

旅行社管理

组团运行准备

主讲：曾艳



组团产品运行

- ◆ 掌握游客需求及信息
- ◆ 制定规范团号



1掌握游客需求及信息

旅行社组团产品运行人员一般就是通常所说的“组团计调人员”，旅行社组团计调人员在发团前首先必须充分了解所接待的旅游者的需求和基本信息，以便于科学地选择接团旅行社，制定合理行程，顺利开展旅行社产品的生产与运行。可以说，旅行社组团产品运行的顺畅在很大程度上取决于旅行社工作人员对于游客需求及信息的掌握程度。

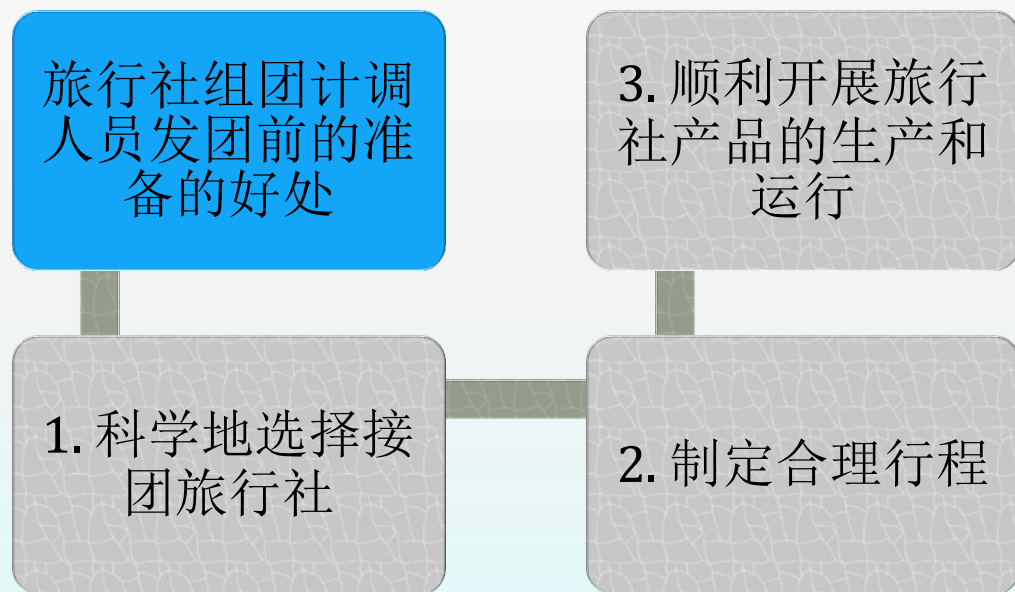
旅行社组团计调人员 发团前的准备

1. 充分了解所接待的旅游者的需求

2. 充分了解所接待旅游者的基本信息

1掌握游客需求及信息

1.1旅行社组团计调人员发团前的准备的好处



