

旅行社管理

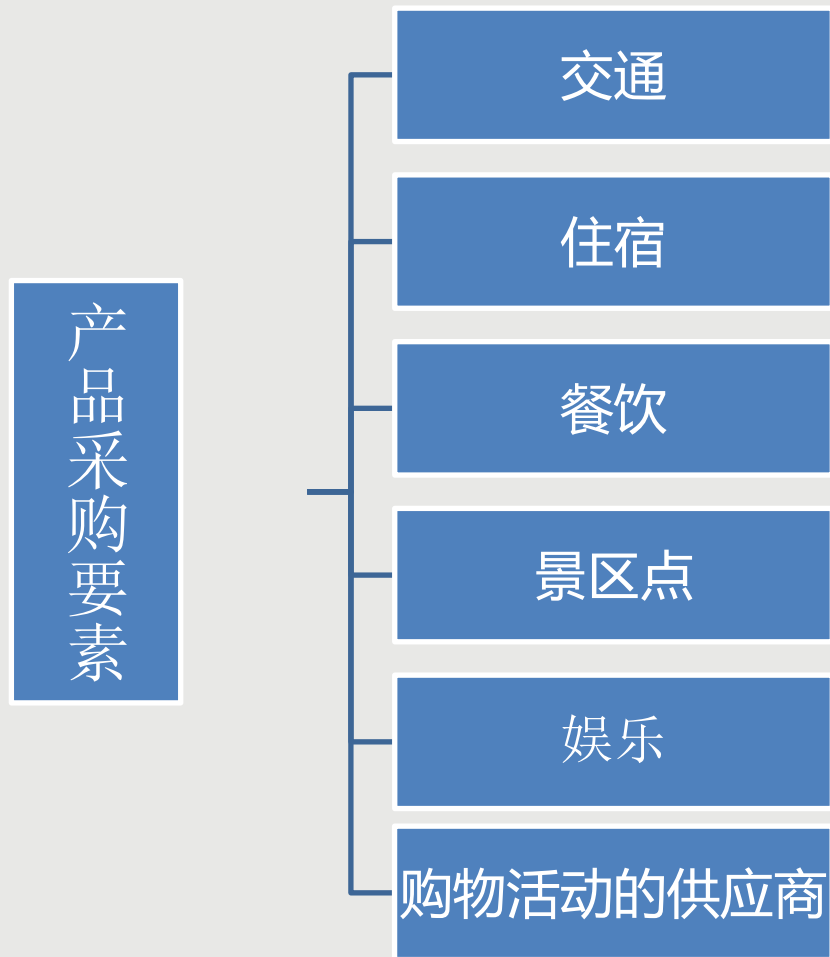
接待社采购产品要素

主讲：曾艳

接待社采购产品要素

