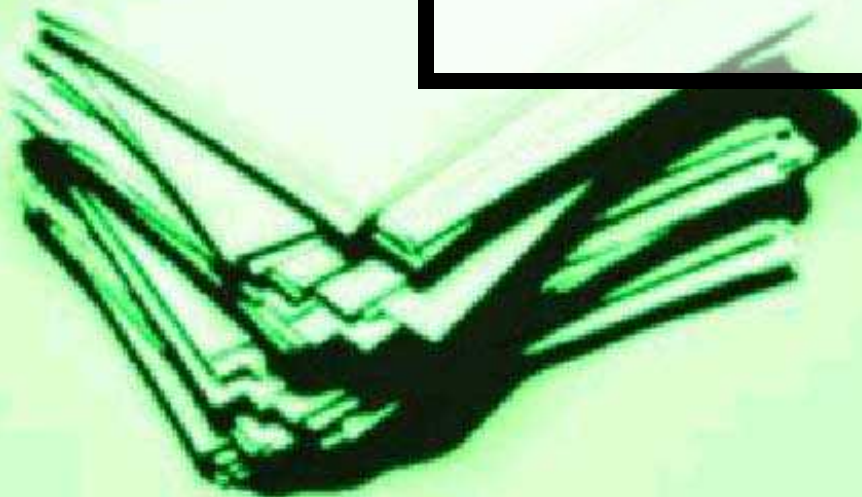




旅行社计调实务



第一章 概述

- 定义〔方案调度、OP〕
- 在旅游企业中为团体或个人从事旅游方案调度效劳及相关效劳的专业人员。
- 定义要素：
 - 〔1〕 主体——专业人员；
 - 〔2〕 客体——团体和个人；
 - 〔3〕 工作内容——提供旅游方案调度效劳及相关效劳。



