

TWENTY-FIRST CENTURY TOURISM MANAGEMENT SERIES



复旦卓越·21世纪旅游管理系列

旅行社 计调实务

主 编 郭春慧
副主编 王秀霞 谢健宏



復旦大學出版社
www.fudanpress.com.cn

旅行社计调实务

主 编 郭春慧

副主编 王秀霞 谢健宏

復旦大學 出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅行社计调实务/郭春慧主编. —上海:复旦大学出版社,2010.7
(复旦卓越·21世纪旅游管理系列)
ISBN 978-7-309-07241-9

I. 旅… II. 郭… III. 旅行社-企业管理 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第075580号

旅行社计调实务

郭春慧 主编

出品人/贺圣遂 责任编辑/李华 高婧

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路579号 邮编:200433

网址:fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853

外埠邮购:86-21-65109143

大丰市科星印刷有限责任公司

开本 787×1092 1/16 印张 8.75 字数 177千

2010年7月第1版第1次印刷

印数 1-6 000

ISBN 978-7-309-07241-9/F·1595

定价:20.00元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。
版权所有 侵权必究

前言

QIAN YAN

随着社会的发展,旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。自 2006 年以来,中国旅游业一直保持了较快的增长。尽管 2008 年金融危机给我国旅游业带来了一定的影响,但是,我国政府确定的进一步扩大内需、促进经济增长的十项措施,将使得旅游产业长期受益。据预测,未来 10 年间,中国旅游业将保持年均 10.4% 的增长速度,到 2020 年,中国将成为世界第一大旅游目的地国和第四大客源输出国。到 2010 年中国旅游总收入占 GDP 的比例将从 2002 年的 5.44% 增长到 8%。

我国旅游业强劲的发展势头,更加迫切地需要大批高技能应用型的旅游专门人才。同时,随着我国高等教育特别是高等职业教育的快速发展,对于如何培养人,培养怎样的人也提出了新的要求。以工作过程为导向,以岗位需求为核心,进一步提升学生的实践能力,缩小与企业实际工作需要之间的距离,已成为高等职业教育改革的发展方向。当然,提供相适应的教材是教学改革的重要一环。

《旅行社计调实务》教材的编写以教育部 16 号文件精神为统领,在教材内容设计方面,力求精简实用,以旅行社计调岗位职业能力为出发点,设计了“计调部业务流程、计调部产品设计与研发、旅游产品的定价与报价、计调发团管理、旅行社接团管理、旅行社客户档案管理、综合案例”七个模块;在体例结构设计方面,力求新颖直观,适应项目教学、任务导向的教学需要,每一个模块都设计了“引导案例、知识论述、任务实践、模块小结、案例分析、实践与思考”,并结合教学内容提供了相应的补充资料。

本教材由郭春慧担任主编,王秀霞、谢健宏任副主编。其中,模块一由青岛酒店管理学院谢健宏编写,模块二、六、七由山东商业职业技术学院李红岩、王秀霞、郭春慧编写,模块三、四、五由四川商务职业学院苟胜东、李樵、冷放、魏宇、张娟、卢红梅、邓彦君编写。全书由郭春慧总纂,修改定稿。





本书在编写过程中得到了中国商业高等职业教育研究会的大力支持,得到了复旦大学出版社、各合作院校以及旅行社同仁的全力合作,编写人员在繁忙的工作之余,克服各种困难,为书稿的顺利完成付出了努力,在此表示衷心的感谢!在编写过程中,查阅参考了大量书籍以及网络等资料,对于经典之处予以了借鉴,在此一并表示感谢!

由于时间和水平所限,难免有瑕疵纰漏之处,敬请读者、业界同仁不吝赐教,予以指正!

