

旅游计调师 操作标准教程

米学俭 尚永利 王国瑞 主编

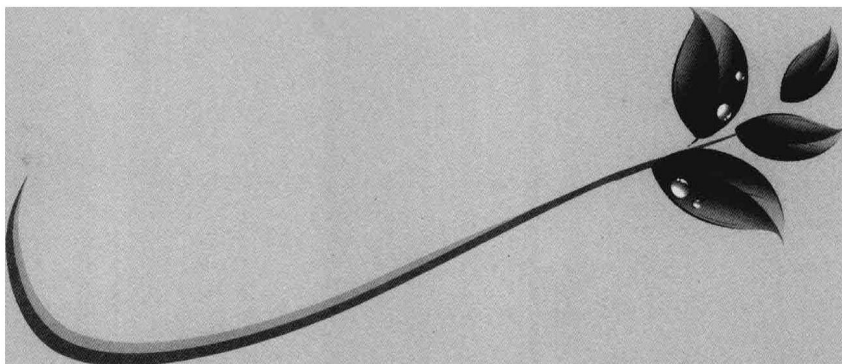


- 专家权威 内容全面 考取旅游计调师资格证书的权威读本
- 注重实操 案例教学 提升旅游计调师业务水平的完全实用手册



旅游计调师 操作标准教程

米学俭 尚永利 王国瑞 主编



策 划:丁海秀 陈 志

责任编辑:李荣强

图书在版编目(CIP)数据

旅游计调师操作标准教程/米学俭,尚永利,王国瑞主编. —北京:旅游教育出版社,
2010.7

(旅行社业操作标准系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1979 - 2

I. ①旅… II. ①米…②尚…③王… III. ①旅行社—业务管理—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 079838 号

旅行社业操作标准系列教材

旅游计调师操作标准教程

米学俭 尚永利 王国瑞 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	北京京师印务有限公司
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/16
印 张	23.5
字 数	430 千字
版 次	2010 年 7 月第 1 版
印 次	2010 年 7 月第 1 次印刷
定 价	50.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

旅游计调师操作标准教程

编写委员会

主 编 米学俭 尚永利 王国瑞
副主编 郝 畅 郑文绪 李 鸿 王 喆
范黎光 赵健宇 张仁军 刘占明
林 森

编 者 (以姓氏汉语拼音为序)

董 庆 范黎光 黄洁斐 李 鸿
李 霈 林 森 刘占明 龙 鑫
米学俭 尚永利 王国瑞 王云彪
王 喆 郝 畅 夏宏伟 于卫东
张道顺 张仁军 赵建宇 赵 烨
郑文绪

编写委员会

(以姓氏汉语拼音为序)

- 董 庆——马鞍山市春秋旅游公司总经理,安徽旅游业十大策划人
- 范黎光——承德石油高等专科学校原旅游管理系主任、高级教授。《中国旅游地理》主编、《导游业务》主编
- 黄洁斐——广州大都市国际旅行社有限公司特种旅游项目部经理。首创存话费送旅游销售模式,国际职业培训师、咨询管理师
- 李 鸿——河北旅游职业学院教授。创建国家精品课——模拟导游、《导游基础》主编、《导游与旅游审美》主编
- 李 霁——北京市宏键律师事务所律师
- 林 森——北京兰德国际旅行社总经理,《旅游沙龙》杂志主编。国家二级马拉松运动员
- 刘占明——河北旅游职业学院教务处处长
- 龙 鑫——北京市宏键律师事务所律师
- 米学俭——河北省承德市旅游局局长,《承德导游词精选》主编
- 尚永利——承德北方旅行社有限公司总经理,中视点石(北京)文化发展有限公司总经理。《旅游人》杂志主编。河北旅游职业学院客座教授,承德石油高等专科学校客座教授、旅游专业委员会委员
- 王国瑞——河北旅游职业学院副院长
- 王云彪——河北旅游职业学院副院长
- 王 喆——河北旅游职业学院教授。《导游英语》主编,《任务型英语口语教程》主编
- 郝 畅——历任北京新大都国际旅行社有限公司、北京青年旅行社股份有限公司专职计调及部门经理
- 夏宏伟——南京正大旅游有限公司总经理
- 于卫东——承德石油高等专科学校旅游管理系主任。《现代企业管理》主编、《管理经济学》主编

张道顺——曾担任中国民族旅行社 CEO、德隆集团旅游事业部总经理,美国立信国际旅游集团副总裁,中国游友旅行网 CEO,《现代旅行社管理手册》主编,《旅游产品设计与操作手册》主编。

