

旅行社管理

销售岗位认识

主讲：曾艳

旅行社销售岗位认识

1. 销售岗位认识
2. 销售岗位工作要求

1 认识旅游销售

思考：

王二帅今年刚大学毕业，学的是旅游管理专业，应聘来到一家国际旅行社的销售部工作。销售部经理对王二帅进行了岗位培训并对他提出了一些具体要求。

作为初入销售部门新员工，你认为销售部经理会对二帅提出哪些要求？

1 认识旅游销售

1.1 销售部

销售部又称市场销售部，主要承担旅行社的生产和销售的职能，通过了解和掌握市场的需求动向，在利用信息的基础上，开发和设计旅游线路，促销旅游产品，将产品销售给旅游中间商和旅游消费者，以此招揽客源。



1 认识旅游销售

1.2 销售人员岗位职责

1. 提供信息

销售人员要做好旅行市场调查工作，研究国内外旅游市场的发展动态，及时向旅行社经营决策者提供通过调查和预测得出的结论，如产品质量、客户情况、发展趋势等市场信息，以便决策者做出正确的经营决策。

2. 旅游产品设计

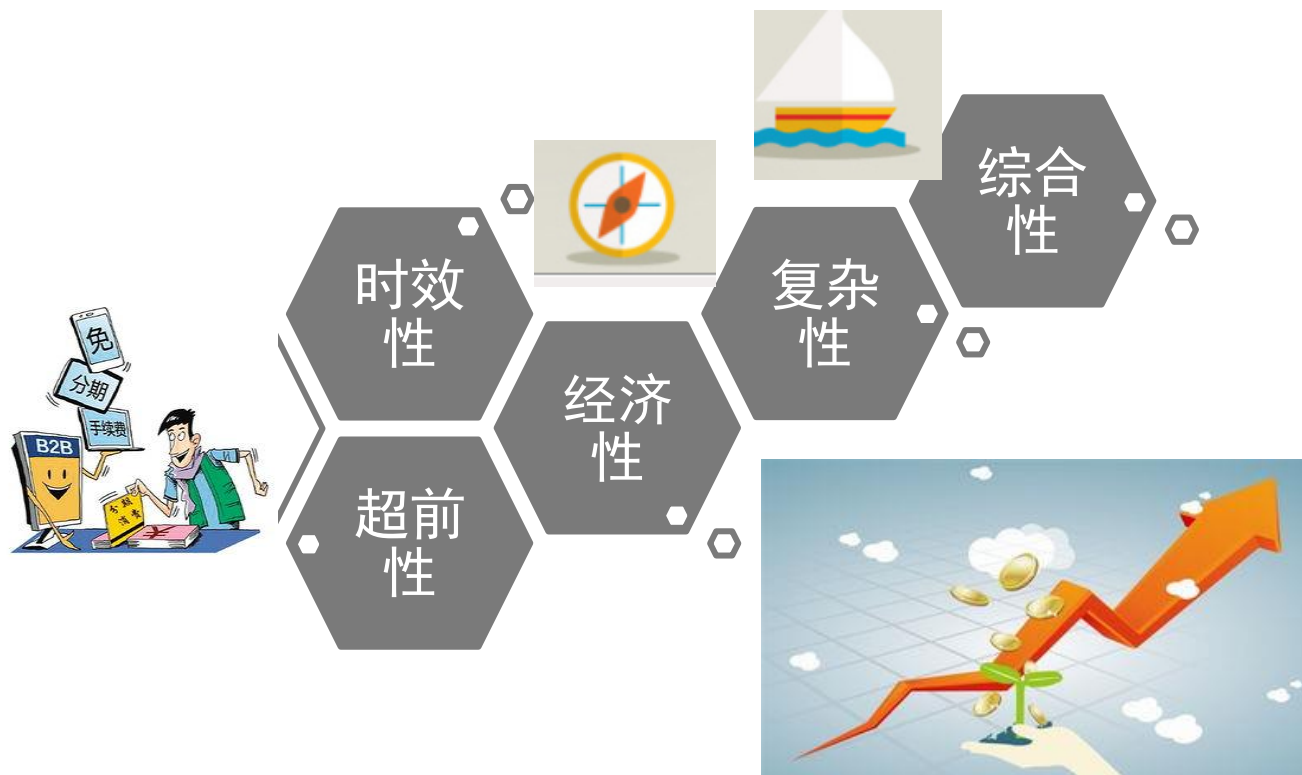
销售人员根据目标市场的特点，认真研究旅游消费者的旅游动机和消费心理设计有吸引力的旅游产品。同时还要加强与各地接待社的合作，经营与其保持联系，搜集当地最新的旅游市场信息，使本社的旅游产品不断更新和完善。