1掌握游客需求及信息

1. 2游客人口统计学信息

1. 姓名 旅游者的姓名及其姓名的汉语拼音

2. 身份证及其他有效证件号码 旅游者身份的证明

3. 性别 合理地预订，分配客房等旅游设施以及票据预订和使用

4. 年龄 消费者的年龄层次关系到行程的编排

1掌握游客需求及信息

1. 2游客人口统计学信息

5. 民族 民族风俗和信仰不同，了解消费者的独特性需求和各种禁忌

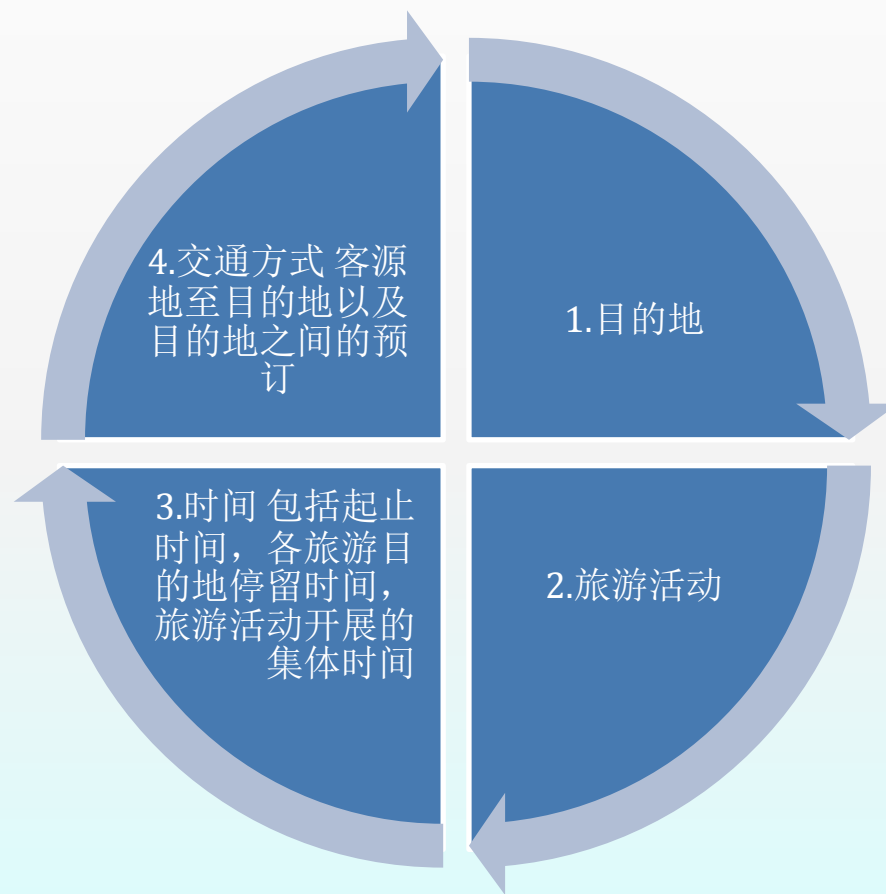
6. 人数 各种旅游要素的订购以及成本的控制

7. 客源地 不同地域的旅游者在旅游心理和需求方面都有明显的区别

8. 职业决定了消费者的消费水平，社会地位和审美品位

1掌握游客需求及信息

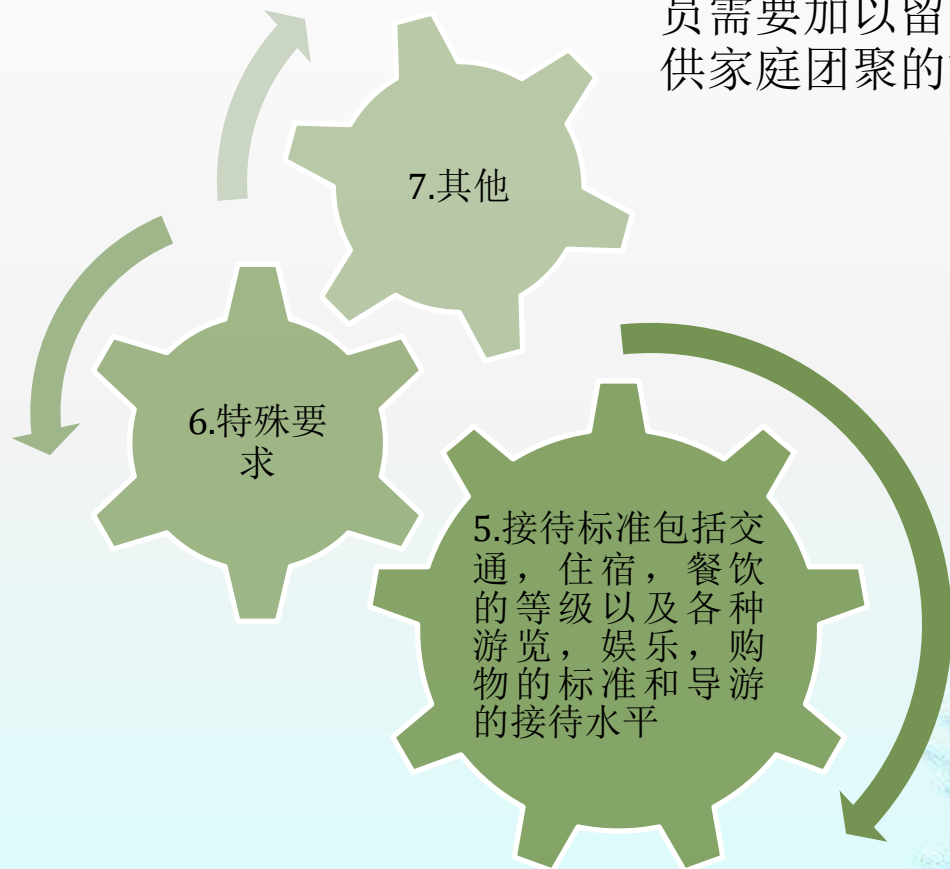
