

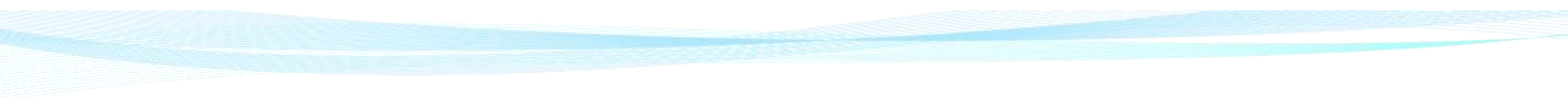


旅行社管理

旅行社的基本业务和分类

主讲：曾艳

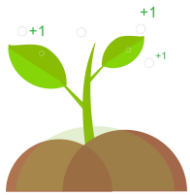
旅行社的基本业务和分类

1. 旅行社的基本业务
 2. 中国旅行社具体经营的业务
 3. 旅行社的分类
- 

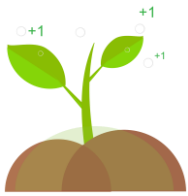
1 旅行社基本业务

1.1 旅行社业务范围的形成

旅行社的业务范围产生于旅游者的消费需求。从旅游者产生旅游动机到旅游活动结束的旅游消费全过程，都有旅行社的业务参与其中。



旅行社通过市场调研及时了解旅游者的旅游动机，从而有针对性地设计旅游产品；



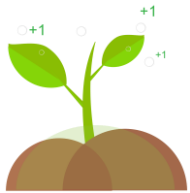
而在旅游者搜集信息时，旅行社应适时地开展旅游促销活动，提供优质的咨询服务，使旅游者方便地获得旅行社产品信息，以质优价廉的旅游产品吸引旅游者购买；

1 旅行社基本业务

1.1 旅行社业务范围的形成



旅行社在销售产品后，向相关部门购买各种旅游服务，落实各个旅游环节，并在旅游活动中为旅游者提供周到细致的接待服务；



当旅游者旅游活动结束后，旅行社则提供相应的售后服务，以解决旅游者各种可能的问题，并保持与旅游者的联系，为下一次旅行社业务的开展奠定良好的基础。

1 旅行社基本业务

1.2 旅行社的业务内容

旅行社的产品就是旅行社出售的能满足旅游者一次旅游活动所需的各项服务或服务组合。产品是旅行社赖以生存的基础，没有产品，旅行社的经营就无从谈起。旅行社的产品开发中，旅游线路的设计是最关键的。

**1 . 组合产品 ,
设计线路**

**2 . 促销产品 ,
传递信息**

在旅行社对旅游产品进行开发以后，基于旅游产品的无形性所导致的不可转移性和不可储存性的特点，决定了旅游产品不可能以实物的方式进入市场，也决定了消费者不可能预先知道旅游产品的质量，所以对于旅行社来说，旅游产品的促销活动非常重要。

产品只有在销售后才能实现其价值并给企业带来利润，所以，产品的销售对于企业来说是至关重要的。没有销售，企业的存在价值就等于零。

**3 . 销售产品 ,
招徕客源**

**4 . 服务采购 ,
组织协调**

在旅行社把旅游产品销售出去以后，旅行社就需要向各相关部门购买各种旅游服务。旅行社的采购业务是旅行社为组合旅游产品而以一定的价格向其他旅游企业及相关部 门购买旅游服务项目的行为。

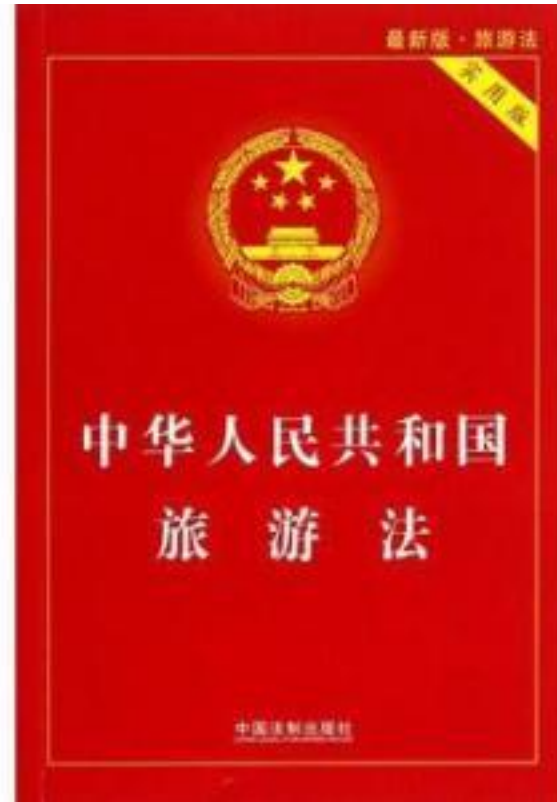
旅行社的服务接待过程是最终使产品销售得以完成的过程，也就是旅行社的直接生产过程。在这一过程中，导游所提供的服务直接影响到旅游者对旅游产品的认识与评价，因此，服务接待过程是非常重要的。