■ 业务范围

设计行程和报价

采购和监督

收集整理信息

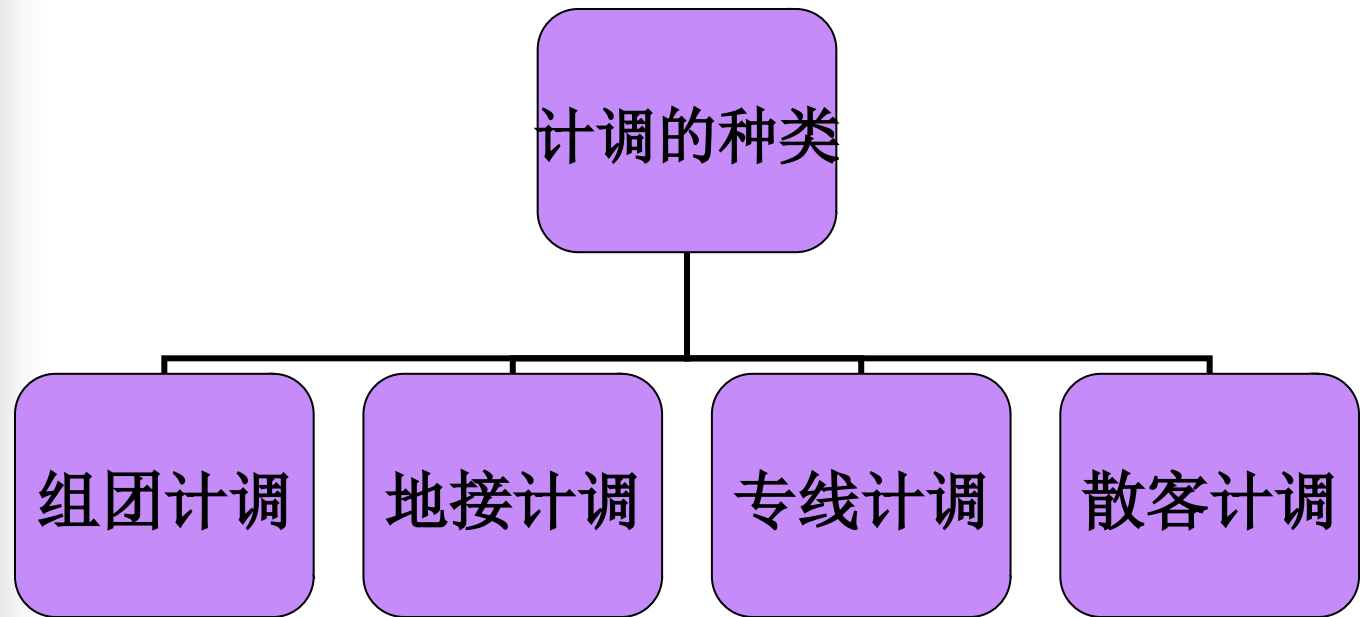
管家

客户回访

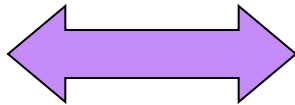
更新报价

设计新产品

■ 岗位分类及其根本职责



■ 岗位核心

本钱领先  质量控制

■ 主要特征和等级划分

■ 特征在定义要素中已提到。



■ 旅游计调师等级

■ 〔1〕 助理旅游计调师〔国家职业资格四级〕；

■ 〔2〕 旅游计调师〔国家职业资格三级〕；

■ 〔3〕 高级旅游计调师〔国家职业资格二级〕。





■ 培训考核制度及鉴定标准

参加培训〔80、100、120〕



报名考试〔初级、中级、高级〕

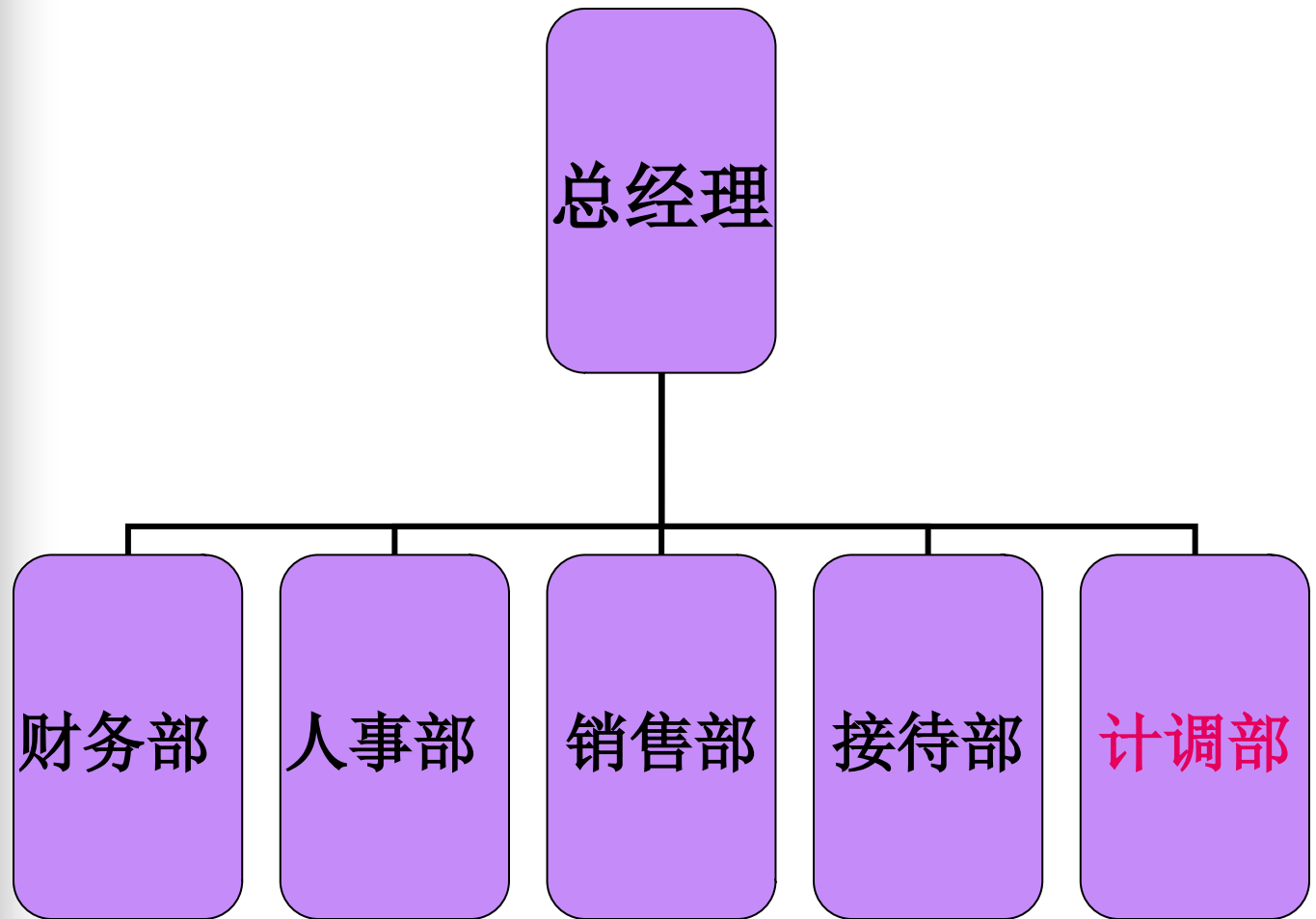


考试〔理论知识 P343、专业能力〕



颁发证书〔中国旅游计调师网〕

■ 旅游计调师在旅游企业中的地位





计调操作中可能存在的问题

1	与销售人员的沟通有误
2	计调人员与接待人员沟通不足
3	对行程松紧安排不当
4	对合作社情况了解不明
5	对交通工具的监控不力
6	对住宿酒店了解不足
7	对操作流程审核不严谨
8	对财务基本制度了解匮乏
9	对突发事件的估计不足



■ 职业开展趋势



■ 计调的开展情况

- 单一〔政治接待〕 → 业务独立
职能多元化 → 效劳专业化。



■ 旅游业的迅猛开展呼唤旅游计调师职业的标准。





旅游计调师的就业范围

- 大中型旅行社
- 大中型旅游景区
- 大中型旅游饭店
- 独立创业
- 国外和跨国旅游咨询公司
- 国内专门或复合的旅游咨询公司

第二章 职业根本要求

■ 特点



具体、复杂、多变

〔综合性、专业性、效劳性〕





■ 作用

■ 方案、联络、参谋、结算



■ 根本素质要求

心细与速度

爱心 耐心与诚信

“万精油”

