



旅行社管理

了解服务质量管理

主讲：曾艳

了解旅行社服务质量管理

- 旅行社服务质量管理概述

1旅行社服务质量管理概述

1.1旅行社服务质量管理的内涵

- **旅行社的服务质量管理**，是指旅行社为了保证和提高产品质量，综合运用一整套质量管理体系、思想、手段和方法所进行的系统管理活动。
- **旅行社产品质量**是通过旅游者对旅行社所提供服务的满意程度来体现的。质量是旅行社的生命线，全面加强质量管理，是现代旅行社管理的一项重要内容。



1旅行社服务质量管理概述

1.2旅行社服务质量管理的内容

1. 接待服务态度的管理

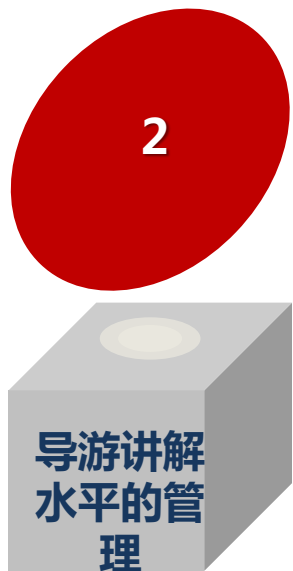


旅行社服务质量管理应首先从端正接待人员，尤其是导游人员服务态度入手。良好的服务态度能够对旅游者产生一种强烈的吸引力，而低劣的服务态度则会对旅游者产生一种排斥力。旅行社管理者应通过现场抽查、向旅游者调查等方式，考察和了解接待人员的服务态度。

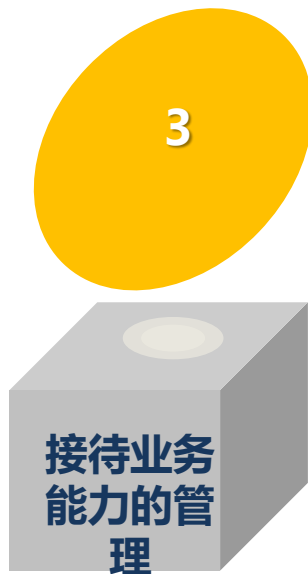
对于那些服务态度热情，受到广大旅游者喜爱的接待人员应予以适当的表扬和奖励，鼓励他们继续努力为旅游者提供热情周到的服务；**对于那些服务态度较差的接待人员**，应向他们提出严肃的批评，要求他们立即改正；对于少数服务态度恶劣、屡教不改的接待人员，则应坚决将其撤离接待岗位。

1旅行社服务质量管理概述

1.2旅行社服务质量管理的内容



导游讲解是旅游接待业务的核心，其水平高低直接影响旅游者对旅行社服务质量的评价。旅行社管理者通常采取现场抽查的方式检查导游员的导游讲解水平，通过对导游人员的导游讲解水平的监督和管理，发现其中可能存在的不足并加以纠正，以确保旅游者享受到高质量的旅游接待服务。



旅游接待人员的业务能力包括独立实施日常旅游接待的能力和處理各种突发事件的能力。同时，旅行社管理者还应注意不断地对接待人员进行有针对性的业务培训，使业务能力较强的人得到进一步的提高，并使那些业务能力相对较弱的人经过一段时间的培训和锻炼，逐步胜任更加复杂和重要的接待任务。

1旅行社服务质量管理概述

1.3旅行社服务质量管理的特点

① 服务质量管理是全面的质量管理

旅行社产品的核心是服务，旅行社所有部门和岗位的工作努力都是为了给旅游者提供优质高效的旅游服务，因此，服务质量的管理意味着全面的质量管理。旅行社应紧紧抓住服务质量这个中心环节，从产品开发、市场营销、计划调度、旅游接待、资金运作、信息技术和客户关系等多个方面实施全方位、全因素、全员化管理，以最优质的工作、最经济的办法，向旅游者提供满意的产品与服务。

2018年最具影响力十大旅行社企业		
微信公众号：商业排行榜		官方网站：http://top.askci.com
排名	企业	综合指数
1	携程	93.3
2	中国旅游集团	90.4
3	中青旅	86.7
4	同程艺龙	83.2
5	众信旅游	81.5
6	飞猪	75.6
7	凯撒旅游	71.8
8	春秋旅游	69.7
9	驴妈妈	67.3
10	康辉旅游	66.9

1旅行社服务质量管理概述

1.3旅行社服务质量管理的特点

② 服务质量管理是全过程的质量管理

优质高效的服务质量应贯穿于旅游接待服务的全过程。其具体可以划分为游前、游中和游后3个阶段的管理。



(1) 游前阶段

在旅游活动开始前，旅行社质量管理的重点是加强对旅游产品的设计、宣传、促销、销售和接待等方面的质量管理，防止出现吸引力差或不具有盈利能力的产品，确保旅游产品的质量。



(2) 游中阶段

在旅游活动开始后，质量管理的重点是导游服务质量和环境质量。导游服务质量管理是对导游人员的服务态度、服务方式、服务项目和职业道德等方面提出明确的要求，并在实施导游服务标准化、规范化管理的同时，还要鼓励导游人员创造性地开展工作，为游客提供更加多样化、人性化的服务。环境质量管理是加强对各旅游服务供应商的协调和监督管理，确保旅游服务的各个环节不出现纰漏。

1旅行社服务质量管理概述

1.3旅行社服务质量管理的特点



(3) 游后阶段

在旅游活动结束后，质量管理的重点是做好旅游产品质量的检查和评估工作，提供售后服务，及时处理旅游者的投诉。通过检查评估，总结经验，发现问题，为今后进一步提高服务质量打下基础。

游前、游中和游后3个阶段是一个不可分割的质量控制过程。为加强对这一过程的管理，旅行社应形成一个综合性的质量体系，并树立“**预防为主、防检结合、不断提高**”的思想，因为旅行社产品出现的质量问题，是事后难以弥补的。所以，质量管理工作的重点，应从“事后把关”转移到“事先预防”上来，防患于未然。

1旅行社服务质量管理概述

1.3旅行社服务质量管理的特点

③ 服务质量管理是全员参加的质量管理

全员质量管理是指旅行社要求全体员工对服务质量做出保证与承诺，共同一致地做好对旅游者的服务工作。因为旅行社的产品质量是旅行社的员工素质、技能水平、管理水平的综合反映，涉及旅行社的所有部门和所有人员，提高旅行社产品质量需要全体人员的共同努力。

导游人员居于服务的“前沿”，对提高接待旅游者的质量起着至关重要的作用，但是，如果没有其他部门细致、周到的工作做保证，导游和接待人员的优质服务就得不到保障。因此，旅行社必须充分调动全体员工的积极性，不断提高员工的素质，培养员工的质量意识，全员参与旅行社的管理，以便从根本上保证旅行社的服务质量。**事实证明，旅行社只有全体员工都从所在岗位出发参与质量管理，才能真正提高服务质量。**

The end!



Thank you!