

旅行社管理

出团和扫尾

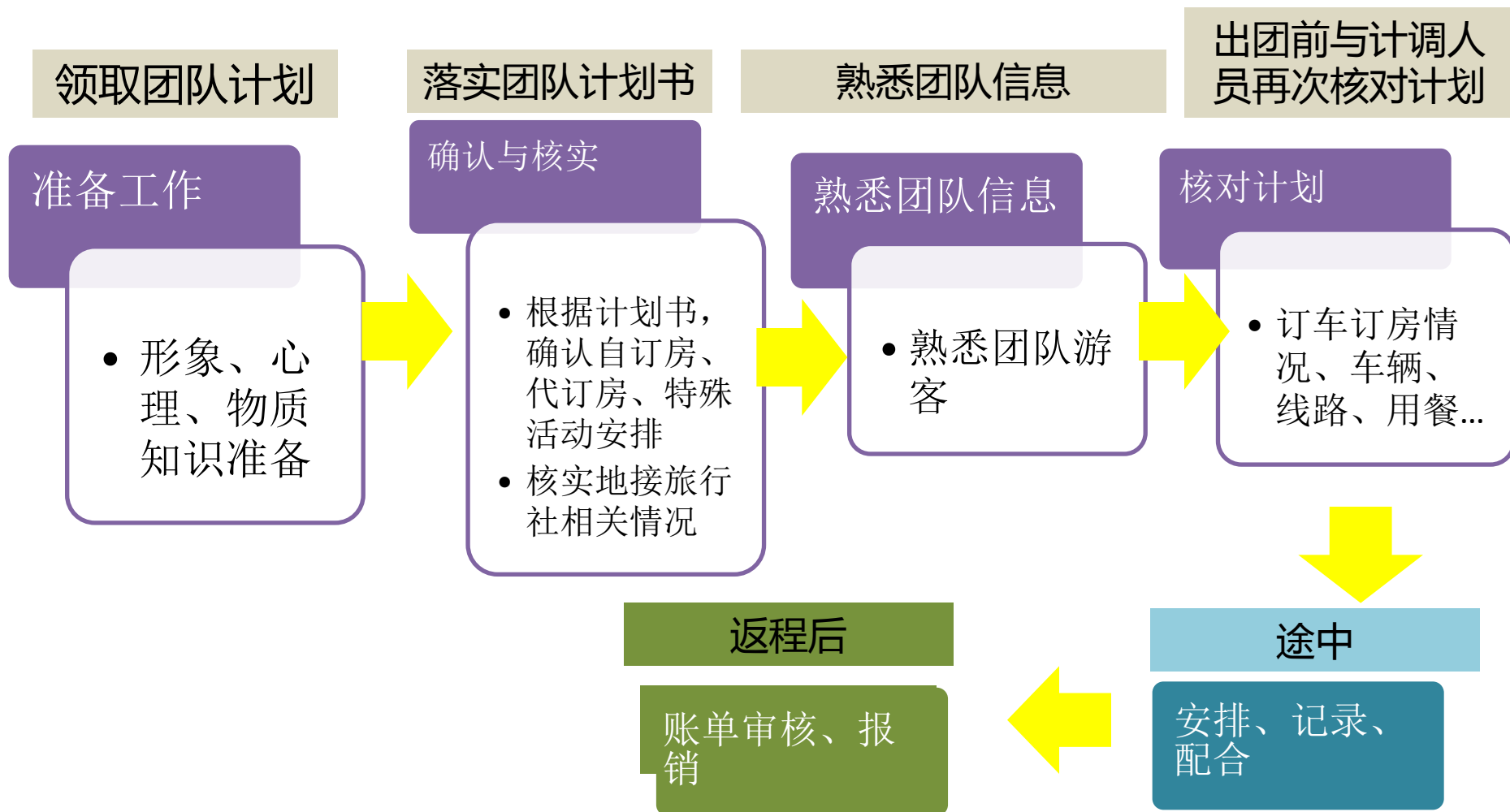
主讲：曾艳

出团和扫尾

- 接团过程管理
- 接团产品实时监控
- 后续事宜处理
- 特殊团队接待注意事项

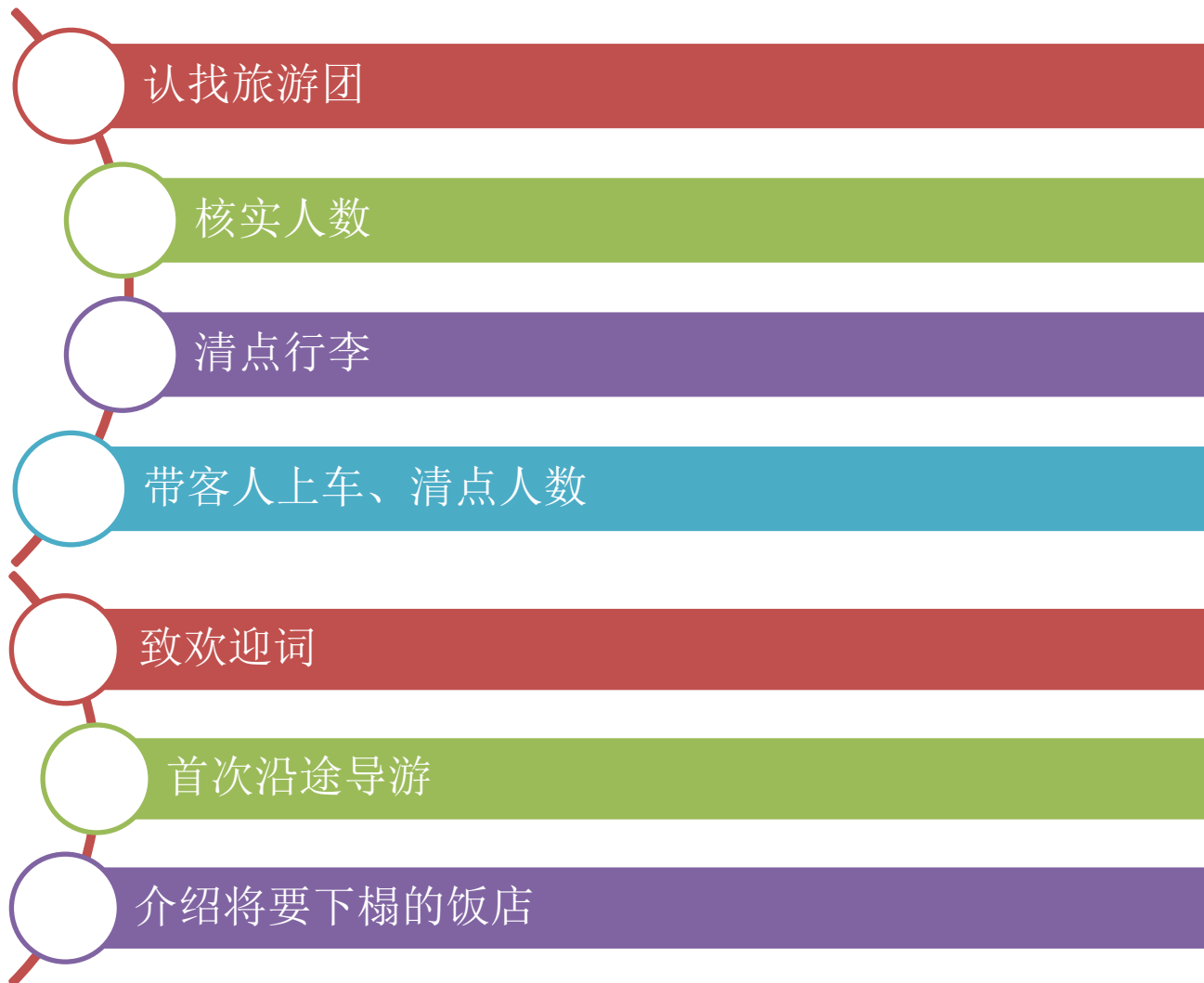
1接团过程管理

出发前



1接团过程管理

① 接站



② 入住

住店登记房号

介绍饭店基本情况 设施设备

照顾行李进房

用好第一顿饭

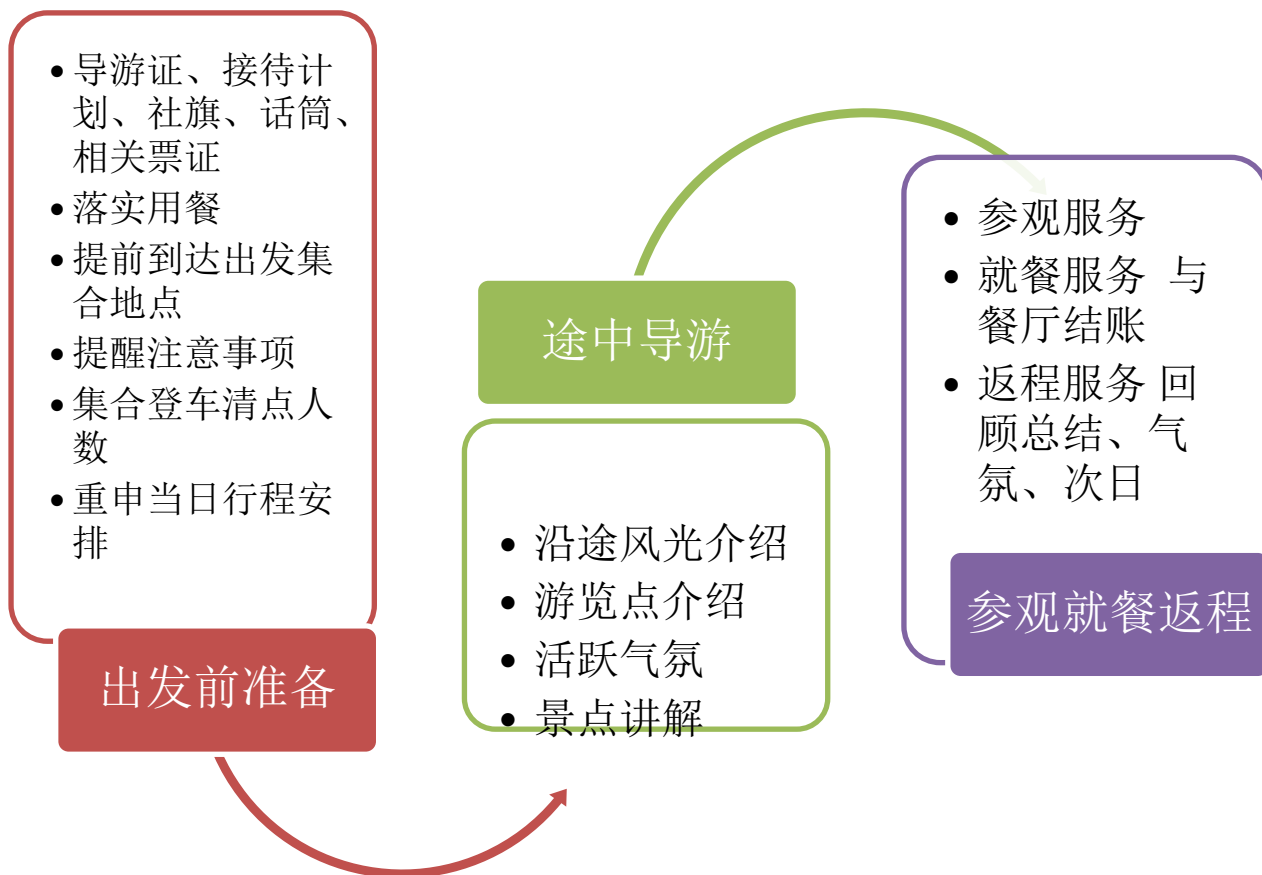