旅游操作技能

应变与语言表达能力

上下兼顾 协调总体

身心强悍

交际能力与团队精神

认真细致 负责守职 积累创新



- 旅游效劳



- 有形与无形的结合体



- 特点



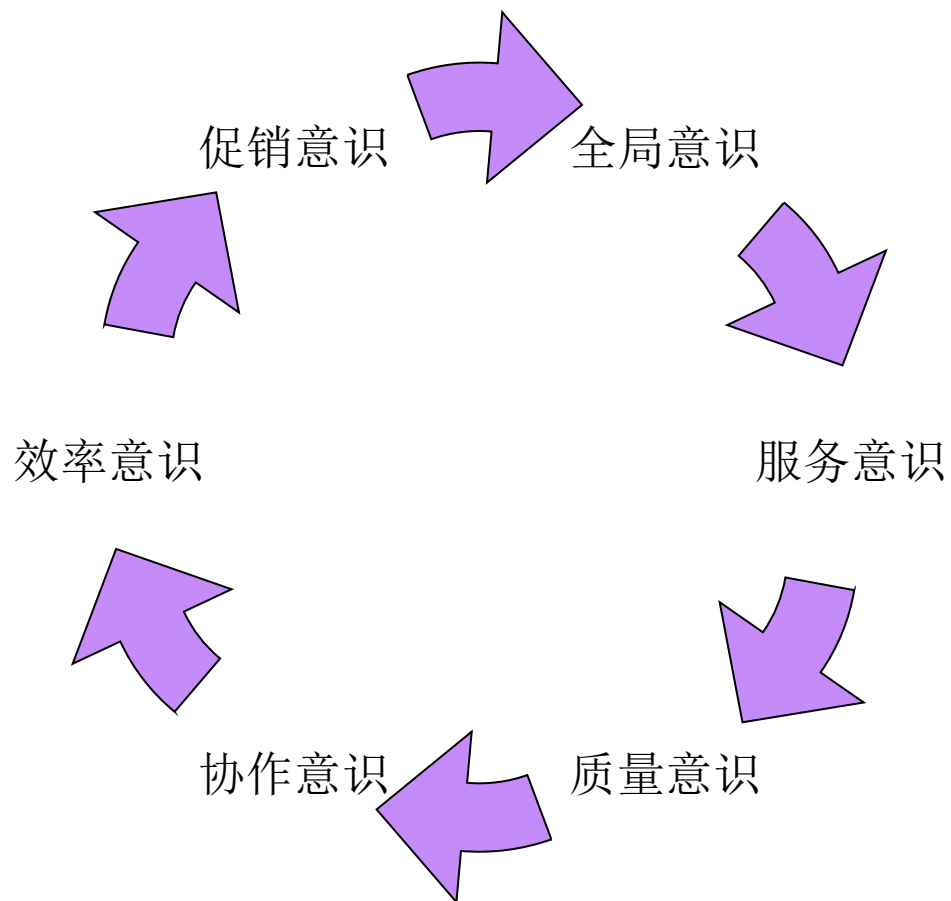
- 广泛、多样、复杂、动态





■ 职业意识

地位平等 ↔ 角色不平等



礼仪

- 根本原那么
- 遵守、自律、切景、适度





■ 常见社交礼仪

■ ---- 握手

■ ---- 介绍〔自我介绍、介绍他人〕

■ ---- 接打电话



■ 握手的礼仪



主人、长辈、上司、女士主动伸手；
客人、晚辈、下属、男士再行相迎；



时间**1-3秒**，后两种关系**1秒**为佳；
下属可双手相迎；
可稍微上下晃动手臂表示心情。





- 介绍的礼仪



- 开场白 → 应酬 → 说明意图

- 1、开场白

- 自报家门。介绍所代表的单位，单位的实力。

- 自我介绍。介绍姓名、自己的主要工作。

