟窿。无论是飞来车祸还是天降瘟疫，都无法阻止我的生活，滚滚向前。

不是给朋友们卖惨，而是说生活中总会遇到意想不到的事情，遇到个人无法改变的事情。

作为旅行社的老板，我欠我的老顾客们一个美好的假期，我希望他们能在2020年的岁末补上这份美好。

我希望国家早日控制疫情，我和先生好尽快把住房抵押贷款还清。

希望生活起伏跌宕的剧本，不会改变生命的单纯美好

在这场疫情中，我体会过何为彻夜难眠的焦虑。

旅行社是企业，与其他行业的企业相同，也存在生命周期必然的发展规律。

我们这个企业，从1993年我父亲创业至今已经27年，是本市的第一家旅行社，也就是说，在这个三线城市的旅游业里面，我们是最古老的企业。

今年这个关，我们能不能过去？



初七上午，1月31日，总部要求最迟今天把所有春节前后的退订详细情况整理成表格，并开始安排陆续退款。我要求所有员工早晨8点半到店内集合。

由于疫情蔓延迅速，我的城市又是目前山东省病人最多的地方，所以人人自危，许多小区都封锁了，不让进出。

有一个89年的男同事，他所在的小区昨天发现了一个确诊病人，小区的所有大门都被铁板牢牢封死，小区内的所有住户，由政府统一派发食物，严禁出门。

所以只有他没有及时赶回办公室。

有一个91年的女生，是我的出境计调经理，她是除夕那天回的老家。

为了这次工作，她让姐姐开车2个半小时，提前1天深夜里把她送到了租住的房子。

第二天早晨，又趁着小区巡逻队不注意的时候，从铁栅栏爬墙出来。

又因为公共交通全部停摆，她骑着自行车40分钟在零下6度的早晨，赶到了工作岗位。

他们是有担当的年轻人。

做好所有表格，我们7个人在店里一起拍了个穿着黑色工装、戴着口罩的合影。



闭店之前，我说，疫情严重，大家能在这样的形势下来现场工作，与我、与这个企业都是生死之交。

感谢大家。

以后怎么办，希望大家不要放弃企业、不要放弃旅游业，这是我们的热爱、我们的事业。困难很快就会过去，大家相信我。

初七中午12点多，我在办公室附近的小超市排队买菜时，收到一条短信：

应急公益短信：1月30日，我省居民生活消费品价格运行出现拐点，呈以降为主态势。重点监测的55个品种，44降11种小幅上升。

蔬菜价格开始回落，粮油肉蛋价格稳中趋降，水果价格全线下降。

排到我结账了：1个萝卜2个西葫芦3棵生菜，38元。我的城市消费水平不高，年前这些菜大约一共也就5元吧。

买菜后，我去父亲家里。我们相对而坐，喝茶聊天。父亲说，非典那年，业务断崖式暴跌，行业重挫，前途一片灰暗。

停工三个月的过程中，当时企业有18个员工，其中有10个员工主动选择了离开。

不只是离开企业，而是永远离开了旅游行业。有人去做医药代表，有人去了物流城，有人回家看孩子，有人去考了教师证之后去当没编制的小学老师，有人去了县城的煤矿当会计。

灾难来临时，对每个人都相同，保住生命最关键。

理性分析，不管是企业还是家庭，我必须减少一切不必要的开支，研究疫情过后的出路，我要拿出好的旅游产品应对可能会出现的行业井喷。

尽最大努力，把个人期望值降到最低，逼迫自己积极乐观行动起来面对现实，相信灾难终将过去，未来会好。

初七晚上，电话处理完一个客户投诉，回家窝在沙发上，有点沮丧，我对老公说，从十岁开始，我的梦想就是去南极。

如果从2019年12月1号开始，我不去做工作上的努力去迎接旺季，也别去给房东交2020年上半年的15万元房租，这60天的时间，我本可以先去医院把肿瘤做掉，接着带女儿一起去实现梦想，去世界尽头和冷酷仙境看看。哪怕只是去看看呢。

老公说，命中有时终须有，命中无时莫强求。咱们中国人古老的哲学是，任何事情，都不要太过强求。不要后悔，不要强求结果，你明白吗。

希望生活起伏跌宕的剧本，不会改变生命的单纯美好；希望总有人为做旅游的小老板留一盏灯，燃一团火。

祝福大家。