

2024 年旅行社计调岗位职责

旅行社计调岗位职责 1

职位描述：

1、负责公司户外工作的计划、协调、调配,其工作职能在于对内接待、安排营员,对外计划、协调、发团等多重职能。

2、制定、修改和完善公司各常规线路的行程及具体安排,及时制定出符合客人要求的活动线路及报价。

3、在每次安排公司带团出去的陪同人员出团时,负责进行接待和安排工作计划,应把全陪人员所带团队的各方面具体情况及事项分别详细地告知全陪人员,以及全陪人员带团在外过程中有可能出现的'问题要作全方位的考虑,以防出现差错。

4、加强同外联人员的联系,及时了解、掌握、分析反馈的信息,然后进行消化、吸收、落实。

5、按规定整理公司组团团队资料的归档工作。

6、要负责公司旅游电子商务、网络建设和管理。

旅行社计调岗位职责 2

岗位职责：

1、根据市场需求,按照公司营销计划推广公司产品,制定销售策略与服务方案,实现团队业务销售计划;

2、维护客户关系,准确把握客户需求,根据客户需求提供专业化的团队旅行方案。

任职资格:

1、两年以上相关销售从业经验,熟悉旅游及会展业务;

2、性格开朗、善于沟通,掌握较高的销售及谈判技巧;

3、思维敏捷、反映迅速,工作细致,有较快的工作效率和独立的处事能力;

4、具有较强的组织协调能力、客户服务意识与团队合作精神,能承受较大的工作压力。

5、熟练使用各种办公软件

旅行社计调岗位职责 3

计调在旅行社三大业务(产品设计、宣传与销售;接待业务;财会业务;)中属不太稳定的一类,其业务范围常随着旅行社功能的加强而延伸,因此,不同的业务类别对计调的要求也不尽相同。最初,旅行社除了为旅游者安排旅行游览外,主要是替社会团体和零星客人代订机、车票,安排食宿,即承接与旅游有关的各种单项委托业务。当时,还没有明确的计调概念。随着业务范围的扩大,旅行社开始设立专职岗位或部门,计调开始对外代表旅行社同旅游供应商(上下游行业)建立广泛的协作网络,签定有关协议,取得代办人身份,以保证提供旅游者所需的各项委托事宜,并协同处理有关计划变更和突发事件;对内作好联络和统

计工作，为旅行社业务决策和计划管理提供信息服务。至此，计调作为旅行社的主要业务的地位得以确立。

对计调而言，成本领先与质量控制是计调岗位的两大核心。

1、成本领先-掌握着旅行社的成本；要与接待旅游团队的酒店、餐馆、旅游车队及合作的地接社等洽谈接待费用。所以，一个好的计调人员必须要做到成本控制与团队运作效果相兼顾，也就是说，必须在保证团队有良好的运作效果的前提下，在不同行程中编制出一条能把成本控制得最低的线路出来。在旅游旺季，计调要凭自己的能力争取到十分紧张的客房、餐位等，这对旅行社来说，相当重要！

2、质量控制即在细心周到地安排团队行程计划书外，还要对所接待旅游团队的整个行程进行监控。因为导游在外带团，与旅行社惟一的联系途径就是计调，而旅行社也恰恰是通过计调对旅游团队的活动情况进行跟踪、了解，对导游的服务进行监管，包括对游客在旅游过程中的突发事件代表旅行社进行灵活地应变。所以说，计调是一次旅行的幕后操纵者。

在质量控制上，中小旅行社十分需要水平高的计调人员进行总控。整合旅游资源、包装旅游产品、进行市场定位等都需要计调来完成。计调是市场的敏锐器，要求懂游客心理，具有分销意识及产品的开发能力等等。

在具体操团过程中，一名称职的计调要业务熟练，对团队旅

行目的地的情况、接待单位的实力、票务运作等都胸有成竹。

还要具有五大素质

一、责任心。一名好的计调会让导游和旅行社省心；

二、工作有计划性。如出境游需要提前多少天办理签证，要给自己建立一个预警机制；

三、掌握与合作地接社、酒店的谈判技巧；

四、有风险和法律意识，对旅游相关法规要了如指掌；

五、市场意识。这一点是目前计调普遍缺乏的。

尽管总社的分工细化，在制定线路、新产品的开发及采购上要求计调必须具备强烈的市场意识。要对旅游市场、各旅游目的地的变化、各地接待单位实力的情况等有所了解；按季节及时掌握各条线路的成本及报价，确保对外报价的可靠性、可行性及准确性，还要不断地对工作进行创新。