编者

2009年8月

于泉城济南

目 录

MU LU

模块一 计调部业务流程	1
任务 1: 了解旅行社计调	2
任务 2: 计调工作方法	6
任务 3: 计调业务流程	13
模块小结	22
案例分析	22
实践与思考	23
模块二 计调部产品设计与研发	24
任务 1: 旅游产品的设计原则	24
任务 2: 市场调查问卷的制作与实施	31
任务 3: 新产品开发方案的拟订	35
任务 4: 新产品的试销与反馈信息的处理	44
模块小结	48
案例分析	48
实践与思考	50
模块三 旅游产品的定价与报价	52
任务 1: 定价策略与程序	52
任务 2: 产品定价与报价	57
模块小结	61
案例分析	62
实践与思考	63
模块四 计调发团管理	64
任务 1: 接团社的选择	64
任务 2: 发团工作流程与监督	67
模块小结	74





案例分析	75
实践与思考	75
模块五 旅行社接团管理	77
任务 1: 旅行社接团人员管理	77
任务 2: 计调接团管理	82
模块小结	91
案例分析	91
实践与思考	92
模块六 旅行社客户档案管理	93
任务 1: 客户档案的建立	93
任务 2: 客户档案的管理与维护	100
模块小结	103
案例分析	104
实践与思考	105
模块七 综合案例	106
附录 1: 旅行社旅游团队接待用车承运合同范本	119
附录 2: 旅行社团队就餐协议书	122
附录 3: 国内旅游组团标准合同	124
附录 4: 旅行社条例实施细则	126
主要参考资料	135

模块一

计调部业务流程



引导案例

关系再好也要按照流程办事

入境部小梅是专门负责西班牙语市场的,该市场在C旅行社一直不太景气,可是,凭借小梅的热情、执著和良好的专业素养,西班牙一家大旅行社答应给她一个团让她接待,如果接待得好,今后可以发系列团给她。天公作美,这个团一路上都很顺利,领队和客人都非常满意。可是到了最后一站,就在团队离境的倒数第二天,地陪出现了漏接事故,使得先前各个环节的一切努力都付之东流。系列团自然也就此销声匿迹了。

该团是一个二次返京团,离境的倒数第二天从西安返京。该团的北京地陪因临时套团,在此团到京当天去机场送另外一个团,送彼团和接此团的时间比较接近,所以就直接到机场等候了。按照常规,二次返京的团,陪同都是到汽车公司集合的,除非有特殊情况,计调部会根据外联下发的变更通知单,另行安排。

小梅和计调部的小柯是很要好的朋友。小柯也是个负责、细心的老计调员。小梅有些急事须马上处理,所以就口头对小柯说:“陪同临时套团,汽车直发机场。”小柯不经意地回答说:“没问题。”然而,时值旺季,团队非常密集,人手紧缺,所有员工都是以一当十地忙碌着。接完一个紧急电话之后,小柯就把这个临时更改忘得一干二净了。结果在团到的当天,地陪在机场是左等不见车,右等还是不见车。在汽车公司等待的司机也觉得奇怪,眼看旅游团所乘班机快落地了,怎么地陪还不出现?赶紧与计调部联系,可碰巧那天小柯又在外办事,好不容易联系上了,谁料他也是丈二和尚,接着又与小梅联系……就这样,折腾了半天,结果还是让团队在机场干等了半个小时。这下,先前的一切努力全部泡汤,领队的脸色可想而知,一切都为时太晚了。事后,小梅埋怨小柯,而小柯却直喊冤枉,友谊从此有了裂痕,系列团自然是不可能了。

思考:你从中有何体会和认识?





任务 1: 了解旅行社计调

能力目标

通过学习,能够了解旅行社计调工作的主要内容,明白在旅行社工作中,计调部的重要地位,岗位职责,为进一步学习做好铺垫。

任务说明

学生通过学习,能够运用相关知识制作旅行社计调岗位责任书。

关键知识

计调,岗位职责,职业素质。



知识论述

2

一、什么是旅行社计调

所谓“计调”,就是计划、调度、安排的意思,是“计划调度”的简称。计调是整个旅行社业务运作的灵魂。由于旅行社的计调工作涉及面很广,所以旅行社计调的概念也有广义和狭义之分。广义的旅行社计调是指为旅行社决策而进行的市场调研、提供信息、编制计划等参谋类工作,以及为实现旅游计划目标而进行的统筹安排、协调联络、组织落实、协议签订、监察监督等业务类工作。狭义的旅行社计调是指在旅行社的接待业务工作中为旅游团安排各种旅游活动所进行的各项具体工作,包括吃、住、行、游、购、娱等事宜的安排,旅游合作伙伴的选择,导游人员的委派,旅游接待计划的制订,以及旅游预算的编制等业务。