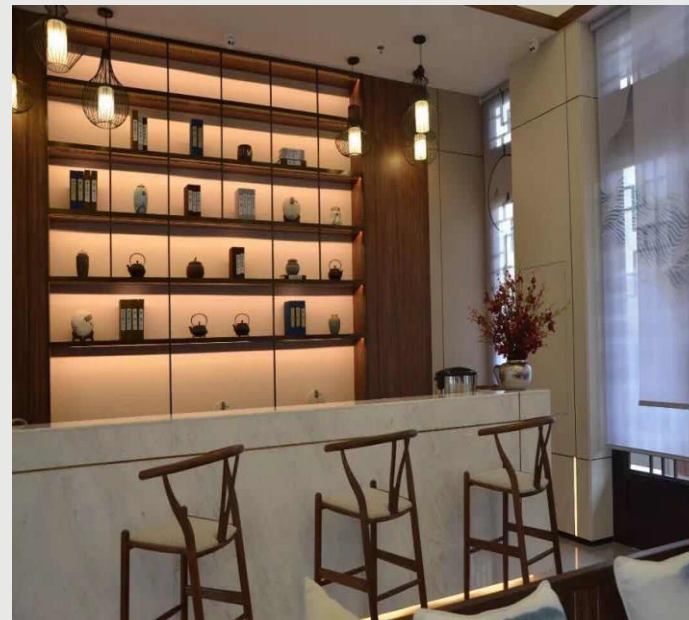
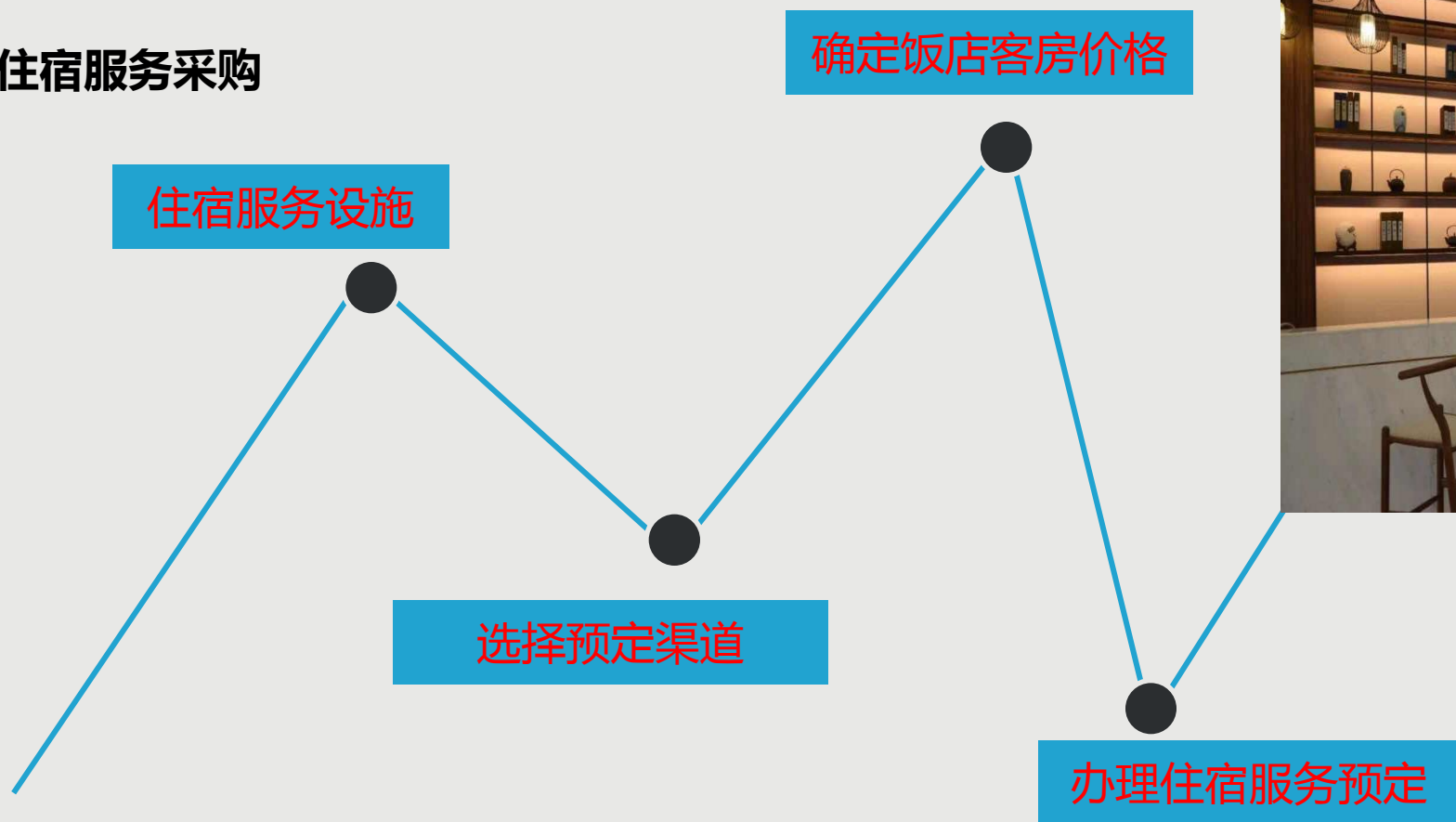
- 产品采购要素
- 旅游服务采购的原则
- 旅游服务采购的策略