3. 销售产品

销售人员最重要的职责就是与旅游客户进行业务洽谈，签订旅游合同，同时还要负责承办国内外旅游团体或旅游中间商的委托代办业务，并且积极参加旅游展销、促销活动，做好对外旅游宣传工作，树立良好形象，招徕更多的客源。

1 认识旅游销售

1.3 销售工作特点



2旅游销售工作要求

2.1销售人员的工作要求

- (1) 遵守旅游职业道德的岗位规范。
- (2) 佩戴服务标志，服饰整洁。
- (3) 熟悉所推销的旅游产品和业务操作程序。
- (4) 向旅游者/客户提供有效的旅游产品资料，并为其选择旅游产品提供咨询。
- (5) 对旅游者/客户提出的参团要求进行评价，以确保所接纳的旅游者/客户的要求均在旅行社服务提供能力范围内。
- (6) 向旅游者/客户说明所报价格的限制条件，如报价的有效时段或人数限制等。
- (7) 计价收费手续完备，账款清楚。



2旅游销售工作要求

2.2旅游销售成交后的注意事项

- (1) 告知旅游者填写旅游有关资料及旅游须知。
- (2) 认真审验旅游者提交的资料物品，发现有不适用或不符合要求的应及时向旅游者退换。
- (3) 妥善保管旅游者在报名时提交的各种资料物品，交接时手续清楚。
- (4) 与旅游者/客户签订旅游服务合同。
- (5) 收取旅游费用后开具发票。
- (6) 提醒旅游者有关注意事项，并向旅游者推荐旅游意外保险。
- (7) 将经评审的旅游者/客户要求和所作的承诺及时准确地传递到下道程序。

【思考与练习】

1. 你是如何认识销售工作特点的？
2. 谈谈如何从销售部的工作内容出发，理解销售部经理对二帅在工作态度上的要求。

2 旅游销售工作要求

2.3 工作态度要求:

对工作认真负责

- 业务绝对不能出现差错，稍有差错，就可能会给旅行社带来损失。销售人员应保证在收集市场信息、向客户报价、预订各类旅游服务及票据万无一失。

要持之以恒

- 销售部的工作既复杂又具有很强的挑战性。一条旅游线路从设计走向市场，最后为旅游者所接受，需经历较多的环节和较长的时间。在这一过程中，销售部工作人员要付出一定的劳动和智慧，甚至有时还会遭受挫折。持之以恒的工作态度是销售部工作人员必须具备的基本职业态度。

要主动和灵活

- 要主动去了解市场、收集信息，掌握市场行情，及时了解旅游者的需求，设计出适销对路的旅游产品。要主动和灵活要主动去了解市场、收集信息，掌握市场行情，及时了解旅游者的需求，设计出适销对路的旅游产品。消费者是否选择旅游产品，价格是重要因素。要能够根据不同的产品、不同的客户采取灵活的价格策略，以便让消费者满意。消费者是否选择旅游产品，价格是重要因素。要能够根据不同的产品、不同的客户采取灵活的价格策略，以便让消费者满意。

具有良好的团队意识

- 具有团队合作意识，善于借助团队力量，发挥团队作用，共同做好旅游产品的生产和销售工作，圆满完成旅行社制定的销售计划。

3 旅游销售工作流程

一、准备工作：

(1) 线路产品准备：及时更新收集亲子游线路、同学会线路、党日活动线路、夕阳红线路、一日游、二日游、三日游等。

(2) 整理需拜访客户资料档案。

(3) 准备好有关的宣传资料、名片、记录用纸、笔等；

(4) 了解线路特点。(住宿、用餐、交通、景点等)

