

旅行社管理

组团产品操作-出发前

主讲：曾艳

组团产品操作

1. 选择接团旅行社
2. 确认接待计划及价格
3. 选派全陪
4. 出游提示

1选择接团旅行社

- 旅游团能否按计划顺利完成旅游活动，很大程度上取决于旅游目的地地接社的接待情况。因此，接团旅行社的选择对于组团产品运行而言，至关重要。接团社应根据旅游市场的需求顺利完成活动，有针对性地在旅游目的地旅行社中进行比较和挑选，选择合适的、符合条件的旅行社作为自己的合作伙伴

1.1发团社选择接团社的主要方法：

- 1.发团考察。通过与接团社的实际合作，可以获得切身感受和可靠的第一手资料。
- 2.实地考察。走访当地各接团社，进行比较分析，挑选出满意的接团社建立合作关系。
- 3.参加旅游行业组织，建立广泛的合作网络。获取全面、可靠的信息，结识更多旅行社和相关旅游企业，形成广泛的合作网络。

1选择接团旅行社

1.2接团社的调整

发团社选择接团社后，并不等于万事大吉，随着各种情况的变化，需要对接团社进行调整。

1.建立接团社档案库。建立各个目的地的接团社档案，可直接从该旅行社档案资料中进行选择。这是一种高效的管理方式。



2.接团社的调整。对于列入档案库的接团社，发现其不适应新的接团要求，要及时与其终止合作关系，寻找新的接团社，对于新开发的旅游目的地和旅游产品，发团社要及时补充和发掘新的合作伙伴。

2确认接待计划及价格

2.1 征询接待计划与价格

征询传真范本

昆明青年旅行社	2018年4月5日
收件人姓名:	共 页
北京青年旅行社 传真号:	发件人姓名:
XX先生: 您好! 有我社组织的旅行团一行21人, 将于4月8日, 乘D1548航班于当日上午8点抵昆, 4月14日上午10点乘D1546航班离昆返回北京, 往返机票已有我社订妥。请安排昆明, 大理, 丽江三地六日游, 按标准服务等级将日程安排与每人的接待价格报予我社。 谢谢合作!	

同行团队接待询价单

计调	
电话	
接待社	
制单入	

To: _____旅行社, _____ 经理

Tel: _____ Fax: _____

感谢您的信任与支持, 现我社有一团赴贵处游览, 人数_____人, 于_____月_____日乘航班/班次(待定)抵达_____。游览天数为_____天, 请贵社将合理的行程, 接待标准及往返最低折扣机票(返点多少?)/火车票(硬座/软座)票价, 订票费用告之我社。多谢支持!

2.2 向地接社预报旅游计划

向地接社以传真或电传形式预报计划，紧急情况也可以先用电话预报，后发传真。预报的目的，是使接团社将此团纳入该社的接待计划，要接团社及早订房、订票。预报应该尽可能在团队到达前**10**天发出。预报内容有：团号、旅游团队人数、团员构成情况（性别、年龄、民族、有无特殊客人）、抵离时间、旅游线路、交通要求、食宿标准要求等。特别应标明离开的交通工具、车次、航班及其他，并要求接团社在**3-5**天内予以回复。

预报传真示例

成都 x x 旅游公司：

您好!我社组织的**SSS—C—050610**一行人**33+2**人（中宾）于
2018. 6. 12. 上午**7: 00**抵达成都双流机场，请按常规行程安排去九寨、黄龙游览，
并请即预订**6. 15**上午**T23**次软卧**35**张去重庆。此团系重点客户，请务必保证晚上硬
卧离蓉。另，此团**6. 12、13**宿九寨山庄，**6. 14**晚宿成都大酒店，请代订标准房**16**
间，加一床和全陪房一间。抵达时间、车次另告，正式计划及游客名单后发。谢谢
合作！祝贵公司昌盛！