1产品采购要素



1产品采购要素

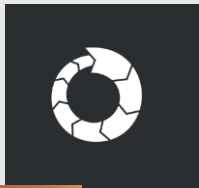
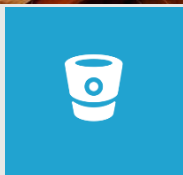
1.1住宿服务采购



旅游住宿服务是旅行社产品的重要组成部分。旅游住宿服务采购业务一般包括选择住宿服务设施、选择预定渠道、确定饭店客房价格和办理住宿服务预定手续四项内容。

1产品采购要素

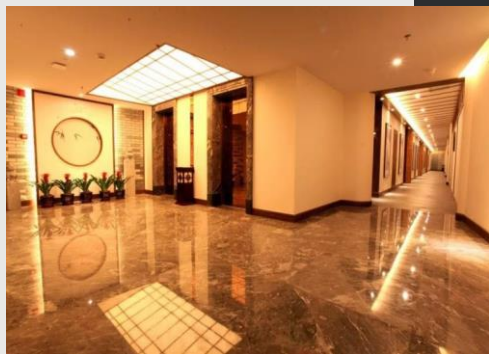
1.1住宿服务采购



1.1.1选择住宿服务设施

选择住宿服务设施是保证住宿服务质量的重要手段之一。

-
- 1) 坐落地点
 - 2) 设施、设备
 - 3) 服务类型
 - 4) 停车场地



1产品采购要素

1.1住宿服务采购

1.1.2选择采购预定渠道

组团旅行社

地接旅行社

旅行社

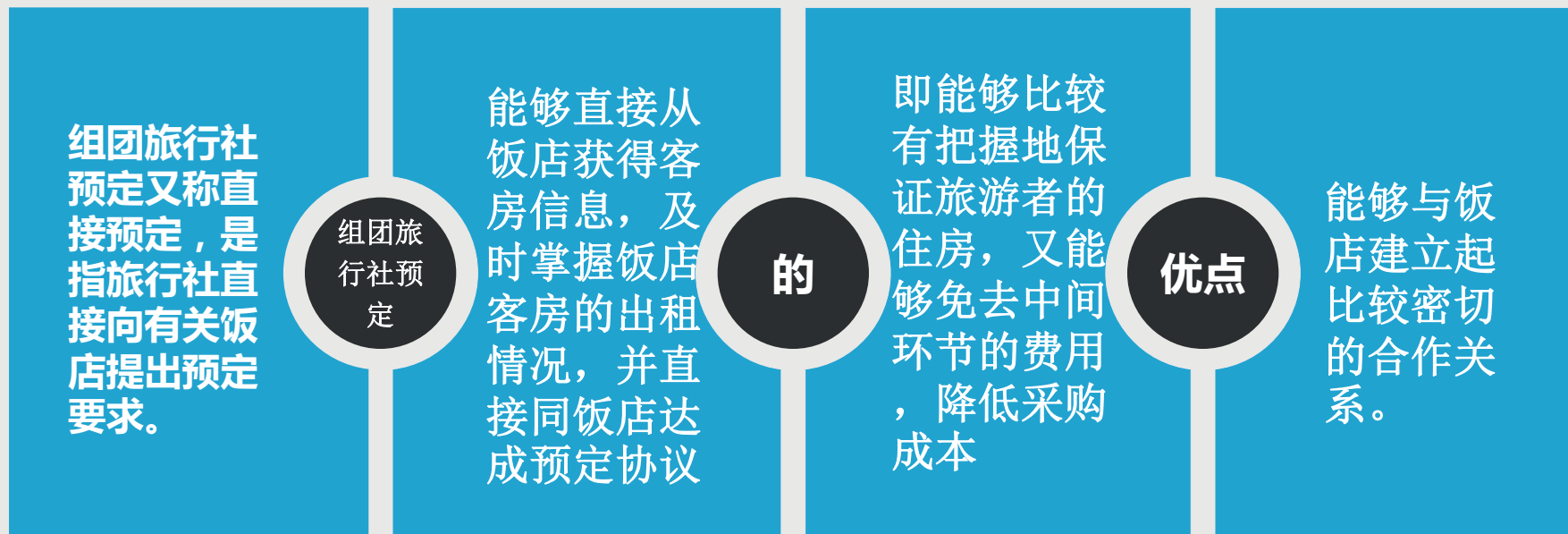


饭店预定中心

1产品采购要素

1.1住宿服务采购

① 组团社预定



缺点：采购人员必须所要预定的各家饭店逐一打交道，不仅在预定时要同它们联系，而且还要在随后寄送预定申请、确认住房人数及名单、付房费等，这些会占用大量时间和人力等。

1产品采购要素

1.1住宿服务采购

② 委托饭店预定中心预定

优点：体现在方便，可靠

缺点：旅行社为了提高订房的便利性和可靠性，而放弃了一部分选择机会

③ 委托地方接待社预定。

好处：**住宿服务**可以获得的好处。其一，当地的接待社比较熟悉该地区旅游住宿服务供应状况。其二，接待社同许多当地饭店建立了良好的合作关系。所以，它们能够根据旅游者的不同特点和要求，安排适当的饭店。

其不足之处：其一，当地的接待社会把饭店对旅行社批量采购所给予的折扣留下一部分作为其代订饭店的报酬。其二，组团旅行社必须选择具有一定经济实力和信誉的接待社作为预订渠道。其三，当地的接待社这样做可能是为了获得更多的折扣，或者该饭店与接待社有着某种特殊关系。



1产品采购要素

1.1住宿服务采购