张仁军——《导游业务》主编、承德石油高等专科学校导游教研室主任

赵建宇——河北旅游职业学院副教授、精品课《旅行社经营管理》负责人。多年从事旅行社经营管理的教学与研究

赵 烨——金桥国际旅行社 OP、部门经理。始终站在旅游第一线

郑文绪——北京市宏键律师事务所主任律师

序

在国际上,旅游业一直是一个发展迅猛的朝阳产业。在我国,随着国家实力的增强、人们生活水平的提高,旅游已成为人们生活的一个重要组成部分。无论是出差开会、访亲会友、商务考察,还是专程出游,都离不开旅游。人们的旅游观念也逐渐由观光型向度假休闲型提升。踏青、赏花、观鸟、泡温泉、农家乐、草原观光、海岛度假等都成了旅游的一个重要组成部分,潜水、蹦极、攀岩、漂流、滑翔、滑雪、沙漠探险、野外摄影、自驾游等特种旅游产品也越来越受到欢迎。为此,很多旅行社联合成立了中国特种旅游联盟。可以预见,中国旅游业的发展还会向新的领域、新的高度和新的空间拓展。

目前,中国的旅游服务虽然能够满足人们的基本旅游需求,但不尽如人意。特别是满足游客个性化需求方面,服务还有很大差距。随着新《旅行社条例》的颁布实施,明明白白消费,开开心心旅游,越来越明朗化,清晰化。为了推动旅游业发展,大力推进旅游企业岗位培训,引进人才竞争机制,实行旅游从业人员资格认证和考试制度,严格执行标准化操作,人力资源和社会保障部命名的国家职业资格培训鉴定实验基地完成了《旅游计调师职业标准》的制定和评审工作。旅游计调师职业培训和职业技能鉴定实验性工作的开展,是旅游业的一件大事,对旅行社新条例的顺利实施起到了积极的推动作用。

《旅游计调师操作标准教程》是由长期从事旅游培训研究的专家、教授、旅行社经理,以及奋斗在一线的有多年操作经验的多名旅游计调联合编写,历经三年多时间,经过数次修订而成。在教材内容上,力求体现“以职业标准为导向,以职业技能为核心”的指导思想,突出职业培训特色。理论夯实、实践可行,具有实用性、全面性、权威性。本书的编辑出版,为我国旅游业的健康发展、推动旅游标准化操作进程打下了良好的基础。

感谢《旅游计调师职业标准》项目论证暨评审会的各位专家、《旅游计调师操作标准教程》的编者及人力资源和社会保障部命名的国家职业资格培训鉴定实验基地的领导和工作人员,他们为旅游计调师职业资格的认证和本书的出版付出了很多心血。

我相信,这本教材会成为中国旅游计调培训行业的金钥匙,也会成为在校学生实用性较强的好教材。

米学俭
2010.2.25

旅游计调人才认证——重塑你的职场地位

旅游计调人才终于迎来国家资格认证

如何适应旅游行业的快速发展,如何更好地发挥计调在旅游企业的突出位置,如何做好延伸旅游服务,这一系列问题,一直是旅游界人士和各大旅游企业探讨的关键。

2009年6月初,随着一种新的旅游职业——旅游计调师资格认证在全国启动,引起中国旅游界的关注,有不少旅游企业的高层经理在进行深入了解后反映:“旅游计调师是对业界职业能力的改革。它的推广,获益的不仅是旅游企业,也必将更好地满足游客在出行前、出行中、出行后的全程安排,明明白白消费,开开心心旅游!”

不久,记者从北京市有关部门获悉,旅游计调师的资格认证将成为今后几年的热点,计调终于有了地位和名份,目前,认证工作已经展开,得到了各旅游院校和旅游企业的大力支持。

“旅游计调师资格认证工作在全国的推广,完全符合提升中国政治、经济地位的要求,切实提高旅游从业队伍的素质,并逐步向专业化、职业化发展,是这个岗位的旅游人才充电、正名的良机。”有关部门如是表态。

如何认识旅游计调师

旅游计调师职业究竟有怎样的市场空间?为什么业内专家要求快速培育旅游计调师的呼声越来越高?旅游计调师和传统导游又有什么关系?要想探究这个重要职业,可通过下面笔者和《旅游计调师操作标准教程》主编之一的尚永利同志的对话,以及相关职场、学生的声音等加强认识。

笔者:旅游计调师认证是在怎样的一种背景下出现的?