二、拜访客户：

三、接团成功后的工作：

A、签合同并收集所有客人信息：①注明客人资料

②出团时间 ③线路

④结算金额 ⑤接待旅行社

备注：如欠款或其他情况必须注明或向主管说明。

B、由计调输团队信息到共享 C、入档：客户资料输入客户档案分类保存

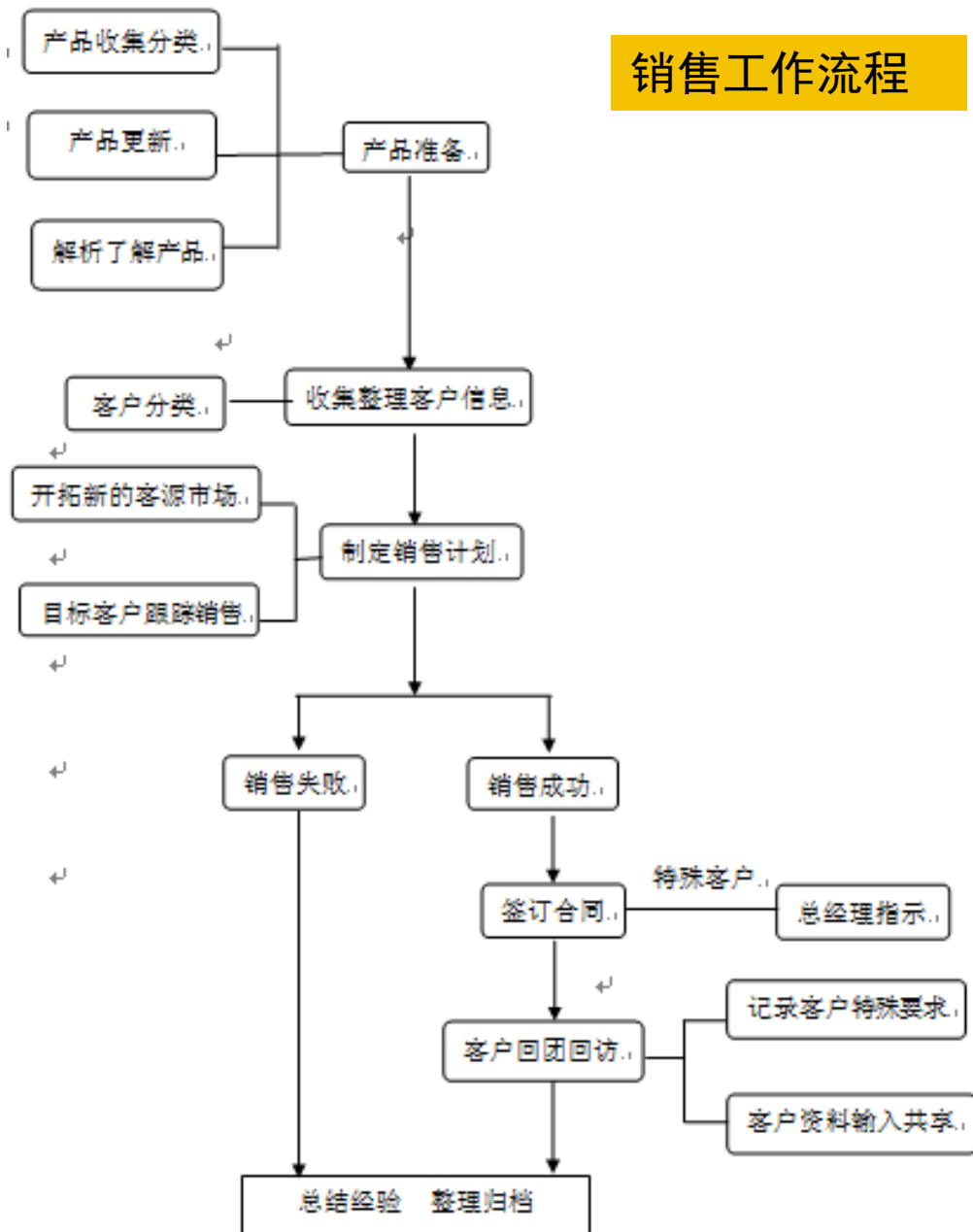
客人回团后的回访工作：

①客人回团3天内做好回访工作，记录好客人的意见并总结。

②客户意见存档在计调部汇总表格里。

③月底统一将这个月的所有团队信息汇总到客户档案里。

销售工作流程



谢谢大家