1.1.3确定饭店客房价格



门市价格

协议价格

团体价格

饭店客房价格是旅行社在采购住宿服务时必须认真考虑的重要因素。

表 6-3 酒店入住单(签单)

敬 华园 酒店 先生/小姐/女士
Tel: Fax: Mp:

团队名称(客人名称): 无敬者 人数: 127
入住日期: 2019 年 3 月 18 日至 2019 年 3 月 29 日
中午 12 点共 10 天

住宿要求: 单人房 8 间, 双人房 96 间, 三人房 48 间, 陪同免房 3 间, 住宿费累计 ~~21780~~ 元 9980

膳食标准: 早餐 70 元/人 (□含早 □不含早), 正餐 ~~21405~~ 120 元/人 (含当地风味) 费用累计 ~~21405~~ 元

付款方式: □按付款协议约定执行(导游前台凭此单登记入住)

注: 1. 此单只用于上述日期, 公司盖章或指定专人签字有效, 逾期无效。
2. 此单只用于上述服务, 如未经公司同意擅自删改视同无效。
3. 结账请附上通知单、发票, 作为本公司财务结账时凭证。

1产品采购要素

1.1住宿服务采购

1.1.4办理住宿服务预定手续

(1) 提出订房申请

旅行社采购人员应该向饭店预定部门或选择的其他预订渠道提出订房申请

(2) 交纳预订金

饭店通常要求旅行社在接到饭店发出的预定确认函后的一定时间内，向饭店交纳预定金，以便确保饭店在规定时间内为旅行社担保所预订的客房

(3) 办理入住手续

旅游团队入住酒店由导游办理入住手续

表 6-3 酒店入住单(签单)

敬 华园 酒店 先生/小姐/女士
Tel: Fax: Mp:

团队名称(客人名称): 无敬者 人数: 127
入住日期: 2019 年 3 月 18 日至 2019 年 3 月 29 日
中午12点共 10 天

住宿要求: 单人房 8 间, 双人房 96 间, 三人房 48 间, 陪同免房 3 间, 宿
起累计 ~~21405~~ 元 7180
食标准: 早餐 70 元/人(含早 口不含早), 正餐 ~~21405~~ 120 元/人(含当地风味 费用累计
~~21405~~ 元