尚永利:旅游行业一直深受人才结构单一的困扰。作为一个综合性、关联性极强的产业,旅游业的迅猛发展急需大批高素质的综合性人才——既熟悉市场,又有丰富的管理经验,还擅长策划推广的复合型人才。尤其是当导游这一职业近年来遭遇信任危机之后,更需要一种新职业来领导行业突围。旅游计调师从某种意义上来说,就担负着这样一种规范行业、领导行业突围的历史使命。

笔者:就目前中国旅游的发展来看,旅游计调师有多大的空间?

尚永利:国务院对推动旅游发展的一系列政策的实施,尤其是把旅游业作为国家经济的战略性支柱产业大大加速了旅游业的发展,对比10年前的旅游,我们可以显而易见地看到,全国新建了很多4星、5星级酒店,新开发了很多旅游资源。相对而言,人才却明显地跟不上。其实,在现实中计调这个职业早就已经存在,只是没有明确的让外界熟知的职业名称认证。以往从事计调工作的人员往往都是通过简单培训及经验累积就仓促上岗开展工作的,服务质量也远远谈不上水准。标准的职业培训会让这个职业更加专业、更具竞争力!旅游计调服务是对旅游者全方位的科学化的服务,是“安全、快乐”旅游

的基础。

笔者：“旅游计调师”这个名称听起来很陌生，相比之下，大家更熟悉“导游”这个称谓。他们之间究竟有什么区别？

尚永利：两类职业有很大区别。第一个区别是：导游是在旅游过程中为游客服务的专业人员，而旅游计调师则是为游客前期行程策划及各种接待要求的落实、中期旅游过程中的质量监督和协调、后期服务跟踪的旅游企业的高级白领。

另一个区别在于：导游职业对外貌、体力、精力，以及语言表达能力都有一定的要求，所以，导游到了一定年龄必然会转型。而旅游计调师则完全不一样，其工作环境对个人身体素质的要求相对要低一些，但同样要求专业的综合素质。因为，旅游计调师的工作内容涵盖了诸多领域，譬如，对不同地区不同层次游客习惯的了解、酒店饭店知识、景区景点基本概况、购物店和旅游车的了解、旅游线路组合设计等。我建议计调及旅游相关人员都要积极参与资格认证。

职场、学生声音：

无论任何职业，在很多大学生“毕业即失业”现状的今天，能够有很好的就业前景，就是较好的选择。旅游计调师的就业方向究竟如何，笔者专程采访了部分参加首期学习的学员，从职场、学生的声音来看待这个重要的职业。

刘梦（张家口一知名旅行社导游）：结束旅游计调师的培训，不但自己的收入有了明显的提升，而且对于旅游行业的认同也有了质的改观。因为经过了这次系统的培训和考核，自己已经不再是以前那个单纯的带团导游，现在已经开始参与社里一些团队线路的设计和市场推广策划。这为我一两年以后由导游转为计调打下了良好的基础。

赵晶（某高校旅游管理专业学生）：导游是个吃青春饭的行业，但计调师就不同了。虽然我对酒店管理比较感兴趣，但这个专业毕业后想要进入酒店的核心岗位工作，难度很大，要经历很长一段时间。从目前旅游行业的发展趋势来看，规范化、专业化、职业化是必然趋势。所以参加完计调师培训后，我想可以通过自己的努力进入一家大的旅行社做核心工作。

张凤（景区策划经理）：我是主动要求参加旅游计调师培训的，当时只是想对自己进行充电，多一本证书就多一条出路。结果却大大出乎我的意料，因为参加了培训，我对客户的所需有了新的认识，在景区策划活动过程中，得到了广泛认可，受到了领导的表扬。

相关链接：

旅游计调师的培训课程包括旅游计调师概述、基本从业要求、旅游基础知识和操作技能要点、常规操作流程，以及常见问题解析等。旅游计调师分三个级别，学员培训结束后参加统一考试，合格后颁发国家职业资格培训鉴定实验基地的《旅游计调师》证书，个人资料录入国家职业资格培训鉴定实验基地网。