- 2、应酬

- 和有关负责人进行必要的应酬。

- 询问有关旅游产品方面的情况。

- 3、说明旅游效劳采购的意图

- 时机成熟之后，向对方说明意图。



■ 接打电话礼节

重要的第一声 → 喜悦的心情 →
清晰明朗的声音 → 迅速准确的回
应 → 认真清楚的记录 → 有效的电
话沟通 → 礼貌地挂电话。



■ 计调师礼仪

尊重他人、学会沟通、注意仪表

培训和绩效考核

■ 培训内容

企业文化
补充知识
技能提升
思维训练





■ 培训阶段

岗前培训、岗中培训、专项培训



第三章 业务操作标准流程

◆ 操作方法

- ◆ 1、流水操作法〔分项各负其责〕
- ◆ 2、专人负责法〔分团各负其责〕



◆ 供给商渠道

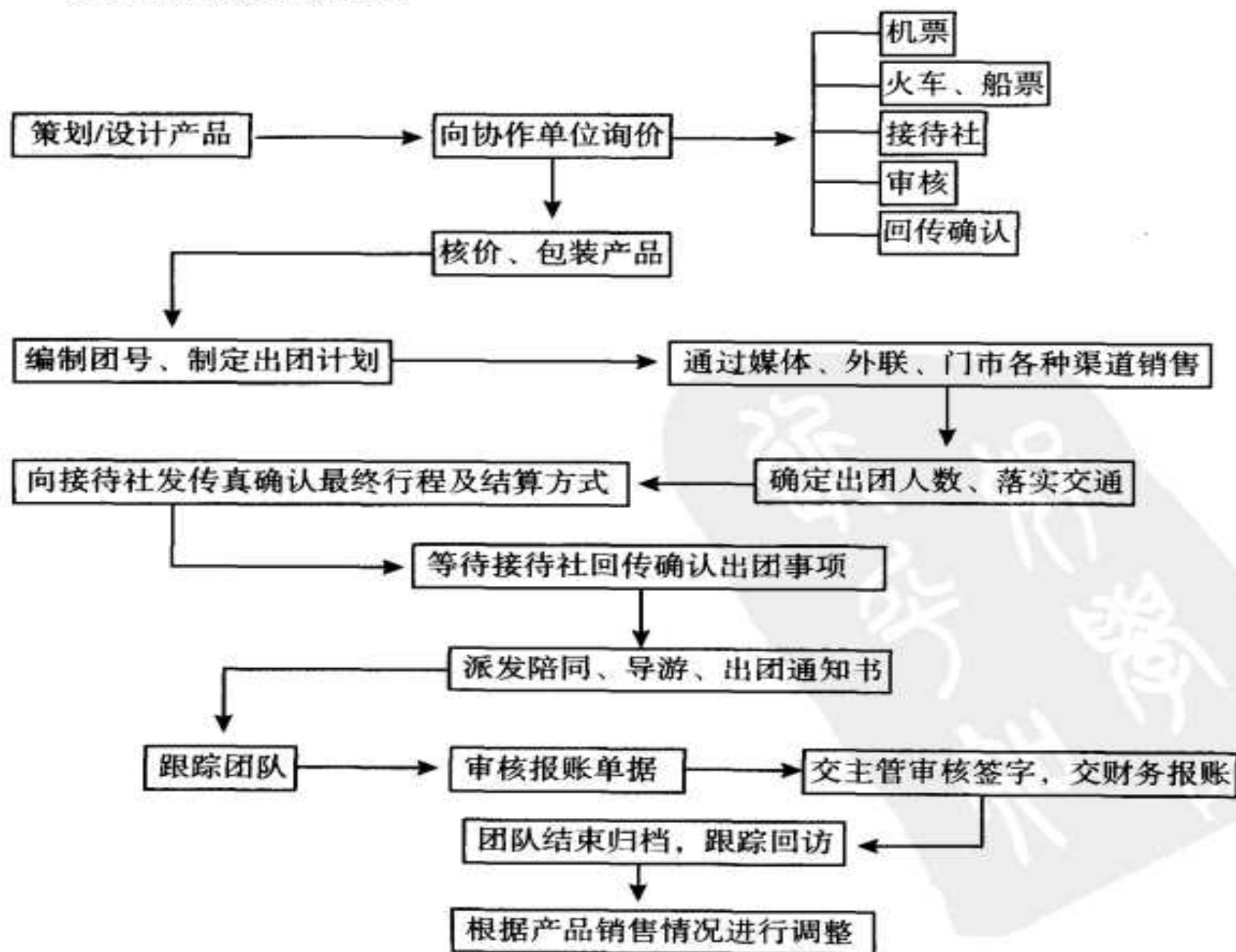
- 长期合作关系户（首选）
- 同业杂志周刊
- 供给商一览表
- 网络软件
- 旅游企业交易平台
- 朋友介绍
- 同行交流会
- 旅游局网站