宣布次日行程安排

核对商定旅游日程



1接团过程管理

③ 参观游览



1接团过程管理

④ 送站

送站前准备

核实票据

确定集合及出发时间

叫早、早餐

协助饭店与旅游者结账

全陪、旅游者填写意见单

离站服务

退房手续

集合登车

送行服务

行程回顾、欢送词

移交行李、

协助办理登车手续

送别

2 接团产品实时监控

旅行社产品的运行是旅行社经营的核心任务，也是旅行社从业人员的主要职能之一。接团阶段是旅行社接团管理工作中最重要的部分，由于导游人员独自在外带团，流动作业，接待部门往往很难对质量加以有效控制，而一些问题和事故的发生也往往发生于这一阶段。所以接团阶段的管理是整个接团管理中最困难的一部分。

2.1 接团管理的主要内容：

1、建立请示汇报制度，抽查或检查接团工作地落实情况。

接团工作独立性强，后勤人员特别是导游人员，应具备较高的独立工作能力与应变能力。接团人员尤其对业务不够熟悉的新导游，在遇到计划变更和发生事故等情况时，要及时向旅行社请示汇报，是问题得到及时、正确的处理。旅行社要制定合理的请示汇报制度，既要给接待人员一定的权力，保证工作及时完成，又要有一定的限制，以免由于个人能力不够而造成处理不当。