米学俭

旅游计调师资格证书——计调人员的资格证

为了早日与世界同步,需要人人持证上岗。

2009年6月30日,国家旅游局监督管理司发布了《关于加强旅游服务质量和市场秩序监督管理工作的意见》(以下简称《意见》)。《意见》中明确提出“通过实施《旅游服务质量提升计划》,进一步完善旅游服务质量体系,提高旅游企业服务质量”、“建立和完善国家标准、行业标准、地方标准、企业标准相互衔接的旅游标准体系,编制实施《全国旅游标准化工作规划》,修订《全国旅游标准体系表》和《全国旅游标准化工作规定》。开展旅游标准化示范省、示范城市、示范企业试点工作,加大旅游标准化宣传推广和贯彻执行力度。加强全行业旅游标准化工作机构和队伍建设,提高旅游标准化工作的专业化、制度化水平”。

根据《意见》的指示精神,大力推进旅游企业岗位培训,实行旅游从业人员资格认证和考试制度,建立选拔任用人才的激励机制势在必行。

这些年,国家旅游局颁发了旅行社总经理资格证书、导游员资格证书。人力资源和社会保障部颁发了旅游咨询师资格证书、酒店厨师资格证书等。可是,这么多年,作为旅行社的核心岗位和操作中枢——为旅游业的发展作出了巨大贡献的旅游计调,这个职业一直没有得到资格认证,人员素质参差不齐,至今有名无份,有岗无位,不为外界所知。

所以,《旅游计调师职业标准》的评审通过是旅游业的一件大事,必将极大地推动中国旅游业的发展,推动旅行社新条例的实施,打造标准化流程,净化提升旅游市场。

现今,旅游计调师的职称认证工作已经开始,国家正式确认了旅游计调师这一职业,制定了旅游计调师的行业标准。旅游计调师职业共设三个等级,分别为:助理旅游计调师(初级)、旅游计调师(中级)、高级旅游计调师。旅游计调师的资格认证是对计调这一职业的肯定,是对计调工作的认可,确定了旅行社计调的身份和地位,是对旅游行业的规范。随着计调师认证工作的展开,绝大多数旅行社将陆续聘用持旅游计调师证的人员上岗。

旅游计调师资格证书是计调的资格证,也是计调上岗的通行证!

目 录

第一章 旅游计调师概述	1
第一节 关于旅游计调师	1
一、旅游计调师定义	2
二、旅游计调师的业务范围	2
三、旅游计调师的岗位分类及其基本职责	3
四、旅游计调师岗位的两大核心	6
五、旅游计调师职业的主要特征及等级划分	6
六、旅游计调师的培训考核制度及鉴定标准	7
第二节 旅游计调师职业的产生与发展历程	9
一、旅游计调师在旅游企业中的位置	9
二、旅游计调师职业的发展历程及其未来的需求预测	11
第二章 旅游计调师职业基本要求	14
第一节 基本素质要求及职业守则	14
一、旅游计调师业务的特点	14
二、旅游计调师业务的作用	15
三、旅游计调师的基本素质要求	15
四、旅游计调师基本的职业道德和职业守则	17
五、掌握旅游服务心理	18
第二节 旅游计调师礼仪的主要内容	20
一、礼仪的基本原则	20
二、行为决定业务成败——常见的社交礼节	21
三、旅游计调师礼仪的主要内容	22
第三章 旅游计调师业务操作标准流程	25
第一节 获知供应商渠道	25
一、社里合作过的老关系户	26
二、旅游同业杂志	26
三、总社供应商一览表	26
四、QQ 群、QQ 和 MSN	26

五、同程询价	27
六、朋友介绍	27
七、同行交流会	27
八、各地旅游局网站	27
第二节 国内游旅游计调师工作流程操作标准实例	27
第三节 出境游旅游计调师工作流程标准	34
第四节 单项服务旅游计调师工作流程标准	38
一、单订房	38
二、单订车	39
三、单订机票	40
四、单做签证	41
第五节 旅游计调师的财务把关	41
一、必要时两人核价	41
二、熟悉各个可能出现漏洞的环节	41
第四章 旅游计调师知识储备要点	43
第一节 无形的旅游产品	43
一、旅行社基本产品	43
二、旅行社非常规产品	45
三、别出心裁——设计推出新产品	47
四、旅行社产品的利润来源	47
第二节 国内主要旅游目的地景点及线路示例	50
一、黄河中下游旅游区	51
二、东北旅游区	73
三、华东旅游区	82
四、华中旅游区	93
五、华南旅游区	98
六、西南旅游区	107
七、西北旅游区	117
八、青藏旅游区	131
九、我国进入《世界遗产名录》的旅游景区	139
第三节 各地的特色风味菜	141
第四节 港澳台地区主要景点及线路介绍	154
一、香港、澳门特别行政区	154
二、台湾地区	158
第五节 国外旅游目的地主要景点及线路介绍	163
一、亚洲	163
二、欧洲	175