总而言之,计调,是为了完成旅行社接待计划和与之相关的信息统计,承担着与接待相关的旅游服务采购和有关业务调度工作,是旅行社业务的重要组成部分。在日常工作中,旅行社计调更多的被认为是进行旅游实际操作的专业人员的简称。他们负责新线路的开拓、食宿谈判、行程安排、成本核算等经营管理工作。在英文中称为“operator”,直译为“操作者”。

二、计调的特点

计调是旅行社管理工作的重要内容,具有复杂性、多变性、具体性、时效性的特点。

1. 复杂性

首先,计调业务的种类繁多,涉及采购、接待、票务、交通,以及安排旅游者食宿等工作;其次,计调业务的程序繁杂。从接到组团社的报告到旅游团接待工作结束后的结算,无不与计调人员发生关系;第三,计调业务涉及的关系繁杂,几乎与所有的旅游接待部门都有业务上的联系。协调处理这些关系贯穿于计调业务的全过程。

2. 具体性

计调工作,无论是收集本地区的接待情况向其他旅行社预报,还是接受组团社的业务接待要约,编制接待计划,都是非常具体的事务性工作,计调部总是在解决和处理采购、联络、安排接待计划等具体工作中忙碌。

3. 多变性

计调业务的多变性,是由旅游团人数和旅行社计划的多变性决定的。旅游团的人数一旦发生变化,几乎影响到计调人员的所有工作,可谓“牵一发而动全身”。此外,我国的交通和住宿条件不能保证正常供给,也给计调工作带来许多的不确定性。

4. 时效性

旅行社计调人员在获悉客人或者旅游团队的要求后,需要立即进行操作,包括指定线路、安排行程、采购各项服务、安排接待人员、与组团社或者接待社联系等工作。计调工作队时效性要求很高,稍有延误就会影响与合作伙伴的关系和旅游团队的正常进行。

三、计调在旅行社运行中的重要性

计调在旅行社的整体运作中发挥着极其重要的作用,在旅游行业中,一直就有“外联买菜、计调做菜、导游带游客品尝大餐”的说法。可见,外联、导游、计调各司其职,都是旅行社业务中十分重要的角色。计调人员犹如饭店里的厨师一样,其素质与水平的高低,直接决定着旅游行程的服务质量,所以有人把“计调”比喻为“旅游行程中的命脉”。

(一) 计调是旅游行程中的命脉

在旅行社的经营管理中,销售部、计调部、接待部构成了旅行社具体操作的三大块,与财务、人事等后勤部门组成了整个旅行社的运作体系。外联人员和旅游团队取得联系后,接下来就是计调部要发挥作用的时候了。计调部会根据团队客人的特点和要求,进行用车的调配、行程的安排、饭店的落实、票务的预订、景点的确认等,然后交给接待部门,派导游去执行。可以说,旅行社是通过计调人员的有效运作,使各部门形成完整、互动的经营体系的。

(二) 计调工作质量的好坏直接影响旅行社的经济效益和品牌形象

对计调部而言,成本控制与质量控制是两大核心工作。成本控制,是指计调部要与接待旅游团队的饭店、餐馆、旅游车队及合作的地接社等洽谈接待费用,计调部能够控





制旅行社的成本。所以,一个好的计调人员必须要做到成本控制与团队运作效果相兼顾,也就是说,必须在保证团队有良好运作效果的前提下,在不同行程中编制出一条能把成本控制到最低的线路。在旅游旺季,计调人员要凭借自己的能力争取到十分紧张的客房、餐位等,这对旅行社来说,相当重要。质量控制,就是在细心周到地安排团队行程计划书外,还要对所接待旅游团队的整个行程进行监控。因为导游在外带团,与旅行社唯一的联系途径就是计调部,而旅行社也恰恰是通过计调部对旅游团队的活动情况进行跟踪、了解,对导游的服务进行监督,包括代表旅行社对游客在旅游过程中的突发事件进行灵活应变。因此说,计调工作质量的好坏直接影响旅行社的经济效益和品牌形象。

(三) 计调人员是旅游活动的幕后操纵者

许多甚至部分旅行社经营管理人员有一种误解,认为在有关旅行社的服务争论投诉中,很大部分是由于导游的素质及服务态度造成的。但据有关资料分析,旅行社发生的服务质量问题,其根源可追溯到计调人员的操作程序上去。比如,一个旅游团队按计划下周一要去雍和宫,计调人员就要把行程提前做出来,并要进行准确的确认。如果遇到一位不负责任的计调人员,想当然地认为周一雍和宫永远是开门迎客的,为了省事而不去进行再确认,结果,那个周一雍和宫就可能会因故而没有开门,此时,游客就会把气撒在导游身上,以致影响到旅行社的信誉。