1. 3游客需求信息



1掌握游客需求及信息

1.3游客需求信息

特殊要求：游客明确提出的特殊要求，在不违反旅游合同的前提下，计调人员可以尽量满足，如由于各种原因难以达成，计调人员也要耐心给与合理解释。



其他：对于团队中夫妻、亲子等家庭关系，计调人员需要加以留意，尽量提供家庭团聚的方便。

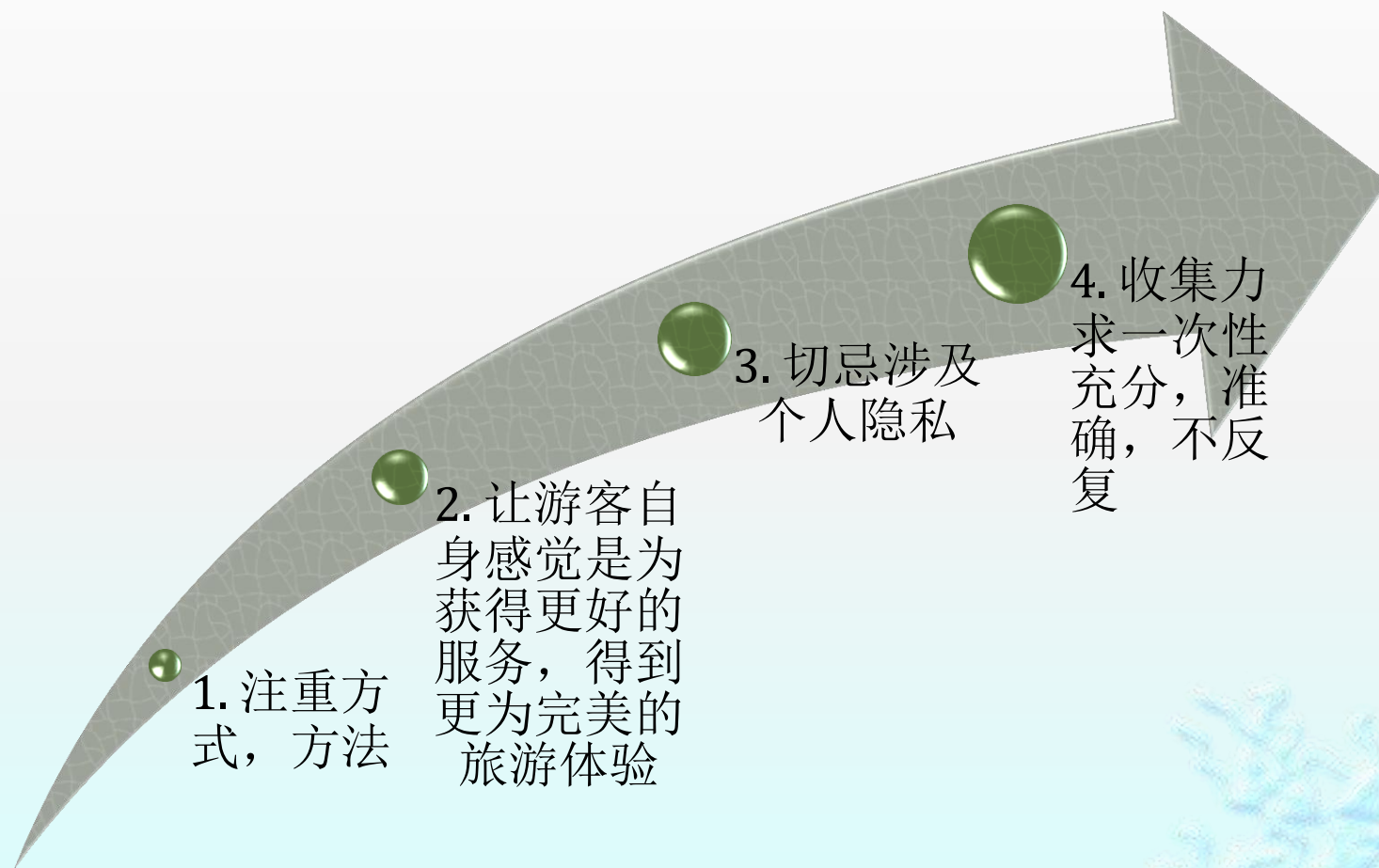
1掌握游客需求及信息

1.4 缺失重要信息的收集途径



1掌握游客需求及信息

1.5 收集游客信息的注意事项



2制定规范团号

2.1为什么要制定规范团号？

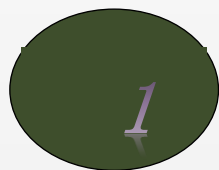
由于不同类型旅行社的蓬勃发展，现有旅行社所制定和使用的团号呈现出不合理、不规范的状态。