三、非洲	181
四、大洋洲	192
五、美洲	196
六、俄罗斯	207
第六节 各国签证领区划分和资料须知示例	211
一、韩国旅游签证	212
二、日本旅游签证	213
三、泰国或马来西亚旅游签证	214
四、法国旅游签证	215
五、意大利旅游签证	217
六、俄罗斯旅游签证	218
七、澳大利亚旅游签证	219
八、美国旅游签证	220
九、加拿大旅游签证	222
十、埃及旅游签证	223
十一、南非旅游签证	224
第五章 旅游计调师技能储备要点	226
第一节 没有学历和专业局限 技能走天下	226
一、熟悉不同星级宾馆饭店	226
二、旅游团餐的预订	229
三、养成看地图的习惯	230
四、掌握交通常识	231
五、如何快速辨别电话区号和身份证号	240
六、港澳通行证、入台证、护照和签证	242
七、标准团号	250
八、关于汇率和时差	250
九、给团队迅速归类	252
十、导游分类及职能	252
十一、定点旅游购物商店	252
十二、掌握旅游出入境相关知识	253
第二节 距离和时间只是符号——计调师对电子信息技术的应用	253
一、旅游电子商务的概念	253
二、旅行社网站	254
三、常用的办公软件	254
四、和同行以及客户交流的主要工具	255
五、利用信息技术改善计调流程	256

第三节 熟练应用各种实用表格	257
一、询价单	257
二、团体报价单	258
三、导游行程单	259
四、确认件	260
五、订房、订车	262
六、导游报账单	263
七、意见反馈单	264
八、团队和散客统计表	265
第四节 注意事项	265
一、外出旅游注意事项	265
二、导游注意事项示例	268
第六章 旅游服务环节临时出错典型案例	270
第一节 签合同要仔细	270
第二节 旅游意外险——侥幸心理会惹祸	273
一、旅行社责任险与旅游意外险的区别	273
二、案例	273
第三节 漏接、误机、车坏在半道的防范和处理	274
一、漏接的防范与处理	274
二、误机、误车事件的防范与处理	275
三、旅游车坏在途中的预防与处理	275
第四节 机票名单不能想当然	276
一、计调操作飞机团队的注意事项	276
二、如何处理机票出错问题	277
第五节 住宿、餐饮和购物问题的防范和处理	277
一、如何防范住宿、餐饮、购物出现的问题	277
二、如何处理住宿、餐饮、购物出现的问题	277
三、案例分析	278
第六节 导游、司机甩团的防范和处理	278
一、如何防范导游、司机甩团	278
二、如何处理导游、司机甩团问题	278
第七节 拖欠余款的防范与处理	279
一、如何防范拖欠余款	279
二、如何处理拖欠余款问题	279
三、案例分析	279
第八节 出境团容易遇到问题的处理方法	280
一、如何防范护照等贵重物品丢失	280

二、境外旅游时护照丢失怎么办	280
三、入境时遇到海关人员敲诈勒索怎么办	281
四、境外旅游时遇到导游强行带客人进店怎么办	281
五、境外旅游时随身物品在境外遗失或被窃怎么办	281
六、境外旅游时突发疾病怎么办	281
七、申请签证过程中有客人曾经有过申请国家拒签记录时如何处理	281
八、客人在境外因非人为因素误机应如何处理	282
九、客人出境后临时要更改行程如何处理	282
十、客人资料已被递到使馆,签证却没有办下来,但是客人或者组团社拒交已经发生的签证费怎么办	282
附录 A: 旅游行业国家标准及相关法规	284
附录一 《旅游服务基础术语》	284
附录二 《导游服务质量》	289
附录三 《中华人民共和国公民出境入境管理法实施细则》	297
附录四 《中国公民出国旅游管理办法》	301
附录五 《旅行社条例》及其释义	305
附录六 《旅行社条例实施细则》	314
附录七 《旅行社条例》修订背景及新制度调整情况简介	323
附录八 《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》	332
附录九 《旅行社投保旅行社责任保险办法》	335
附录十 《导游人员管理条例》	338
附录 B: 旅游计调师资格认证模拟试题	341
2009 年全国旅游计调师资格认证模拟试题(一)	341
全国旅游计调师资格认证模拟试题(二)	345
2009 年全国旅游计调师资格认证模拟试题(一) 参考答案	348
全国旅游计调师资格认证模拟试题(二) 参考答案	350
参考文献	352
跋	354
郑重声明	356

第一章

旅游计调师概述

【本章学习重点】

- 一、旅游计调师的工作主要有哪些内容?
- 二、旅游计调师岗位的两大核心是什么?