计调人员代表旅行社安排的行程计划书中,游客的用餐时间、用餐地点,导游一般不能随意改动,所以计划书的细致与周到,直接影响着团队的服务质量。没有完整、清晰、准确地向接待部门阐明接待的细则和要求;对行程松紧安排不当;对交通工具监控不力;对住宿酒店了解不足等等,都是计调人员容易发生的失误。可见,计调对旅游行程中服务质量所起的作用是至关重要的。计调人员丰富的操作经验、灵活的调配能力和细心、周到的人性化服务理念及超强的责任心,都是决定服务质量的关键,决定着旅行社所做的每道“菜”是否适合游客的口味。

所以说,计调人员是旅游活动的幕后操纵者,是旅行社完成地接、落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。可以说,“事无巨细,大权在握”,具有较强的专业性、自主性和灵活性,而不是一个简单重复的技术性劳动。

四、计调人员岗位职责及应具有的职业素质

(一) 计调人员岗位职责

计调是旅行社经营管理的核心岗位,也是基本岗位。计调的好坏直接决定着旅行社的经营管理水平,也决定着旅行社的利润标准和服务质量。一般来说,其主要岗位职责包括:

(1) 负责对外接待、安排旅游团队、发报计划、公关协调、组织接团等;承接各类传真件和电子邮件,收到计划后应认真阅读,以书面形式回执确认,及时将计划输入电脑;

(2) 广泛收集和了解不断变化的旅游市场信息及同行相关动态,对其他旅行社推出的常规、特色旅游线路要认真分析,创新本公司的特色线路并提出设计方案;

(3) 不断地修改、制定和完善本社各条旅游线路及其行程安排,不断推陈出新,制定出符合当前旅游市场需求、能满足游客要求的旅游线路及适当的旅游价位;

(4) 在操作、协调、安排团队旅游时,对有关交通、导游服务及住、食、购、娱等活动,要尽可能考虑周到,在确保团队接待质量的前提下,力争“低成本、高效益”;

(5) 发布和落实旅游团的接待计划和变更通知,按要求安排旅游团的吃、住、行、游、购、娱等事项,并负责各项目的验证与落实;

(6) 在每个带团导游出发前,应把带团的详细资料、注意事项,以及在线路中可能出现的问题和解决建议做出全方位的考虑并告知导游人员,尽可能做到防患于未然;

(7) 监控接待计划的实施和协助处理旅游团在途中遇到的各种问题,必须做到下情上传,上情下达,通力协作;

(8) 计调人员还要当好管家,在每个旅游团行程结束后,有关导游、司机报账时,要严格把关,并与财务部门仔细核对每一项账目,确保准确无误;

(9) 协助相关合作单位的选择和评审工作,协助不合格服务的处理;发放陪同接待须知,完成部门经理布置的其他工作;

(10) 必须时刻关注行业发展动态以及客户需求变化趋势。

(二) 计调人员应具有的职业素质

计调人员优秀与否,是旅行社经营运作的一个重要元素。一般应具有以下七方面素质:

(1) 认真细致,有责任心。旅游活动环环紧扣,涉及行程设计、食宿安排、车辆调度、导游安排等内容,必须认真对待,落实好每项任务,确保万无一失。一名好的计调要让导游和旅行社省心;

(2) 工作有计划性。如出境游需要提前多少天办理签证,要给自己建立一个预警机制;

(3) 掌握与合作地接社、酒店的谈判技巧;

(4) 有风险和法律意识,对旅游相关法规要了如指掌;

(5) 市场意识。在制定线路、新产品的开发及采购上,要求计调必须具备强烈的市场意识。要对旅游市场、各旅游目的地变化、各地接待单位实力的情况等有所了解;按季节及时掌握各条线路的成本及报价,确保对外报价的可靠性、可行性及准确性,还要不断地对工作进行创新;

(6) 精确的预算能力:成本控制与质量控制是计调岗位的两大核心。

计调人员掌握着旅行社的成本;要与接待旅游团队的酒店、餐馆、旅游车队及合作的地接社等洽谈接待费用。所以,一个好的计调人员在保证团队有良好的运作效果的前提下,在不同行程中编制出一条能把成本控制得最低的线路出来。这相当