**5 . 实地接待 ,
提供服务**

1 旅行社基本业务

1.3 中国旅行社的业务划分

根据中国《旅游法》和国家旅游局发布的《旅行社管理条例实施细则》，中国旅行社具体经营的业务包括：境内旅游、出境旅游、边境旅游、入境旅游，以及其他旅游业务。



2 旅行社分类

2.1 西方旅行社的分类

1. 欧美国家旅行社的分类

欧美国家的旅行社采用垂直式的分工体系，即不同类型的旅行社分为上游企业和下游企业，它们的经营活动在时间上先后承接，所经营的业务具有较强的互补性。**欧美国家对旅行社的划分有三分法和两分法：**

三分法

是按业务范围将旅行社划分为旅游经营商、旅游批发商和旅游零售商；

二分法

则是将旅行社划分为旅游批发经营商和旅游零售商，忽略旅游经营商和旅游批发商的差别。

2 旅行社分类

2.1 西方旅行社的分类

1. 欧美国家旅行社的分类

三分法的业务范围划分如下：

(1) 旅游经营商

旅游经营商是指以编排、组合旅游产品为主，也兼营一部分零售业务的旅行社。他们的旅游产品大部分由零售商出售，有时也代售其他旅游经营商的产品。

(2) 旅游批发商

旅游批发商是一种从事旅游产品的生产、组织、宣传和推销旅行团业务的旅行社。

(3) 旅游零售商

旅游零售商（或旅游代理商）是指直接向个人或社会团体宣传和推销旅游产品，具体招徕旅游者的旅行社。

2.1西方旅行社的分类

1. 欧美国家旅行社的分类

值得一提的是旅游批发商与旅游经营商之间的区别：

- 旅游批发商一般不从事零售，而旅游经营商则经常通过其零售机构销售旅游产品；
- 旅游批发商通常通过购买并组合现成的服务形成新的包价，而旅游经营商通常设计新产品并提供自己的服务；
- 旅游批发商一般不从事实地接待业务，而旅游经营商则相反。



2.1 西方旅行社的分类

2. 日本旅行社的分类

1996年4月1日起实施新的《旅行业法》，以旅行社是否从事主旅行业务为主要标准，将日本的旅行社重新划分为第Ⅰ种旅行社、第Ⅱ种旅行社和第Ⅲ种旅行社。

(1) 第Ⅰ种旅行社

这类旅行社可从事国际旅行、国内旅行和出国旅行3种业务，主要是开展对外旅行业务。这类旅行社的规模都比较大。

(2) 第Ⅱ种旅行社

这类旅行社可从事国内旅行（包括接待部分到日本国内旅行的外国人）业务。

(3) 第Ⅲ种旅行社

这类旅行社可作为一般旅行社的代理店，从事与其相同的业务。

2.2中国旅行社的分类

经营出境业务
的旅行社

经营入境业务
的旅行社

经营国内业务
的旅行社

取消分
类！

2.2中国旅行社的分类

- 台湾旅行社分类

(1) 综合旅行社

这类旅行社可从事国际旅行、国内旅行和出国旅行3种业务，主要是开展对外旅行业务。这类旅行社的规模都比较大。

(2) 甲种旅行社

这类旅行社可从事岛内旅行（包括接待部分到台湾岛内旅行的外国人）业务。

(3) 乙种旅行社

这类旅行社可作为一般旅行社的代理店，从事与其相同的业务。

2.2 中国旅行社的分类

目前，中国的外资旅行社绝大多数是中方控股的合资旅行社。2008年7月1日起，中国取消了对外商投资旅行社设立分支机构的限制，并对外资旅行社的注册资本实行国民待遇，中国境内的外资旅行社的投资正在逐步扩大。



2.3 新型旅游代理商

新型旅游代理商是指突破传统代理商的经营方式，以旅游电子商务手段进行在线旅游产品代理的网上旅行社，其特点是高速度、高精度度和低成本运行。

相比传统代理商，新型旅游代理商使用旅游电子商务信息更丰富、经营方式更合理，而且特别适合于处理远距离、多批次的小额交易，能够最大限度地满足个性旅游的需求。



2.4 新型旅游代理商



- ◆ **全球旅游电子商务连续5年以350%以上的速度发展。**目前，全球约有超过30万家旅游企业在网上开展综合化、专业化的旅游服务。
- ◆ 网站访问量是新型旅游代理商发展的市场指针，是中介服务网站赢利的关键。
- ◆ **在中国**，从1999年底开始，以携程旅行网、艺龙旅行网和华夏旅游网为首的一批新兴专业旅游网站以惊人的发展速度崭露头角，而新浪、搜狐等门户网站也纷纷建设自己的旅游频道。