【本章学习次重点】

- 一、旅游计调师在旅游企业中的地位。
- 二、在现代的旅游企业中,旅游计调师的岗位是怎样分类的?

第一节 关于旅游计调师

旅行社,在许多人眼里,第一反应就是导游。在大部分游客眼里,导游在旅行社里是最重要的岗位,甚至有人认为是导游负责安排行程中的一切。因为除了咨询报名时和社里其他人员有所接触,参团后他们见到的社里的唯一工作人员就是导游。这种看法也不错,导游确实是旅游活动中不可缺少的因素。但是,旅游行业最核心的人员其实是专业的计调师。计调师的能力是维持整个企业生存的根本,也是保证客人顺利出游的关键。

计调的工作听起来好像让人摸不着头脑,但其实很容易说明。这工作既有点像调度,又有点像后勤。当旅行社负责拉业务、组团的外联人员把联系好的游客的具体要求反馈回社里之后其他的工作就交给计调师了。他们会负责这个团的行程安排、住宿交通用餐的保障,以及价格核算等。在规定时间内做完后再由负责此团的外联人员拿去跟客户谈,经过几次修改、完善、确认的过程,把团定下来,再向供应商下订单确认监督接待中各项工作的落实情况,随时解决客人在旅游过程中遇到的问题,认真听取接待后的意见反馈,直到把客人安全地送回出发地,再向财务报账、整理保存档案等环节就行了。

所以,旅行社的采购管理,以及旅游接待计划的实施是通过计调师来完成的。

当然,与此同时,在很多中小型旅行社里,旅游计调师也兼旅游销售的任务。

一、旅游计调师定义

计调,顾名思义,就是计划调度的意思。在旅行社行业有时也称从事该工作的人为计调员、线控、团控、担当等,业内简而通称“计调”,在从事国际旅游业务的旅行社通常又称为 OP(Operator),意为“操作者”。如今,为了明确身份,我们称为计调师。

根据《旅游计调师职业标准》的定义:旅游计调师是指在旅游企业里为团体或个人提供旅游计划采购、调度服务及其相关服务的专业人员。

简言之,旅游计调师业务对外就是代表旅行社同旅游服务供应商建立广泛的协作网络,签订采购协议,保证提供游客所需的房、餐、大交通和当地用车、景区讲解等各种服务,并协同处理有关计划变更和突发事件;对内就是做好联络和统计工作,为旅行社高层进行业务决策和计划管理提供信息服务。

二、旅游计调师的业务范围

旅游计调师的工作内容比较繁杂,基本业务范围如下。

(一)设计行程和报价

(1)地接。向外地即将来本地旅游的团体和散客提供线路设计及报价,如南京的某旅行社计调师负责设计由山东青岛某旅行社组织的来南京旅游的 20 人团队的行程和报价。

(2)组团。为本地有外出旅游意向并向本社进行旅游咨询的客户和本地旅游分销商同行设计外地的旅游行程,并做出相应报价。比如,大连某旅行社计调师负责安排某学校教师暑期去云南昆明、大理、丽江 6 天双飞汽车品质团旅游的一切事宜。

以上的行程设计首先要以客人的需求为前提,在合理范围安排下要达到旅行社的利润最大化。若客人有特殊需求(安排宴请,招待会,为旅游团预订文艺演出票,负责安排专项访问等)要及时和客人沟通,并妥善做出相应的接待方案。

(二)向供应商做相应的采购,并监督团队接待情况

若为地接团队,则需提前根据客户要求预订宾馆、车、餐厅及导游、返程火车票/机票/船票;若为组团赴外地旅游,则需提前与游客即将去的目的地城市的地接社洽谈和安排接待的一切细节,并做好传真确认,同时与航空售票处订购好往返程的大交通票。

无论地接还是组团都要根据安排好的行程和出发时间,做好以下工作安排:

(1)挑选适合本团队的导游带团。

(2)向导游详细交代工作计划,应把所带团队的各方面具体情况、特殊要求及注意事项分别详细地告知。

(3)对于此团在外旅游过程中有可能出现的问题,要作全方位的考虑和预警,以防出现差错。掌握旅游团取消、更改情况及突发的人为状况或自然灾害,并及时通知有关人