2、抽查监督接待计划的落实情况。

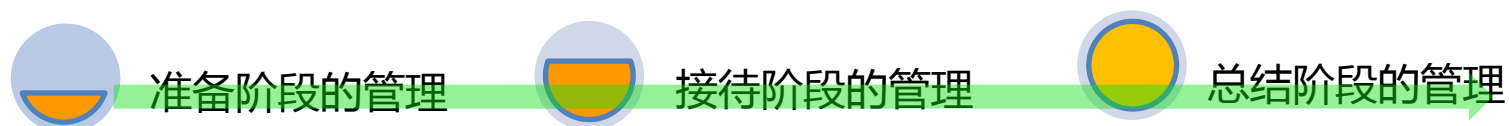
旅行社管理人员可以随时与接团人员或相关商场、饭店联系，了解检查接团工作的进展情况，以保证服务质量。还可以亲自到旅游景点或饭店等地检查导游人员的接团情况，向旅游者了解接团质量和计划的安排，以获取各种反馈信息。这种方法可以直接、快速地了解接团按计划的落实情况，有利于改进接团服务质量

3、及时处理出现的问题和事故

接团过程中，由于种种原因，常常会出现一些责任性或非责任性事故，如漏接、错接、误机、旅游者丢失证件、财物、走失或患病、死亡等。旅行社一方面要制定标准化服务规定，避免事故发生，另一方面事故发生后要帮助接团人员处理这些问题，涉及计划变更的，旅行社还要做好退订，办理分离签证等手续，并及时通知下一站接待社，以维护旅游者利益，尽可能减少损失。

2接团产品实时监控

2. 2接待业务的过程管理



- ✓ 委派适当的导游员
- ✓ 检查接待工作的准备情况

- ✓ 建立请示汇报制度
- ✓ 接待现场抽查和监督
- ✓ 建立畅通的信息系统

- ✓ 建立接待总结制度
 - 书面总结
 - 当面汇报
- ✓ 处理旅游者的表扬与投诉
- ✓ 审查重大事件报告

3后续事宜处理

后续事宜的处理，主要是对接团的经验和教训的总结，以提高工作效率和服务水平。

3.1建立健全接团总结制度

为了提高今后的服务质量，旅行社应建立完善的接团总结制度，如要求导游人员写出接团工作汇报，内容包括接团基本情况、旅游者特点及表现、接团中发生的问题及处理、工作中的收获与经验教训、留有什么有待解决的等。发生重大事故，要将有关事故的全部调查材料及善后处理措施、意见等整理成文并存档，以备查询。



接团管理人员还应对陪同日志和“接待记录表”进行抽查，及时了解接待情况，以便发现问题，采取补救措施。

3后续事宜处理

3.2及时收集反馈信息

旅行社可分发给导游人员“接待质量调查”，请游客填写，收集对接待服务中行、游、住、食等活动的意见和建议，了解旅游者对服务质量的直接感受及旅游需求，对旅行社制订的计划和水平加以改进。

样表：

- 1、您对该旅行社的总体印象_____
A 非常满意 B 比较满意 C 基本满意 D 不满意
- 2、您对该旅行社提供的宣传资料具有的吸引力_____
A 非常满意 B 比较满意 C 基本满意 D 不满意
- 3、您对该旅行社接待地点环境优雅舒适度_____
A 非常满意 B 比较满意 C 基本满意 D 不满意
- 4、您在此次出游的整体性价比_____
A 非常满意 B 比较满意 C 基本满意 D 不满意
- 5、您对该旅行社员工能为您提供高效迅速的服务_____
A 非常满意 B 比较满意 C 基本满意 D 不满意
- 6、您对该旅行社员工的行为举止是值得您信任的_____
A 非常满意 B 比较满意 C 基本满意 D 不满意
- 7、您对该旅行社员工的服务和导游技能_____
A 非常满意 B 比较满意 C 基本满意 D 不满意
- 8、您此次旅游的线路安排_____
A 非常满意 B 比较满意 C 基本满意 D 不满意
- 9、您此次旅游的交通服务_____
A 非常满意 B 比较满意 C 基本满意 D 不满意
- 10、您此次旅游的住宿安排_____
A 非常满意 B 比较满意 C 基本满意 D 不满意

样表：

旅行社服务质量顾客调查

一、调查说明

- 1、调查问卷满分 180 分。
- 2、调查问卷分为信息咨询、交通、住宿、餐饮、导游员、售后、产品安排和总体等 8 个大项，共 36 个小项，除特殊说明外，对 3 星级至 5 星级旅行社均适用。
- 3、“满意”指每份调查问卷得分 140 分以上，满意率=调查结果为“满意”的问卷数/有效问卷数×100%，各等级旅行社最低调查取样和达标满意率要求：
 - 3 星级旅行社：调查取样不低于 500 份，满意率不低于 85%
 - 4 星级旅行社：调查取样不低于 800 份，满意率不低于 90%
 - 5 星级旅行社：调查取样不低于 1000 份，满意率不低于 95%
- 4、调查标准
旅行社服务质量顾客调查问卷如下：