目前，高水平、高素质的计调人才实在难求。一方面是因为旅游从业人员门槛低，文化素质和经验不足。另一方面就是分工细化后，计调仅仅是熟练的流水线作业，而不关心其他业务工作，所以真正达到要求的人员很少。现实中，有些小旅行社计调是导游、外联、计调集于一身，而如此大的工作量会令其心理不平衡。

计调是旅行社完成地接、落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。可以说，“事无巨细，大权在握”，具有较强的专业性、自主性、灵活性，而不是一个简单重复的技术性劳动。计调岗位

十分需要高素质、高水平的人员，一个优秀的导游或外联人员能直接给旅行社带来客源效益，计调人员的价值也同样重要。这位幕后英雄的优秀与否，是旅行社经营运作的一个重要原素。

具体工作规划：

1、计调人员承接各社交给我们的所有传真件和电子邮件，收到计划后应认真阅读，以书面形式回执确认，及时将计划输入电脑；

2、发布和落实旅游团的接待计划和变更通知，按要求安排旅游团的吃、住、行、游、购、娱等事项，并负责客房自订项目的验证与落实；

3、监期接待计划的实施和协助处理旅游团在途中遇到的各种问题，必须做到下情上传，上情下达，通力协作；

4、负责落实参观、访问、拜会等特殊要求的落实工作；

5、协助相关合作单位的选择和评审工作，协助不合格服务的处理、

6、参加业务培训和考核，提高工作水平和服务质量；

7、发放陪同接待须知，完成部门经理布置的其他工作

旅行社计调岗位职责 4

职位描述：

1. 负责西安及陕西旅游产品的开发、运营、销售及推广工作；

2. 客户资源的询价答疑，提供旅游产品方案及报价；3. 与其他部门沟通，确保各个协作部门对产品充分的理解。

任职要求:

1、至少 2 年以上的. 西安地接计调相关经验,熟悉西安及陕西市场的旅游线路及产品报价等;

2、能够独立完成线路产品设计报价;

旅行社计调岗位职责 5

岗位职责:

1、协助计调经理安排旅游团队地接及票务安排工作;

2、协助计调经理落实旅游团的衣食住行等;

3、协助计调经理处理团队突发状况或意外事件;

4、协助计调经理负责景点资料的收集及团队反馈;

5、维护本公司良好形象和声誉。

任职资格:

1、男女不限、有工作经验者优先;

2、有较强的'组织能力和应变能力及较强的服务意识;

3、吃苦耐劳、责任心强,工作细心有条理;

4、能熟练使用 word、excel 软件;

员工福利:

每年一次外出旅游

单位不定期组织集体活

双休日+国家法定节假日(值班除外

缴纳社保

提供员工宿舍

旅行社计调岗位职责 6

对接待计划有了全面、详细的了解之后，让我们来看看，计调人员是怎样围绕计划，逐项、分步骤地落实计划内容的。计调业务流程有如下步骤：接收计划、发送计划、确认计划、更改计划、归档计划和统计计划。

（一）接收计划

计调部从外联和各组团社接收到的旅游计划和预报是各种各样的，系列团、散客团、特殊团、小包价团、单项委托等等；有着急的、不着急的；传真过来的、电子邮件发过来的，五花八门。计调部在收到这些计划后，要进行及时处理，分门别类、编号登记，按照轻重缓急的顺序及时送报相关领导、财务，以及计划中涉及的所有合作部门和机构。分类和编号方法视具体的公司和部门而定。

（二）发送计划

计调部应将分类整理好的计划，提前发送给民航、铁路、车船公司、饭店，以及本社订房中心、订票中心、导游部等有关单位和部门，以便这些单位和部门能及时了解接待计划，做好充分的接待准备工作。具体提前多长时间发送计划，视团队和市场情况而定，最好是及时发送，及时预知。