支付方式: ☐按付款协议约定执行(导游前台凭此单登记入住)

1. 此单只用于上述日期, 公司盖章或指定专人签字有效, 逾期无效。
2. 此单只用于上述服务, 如未经公司同意擅自删改视同无效。
3. 此单只用于上述服务, 如未经公司同意擅自删改视同无效。



1产品采购要素



1.2餐饮服务采购

旅行社采购人员在采购餐饮服务时，可以采用定点采购的办法。

2013年颁布的《旅游法》“第三十五条规定旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。



1.4 旅游购物和娱乐服务采购



1.3游览景点和参观单位服务采购

游览和参观是旅游者在旅游目的地进行的最基本和最重要的旅游活动。做好游览景点和参观单位服务的采购工作对于保证旅游计划的顺利完成具有举足轻重的作用。

1产品采购要素

1.5采购交通服务

在旅行社产品的构成中，交通服务占的比重最大。

表 6-2 旅行社团队用车租赁协议确认单

用车日期: 3 月 18 日至 3 月 26 日送团

To(车队/司机) 张司机 Mp(手机) 13787978397 车队电话 64608356

团号	人数	客源地	等级	所属车队		车牌号	
				净车价	全包价	车型	正座

行车线路参考: 3 月 18 日 18 时在昆明接 (A1867) 航班/车次, 举“黄”旗接站。

导游 小沈 证号 335687 手机 13867954812

天数

① 线路安排: ①昆明--接机--昆明酒店 ②昆明--石林风景区--楚雄酒店 ③楚雄--楚雄酒店

④普车摆拍--大理古城--巍山古镇--大理酒店 ⑤大理--天龙八部影视城--拉市海湿地公园

⑥丽水金沙--丽江古城--丽江酒店 ⑦束河古镇--玉龙雪山冰川大索道--丽江酒店 ⑧泸沽湖猪槽

⑨环湖游篝火晚会--住泸沽湖酒 ⑩自由活动--送机各地

⑪

- 1.贵处所派司机必须听从我公司导游的安排,走完行程内规定的景点,不得私自改变公司签约的场所及私载客人。切莫因私人情愫、利益而影响团队的正常运行,否则后果自负。
- 2.司机必须提前半个小时到达指定地点接团,送团时必须提前1.5小时将客人送达机场、车站、若因误时接送团,产生的一切法律后果由司机和车队承担、
- 3.冬夏季,司机必须在客人上车前半个小时打开空调,保持车内整洁卫生,若因空调、车况、司机状态、景点路线不熟等原因造成的投诉有司机和车队承担

1产品采购要素

1.5采购交通服务

汽车是旅游团队最常使用的交通工具，是计调接作时最常打交道的对象。这里说的汽车就是旅游汽车，并不包含在区间途中使用的汽车卧铺。

计调操作时，必须根据游客人数调度车辆，对于不同车型的载客人数、正座数、司机座、导游座、行李箱状况有个清晰的概念。



计调在安排调车时，为什么9座的金杯车最多只可以载客7~8人，前49正座的金龙最大载客却可以安排49人呢？

类别	座位（正座+司机座）	车型	备注
小型车	5+1	长安、昌河铃木	小型车是在接待散客或小团队时采用的车型，这类车轻巧灵活，除了依维柯为前开门外其他都是中间开门设置。使用这类车作为旅游团队用车有一点需要特别注意，就是没有行李箱。所以计调在安排时一定要预留好1-2个位置给游客放行李，避免车厢内过于狭窄拥挤而引起客人不满，造成团队质量投诉。
	9+2	金杯	
	15+1	依维柯	
	18+1或21+1+6副座	金龙（小）	
	21+1+6副座	考斯特（四川丰田）	
中型车	28-33	金龙（中）	车门为前开门设置，有行李箱，有车载电视等配置，用途广泛，但座位间距较小。
大型车	39-55	金龙（大）	车门为前开门设置，有行李箱，有车载电视等配置，宽敞舒适。