组团计调人员规范团号的设定是避免“对账困难、操作繁杂、项目不明、容易混淆”状况产生的重要方法。

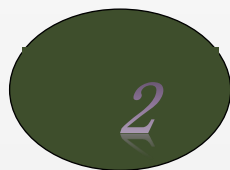
同时，为旅游团制定世界常用的WTO规范团号是组团计调人员的一项基本技能。

2制定规范团号

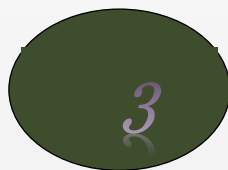
2.2WTO团号的五个要素



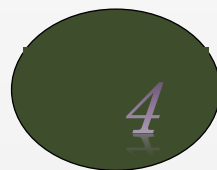
三字
代码



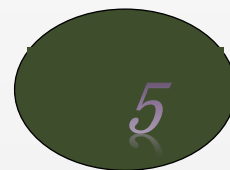
旅
游
时
间



交
通
等
级



出
团
时
间



出
团
数

2制定规范团号

2.3 设定规范团号的三字代码

前两位大写英文字母为旅游目的地所在的中国区域代码，第三位是主要游览目的地所在城市的首位拼音字母的大写。

比如，某一旅游团将赴北京游览，则此团团号中的三位代码为**HBB**，因为HB为北京所在的华北大区的代码，第三位代码B为“北京”一词汉语拼音首位字母的大写。

若是出境旅游，则三字代码为出境游览的主要城市的航空代码。

2制定规范团号

2.4 旅游时间

在规范团号中可以用
两位数字来代表某一
旅游团的**旅游时间**



比如某一旅游团将进行上海**三**
日游，则可用“**03**”代表此团的
旅游时间。

2制定规范团号

2.5 交通等级

旅游团出游交通等级在规范团号中的标志由**字母**和**数字**组合

交通等级

双飞 " 2F " ;
单飞 " 1F " ;
一飞一卧 (火车卧铺)
" 1F1W " ;
双卧 (含船)
" 2W " ;
双座 (火车坐票)
" 2Z " ;
全程汽车游览
" 2T " 。

2.6 出团时间

在规范团号中常用**出团时间的后四位数**表示某旅游团的**出团时间**。

比如某旅游团**11月23日**出团, 规范团号中则用 "**1123**" 加以表示;

2制定规范团号

2.8 出团数

组团社经常需要接待系列旅游团，系列团的出游在规范团号中应该加以表现。

比如，某一旅游团为系列团的第一个团，则以字母“A”。某一旅游团为系列团的第二个团，则以字母“B”表示，依此类推。



2.7 人数在规范团号中如何表示

成人用阿拉伯数字表示，1人就是1，10人就是10，儿童写作 $1/2$ ，如3个儿童写作 $3/2$ ，婴儿不产生费用，故用 $1/0$ 表示，也可以写作 $1/10$ 。

则24个成人、3个儿童（其中1个是不满2周岁的婴儿）、1个全陪正确的写作方法是：
 $24+2/2+1/10+1$

2制定规范团号

在组合这五个要素的时候，需要在旅游时间与交通等级之间画一短横线，以示区分。

一个旅游团将进行“北京双飞六日游”，出团时间为8月12日，为系列团的第二个团，则此团的WTO规范团号应为HBB06——2F0812B



西安兵马俑+华清池+西安城墙+华山+大明宫5日跟团游·春节热销【1车1导产品+1晚华山诺富特+西安5星级酒店+华山畅游6小时】『看一世繁华·恋一生长安』打卡-大唐不夜城+赠西安城墙游览+品茯茶·观皮影老腔+2正餐+双景区讲解无线耳麦+多种大交通可选，24小时接送飞机或高铁

5钻 无购物 成团保障

1车1导（专业导游深度讲解）+1晚华山诺富特+西安5钻酒店+6小时畅游华山

供应商：西安新联邦国旅

4.9分

累计1559人出游
390条点评

¥ 2293起

这个团号怎么写？

谢谢观赏