（三）确认计划

为了确保接待计划的顺利实施，杜绝各种责任事故的发生，计调部要对所发送的计划进行逐一确认，切实落实各接待部门已经明确了白己的接待任务。确认计划是计调部业务流程中至关.敢要的环节，琐碎繁杂、耗时耗力，但却不容忽视。这就要求计调人员必须认真负责、耐心谨慎。确认计划，要求坚持书面确认的原则，无论是通过传真还是电子邮件的形式，一定都要有对方的书面确认。书面确认的内容包括：确认人、确认项目、确认时间，避免今后不必要的责任扯皮。这点是需要计调人员特别关注的。

确认的具体内容，是围绕计划落实客人的行、游、住、食、购、娱等各个环节是否已经按要求准备到位。

（1）行—车队或汽车公司确认用车标准，是否有行李车；交通部门或票务中心，确认各段机、车、船票是否订妥；

（2）游—导游部确认地陪和全陪的安排，景点门票的购买；

（3）住—各饭店和饭店预订中心确认用房天数和间数（单间、双间、陪！司床）；

（4）食—各餐厅确认用餐人数、标准和特殊需求，如素食等；

（5）购—计调部确认是否有购物限制，如次数、地点等；

（6）娱—计调部确认娱乐项目的安排，如京剧、杂技等；

（7）地接—各地接社确认已收到的计划，并按计划要求安排客人的行、游、住、食、购、娱。

（四）更改计划

俗话说得好：天有不测风云，计划赶不上变化。一个旅行团，说不定哪个环节就会有变化，计调部要马上将此变化无一遗漏地通知到各相关部门和．单位。如人数，不管是减少还是增加，都会影响到用车、用房、用餐和门票等。所有变更都要按时间顺序与原计划存放在一起，以备随时查看，避免出错。传统的变更，都是计调部以书面形式发送到各相关部门和单位的，计调部将各部门签收、确认的变更单，按时间顺序逐一粘贴在原计划的背面。现在，由于电子邮件的广泛应用，书面变更的程序已被电子更改所取代，外联人员在原计划基础上变更内容，并通知计调部；计调部将变更情况通过电子邮件发送给各相关部门和单位。变更通知是对原计划的修正，若联系不当，则会导致混乱，造成失误，从而影响接待质量。因此，变更仍需要书面确认，流程与确认计划相同。变更的内容主要有以下几方面：

- （1）人数的增加或减少；
- （2）因人数变更引起的其他相应变更；
- （3）抵离航班、时间的更改；
- （4）因航班变更，用餐时间和地点的相应变更；
- （5）其他内容的变更等。

（五）归档计划

计调部对外，不但要与饭店、交通、旅游景点、定点商店等机构联络合作，还要与其他旅行社合作；对内，更要与外联、接

待和财务等相关部门搞好交接工作。计调部每天往来的传真、电子邮件、记录等非常多。团队旅行虽然结束了，但结算、统计等后续工作还有待完成。这就要求计调部务必要将计划作为原始资料归档收存，建立团队业务档案库，妥善保存起来，以便查阅。团队计划档案的留存时间一般为2—3年。

（六）统计计划

为了更好地发展业务，扩大市场份额，适应市场变化，在日益激烈的市场竞争中立于不败之地，旅行社必须对各项经营活动进行认真全面的统计，并进行科学有效的分析，从而及时调整经营方针与经营策略。因此，影响旅行社经营情况的一切数量关系，均是计调部统计工作的内容，具体包括如下几个方面：

（1）客源统计：对客源情况的统计分析，是计调部统计工作最主要的一环。本旅行社一年及各个月份接待的人数、天数，各客源国（地区）的客源数量、客源流向，淡、旺季的分布等等，都应有详细的统计资料。通过对本期统计数据同上年同期统计数据的对比，从中发现问题，找出规律，有利于旅行社决策部门开拓市场。通过图和表的形式，可以把旅游现象数量方面的资料形象、清晰地反映出来。

（2）合作单位情况统计：旅行社与民航、铁路、饭店、汽车公司、旅游景点、餐厅、定点商店等方面都建立了合作关系，有必要对合作单位进行全面的统计和分析，看看本旅行社在一定时

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/628001050015006053>