2 旅游服务采购的原则

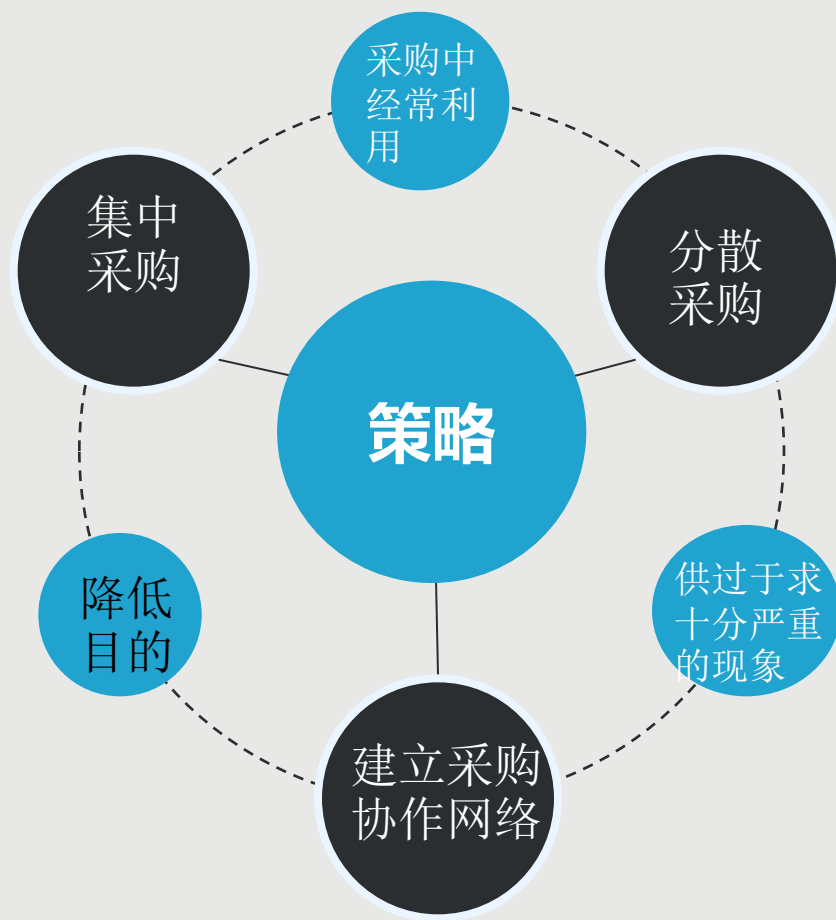


保证供应是旅行社在其采购业务中必须遵循的首要原则。旅行社产品主要由购自其他旅游企业的服务项目所构成。

旅行社在采购各项旅游服务时，不仅要保证能够买到产品所需的全部内容的数量，而且还要保证其所购买的旅游服务全部符合产品所规定的质量。

旅行社经营的成功在很大程度上取决于旅行社采购来的各种旅游服务项目的价格。因此，旅行社必须在保证旅游服务的供应和旅游服务质量的前提下，尽量设法降低成本。

3 旅游服务采购的策略



在旅行社采购中，可以采用的策略包括集中采购、分散采购和建立采购协作网络三种。

3 旅游服务采购的策略



旅游服务供需关系的调整

（一）调整采购工作重点

在旅游旺季时，旅行社采购的首要任务是保证其所需旅游服务的供给，而不是降低所采购的旅游服务项目的价格。

当旅游淡季到来后，旅行社采购工作的重点就应该及时转移到以降低所采购的旅游服务价格和采购成本上本。

（二）调整预定与退订的关系

旅行社产品的销售是一种预约性的交易。旅游者在预定了旅行社的产品后，有时会有各种原因要求取消旅游计划。

因此，这些部门往往要求提高临时增订的旅游服务的价格或收取一定比例的退订损失费用。

不是结束是开始