旅行社服务质量顾客调查问卷

尊敬的顾客：

为了提高广东省旅行社的整体服务水平，根据广东省旅行社资质等级评定的地方标准，旅行社资质等级评定委员会于 2007 年起开始对旅行社进行等级评定，您本次旅行的宝贵意见，将是本项评定工作的重要影响因素。

您只需在相应的评分项中打“√”，分值越高，表示您对旅行社提供的该项服务越满意，5 分为非常满意、4 分为满意、3 分为一般、2 分为不满意、1 分为非常不满意。

感谢您的支持！

旅行社资质等级评定委员会

旅行社服务质量顾客调查表

项目	序号	评分标准	项目分值				
			5	4	3	2	1
信息 咨询	1	可方便地从该旅行社网站获得旅游信息					
	2	可从该旅行社网站获得及时、准确的旅游信息					
	3	该旅行社的广告设计有吸引力					
	4	可方便地通过电话咨询、预订					
	5	服务人员具备相应的产品知识，能为顾客提供快速、有效、热情的服务					
	6	服务人员的技能、礼貌让顾客产生信任感和安全感					
交通	7	对所选航班（车次）的时间满意					
	8	对所选航班（车次）的价格满意					
	9	对所选航班（车次）的服务满意					
	10	所选旅游车辆安全可靠					
	11	所选旅游车辆干净整洁					
	12	所选旅游车辆设施良好					
	13	司机驾驶安全、熟悉线路					

项目	序号	评分标准	项目分值				
			5	4	3	2	1
住宿	14	所选饭店具有干净的住宿环境					
	15	所选饭店具有良好的设备					
	16	所选饭店的等级安排适当					
	17	所选饭店能提供便利性服务					
餐饮	18	所选餐馆提供了足量的饭菜					
	19	所选餐馆提供了干净的饭菜					
	20	所选餐馆提供了可口的饭菜					
	21	所选餐馆的地点、风格适当					
导游员	22	导游员有良好的解说能力					
	23	导游员有良好的沟通协调能力					
	24	导游员能为顾客着想，有责任心					
	25	导游员具有良好的带团技巧，较高的专业化水平					
售后	26	导游员具有较高的应变能力，必要时能适时采取补救措施					
	27	旅行社产品售后服务、工作处理做得及时到位					
	28	旅行社能加强与已参团顾客的联系					
	29	旅游线路游览时间安排合理					
产品安排	30	购物次数、购物停留时间安排适度					
	31	自选项目活动安排合理					
	32	线路景点的安排有吸引力					
	33	产品质价相符					
总体	34	我满足旅行社此次服务安排					
	35	该旅行社具有可靠地、准确地履行服务承诺的能力					
	36	如果下次出行，我很愿意选择该旅行社提供服务					

您的其它意见或建议：

您的基本情况（评定单位有义务为您保密）

1. 您的性别：

(1) 男 (2) 女

2. 您的年龄：

(1) 18 岁以下 (2) 18~29 岁 (3) 30~44 岁 (4) 45~64 岁 (5) 65 岁以上

3. 您的学历：

(1) 大学本科及以上 (2) 大学专科 (3) 中专或高中以下

4. 您的职业：

(1) 公务员 (2) 企事业管理人员 (3) 专业/文教技术人员 (4) 服务销售商贸人员

(5) 工人 (6) 农民 (7) 军人 (8) 离退休人员 (9) 学生 (10) 其他

5. 您的家庭人均月收入：

3后续事宜处理

3.3处理旅游者的表扬与投诉

表扬，是旅游者对的肯定，旅行社可以对优秀接待人员及其事迹进行宣传，在工作人员中树立榜样，促进人员素质的提高。

投诉，则是游客对服务质量表示的不满，正确处理投诉，不仅可以补救工作失误，取得游客谅解，而且可以教育工作人员。

对犯有严重错误的导游人员，旅行社还要做出必要的处罚。



4特殊团队接待注意事项

儿童团队

- 安全
- 更多的关照
- 接待价格标准

高龄游客

- 慢
- 提醒&耐心解答
- 预防走失

残疾游客

- 适时恰当的关心、照顾
- 尊重和友好

宗教人士

- 做足知识储备
- 尊重信仰
- 满足特殊要求

特殊身份人士

- 知识准备
- 灵活
- 请示汇报

谢谢大家！

THANKS!