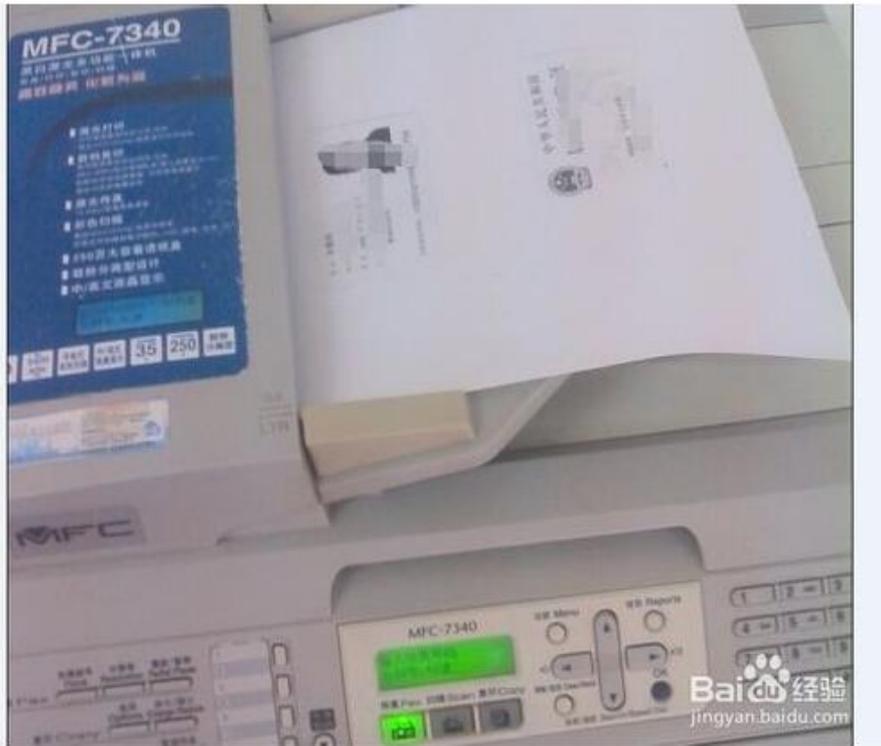
上海**XX**旅行社

业务部**xxx**

2018.5.15

2确认接待计划及价格

2.3 书面确认接待计划与价格



- 地接社在接到征询传真或者预报旅游接待计划之后，会在短时间内给予回复，组团社产品运行人员，应予以确认。如果接待计划或者接待价格有不合理之处，组团社季调人员需要与地接社工作人员商榷，最终以书面形式确认接待计划与接待价格。

2确认接待计划及价格

• 确认接待计划具体内容包括：

① 行：包括确认行程中各种交通工具的具体标准和相关票务的预订等；

② 游：确认相关的陪同人员以及景区门票的购买等；

③ 住：确认各酒店星级、位置、名称和用房天数及间数（单间、双人间、陪同床）等；

④ 食：确认各用餐地点、标准和人数，并注明是否有其他特殊用餐要求等；

⑤ 购：确认购物地点、次数和是否有购物限制要求等；

⑥ 娱：确认相关娱乐项目的安排等。

2确认接待计划及价格

2.4 旅程变更处理

重要更改范例

重庆XX旅行社国内部x×小姐：

您好!我社组织的**SS-C-050610**一行人**33+2**人（中宾）原报**2017. 6. 15**乘**T83**次上午×时×分发车抵渝，有误，应乘**T95**次**2017. 6. 15**下午×时x分发车，于**6. 16**上午×时X分抵渝，请予以回复确认。

上海xxx旅行社

业务部XX

2017.5.20

2确认接待计划及价格

2.4 旅程变更处理

紧急更改范例

成都xx旅行社国内部XX小姐:

您好!我社组织的**SS-C-050610**团一行人**33+2**人(中宾)原订**2017.6.10**乘**T190**次赴成都,现因出票问题,名单上**3、4、9、10**及**13、14**六位游客及一全陪,改乘**6.11(六)** **SZ4502**航班抵蓉,预计**20:00**抵达成都双流机场,请派车及导游接机,并安排住宿。给贵社增加麻烦,请原谅。

谢谢合作!

上海XX旅行社

业务部XX

2017.5.20

2确认接待计划及价格

2.5 接待计划的发出

团队预报计划之后，经双方多次更改确认后，在基本内容如人数、日程**无大变化**的情况下，应该在**团队到达第一站前10-15天**，将**正式计划以正式文件打印盖章之后**连同**回执**邮寄或传真到接待社，同时要附一份**正式游客名单**

正式计划发至本社有关各部

团队出发前**24小时**内进行最后的再确认

如游客家中有重大事件而不能外出旅游，还需要发送紧急通知进行更正说明。

计划回执范例

上海XXX旅行社：

贵社发来sss-c-050610团计划收悉。我社将按贵社计划接待此团。此致

敬礼！

成都XXX旅游公司

2017年12月1日

3 选派全陪

全陪是全程陪同导游的简称，负责按照合同约定实施组团旅行社的接待计划，监督各地接待社的履约情况和接待质量，负责旅游活动中与旅行社的联络，做好各站衔接工作，协调处理旅游活动中的问题，保障旅游团（者）的安全。



全陪规范服务程序

- 1、准备工作
- 2、首站（入境站）接团服务
- 3、进住饭店服务
- 4、核对、商定日程
- 5、各站服务
- 6、离站、途中、抵店服务
- 7、末站（离境站）服务
- 8、后续工作

- 长期合作客户——**导游服务**
确保质量
- 第一次合作——**经验丰富、**
业务熟练的导游
- 根据团队类型分配导游

全陪在熟悉接待计划里应做哪些？

- 1、熟悉旅游团成员的基本情况
- 2、熟悉旅游团的计划行程
 - (1) 了解旅游团所到各地的接待旅行社的情况
 - (2) 了解交通情况
 - (3) 了解住房情况
 - (4) 了解餐饮情况
 - (5) 了解计划中有否特殊安排
 - (6) 了解并注意计划中有否悬而未决的事项或困难

4出游提示

可以召开“出游事项说明会”，告知游客相关事项，并听取游客建议。也可以制作“出团通知书”或“出团事项说明书”发放给游客，做好提示工作。

提示事项

告知行程

出发和返回的
时间地点

全陪或导游的
姓名和联系方
式

旅游期间应该
携带的证件和
物品

出入关口或者
乘坐交通工具
的注意事项

产生的旅游费
用的结算处理
方式

人身、财产安
全的提示