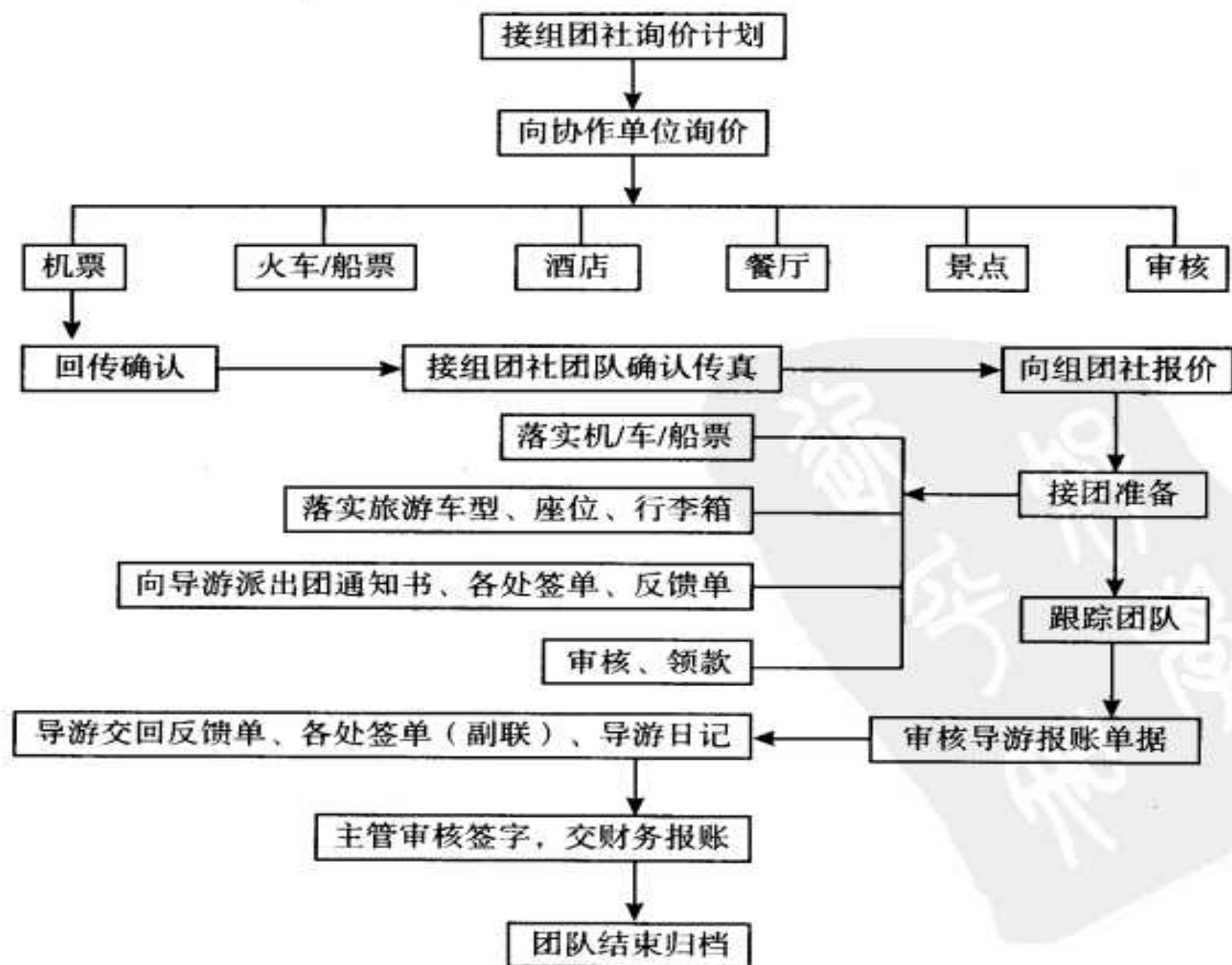
◆ 工作流程操作标准

- P35〔通用〕
- 组团计调操作流程
- 地接计调操作流程

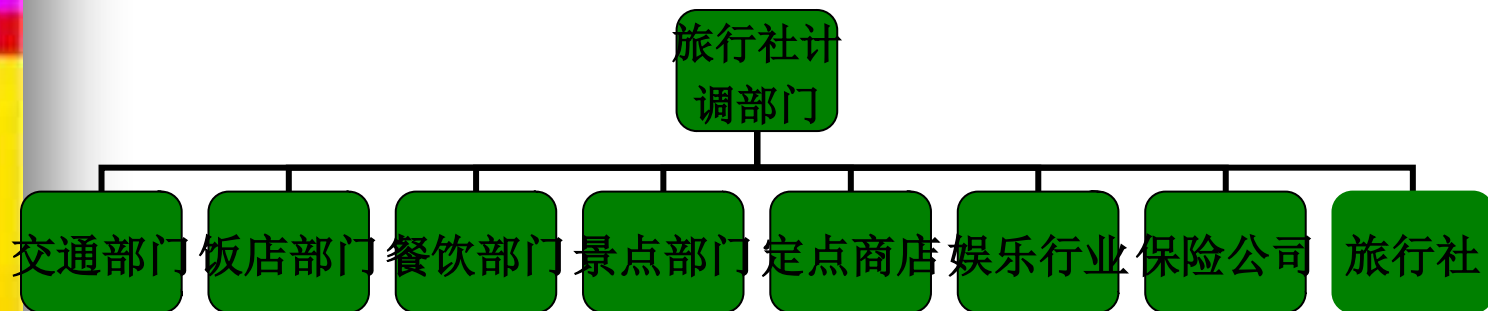
1. 组团计调操作流程图



接待计调操作流程



◆ 计调操作流程中的本卷须知



条理化

多样化

人性化

周到化

知识化

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/825002124141011211>