重要；

(7) 具有一定的人文素养,丰富的历史、地理知识,良好的文字功底、文案写作技巧以及沟通协调能力。

任务实践

根据相关知识,设计一份旅行社计调岗位职责说明书。

补充资料

职位小贴士

1. 优秀的计调人员,是一个“窗口”,因此在电话、书信和交谈中体现基本的素质,赢得对方的好感。

2. 计调人员需要统计大量的信息,比如说,阅读对方发来的接待计划,重点是人数、用房数,有否自然单间,小孩是否占床;抵达大交通的准确时间和抵达口岸,核查中发现问题及时通知对方,迅速进行更改。然而光细心还是初级入门,优秀的计调可以在大量的信息中找到客户的特殊需求点,有程序并有特色地服务客户。

3. 计调人员要对地接线路多备几套不同的价格方案,以适应不同游客的需求,同时留下取得合理利润的空间。

4. 计调人员要善于学习,肯于钻研,及时掌握不断变化的新动态、新信息,以提高作业水平。如要掌握宾馆饭店上下浮动的价位;海陆空价格的调整,航班的变化;本地新景点、新线路的情况,不能靠“听人家说”。虚心苦学、知识化运作其实是最大的窍门。

任务 2: 计调工作方法

能力目标

通过学习,了解计调工作的主要方法,明白在旅行社工作中,计调的主要业务,掌握与相关部门合作的程序与方法。

任务说明

学生通过学习,能够学会设计 1—2 种费用结算单,了解在与饭店、餐饮交通等部门合作中的问题,能够掌握一定的处理方法。

关键知识

流水操作法,专人负责法,合作。



一、计调的工作方法

旅行社计调人员要对每个团队的接待计划逐项进行具体落实,目前,一般常用的操作方法有流水操作法和专人负责法。

(一) 流水操作法

就是几个业务员,每人负责一项工作。其工作流程是:

接待计划(A业务员签收)——订车、船票(B业务员负责)——订房(C业务员负责)——市内交通(D业务员负责)——安排游览活动(E业务员负责)——订文艺节目(F业务员负责)——向接待部下达接团通知(G业务员负责)……

这种操作方法常被接待量较大的旅行社所采用,它一环套一环,不太容易出现差错,即使在某个环节上发生差错,也容易发现。

(二) 专人负责法

就是将与本社有业务关系的旅行社(客户)分成几块,让每个业务员负责一块,从客户发来的接待计划起,一直到向本社的接待部发接待通知为止,均由一个业务员负责到底。这也是一种行之有效的操作方法,尤其是对业务量不太大的小旅行社比较适合。

二、计调承担的主要业务

(一) 计划安排

计调部门是旅行社接待任务的计划部门。当招徕到旅游者后,计调部门就是旅游团接待工作的第一站。计调人员根据组团社发来的接团要约,收集旅游团的各种资料,进行分析,并按照本社在一定时期内的客源数量,所需人、财、物,以及如何接待等情况,编制科学的接待计划,然后下发到接待部门为做好接待工作的依据。

(二) 组织联络

计调部门是当地各旅游企业的联络站。当组团社发来要约后,计调部门就要预订当地的食宿、交通等,以及将本来松散的旅游企业和其他部门统一协调起来,围绕旅游团运转而形成综合接待能力。也可以说,没有计调部门,就没有旅游团的总体服务,当地的旅游企业也形成不了体现综合接待能力的联合体。同时,计调部门又是旅游团整个行程中的联络站。它要保证旅游团在行程中各站之间的衔接,避免延误和脱节的发生。

(三) 参谋咨询

计调部门是旅行社决策层搞好计划管理的参谋部门。旅行社决策层要编制计划,





就要掌握全面而科学的统计资料,而这些资料大部分来自于计调部门。计调部门不仅有旅行社接待旅游者的全部资料,而且有与其他旅游企业交往的资料。这些资料的分析 and 统计结果,就是旅行社决策层进行计划管理的依据。

(四) 费用结算

旅行社和饭店、餐厅、交通部门等接待单位的经济结算,是通过接待计划和合同来完成的。而这些接待计划往往会因为导游或其他人为的疏忽而产生差错,或由于交通、气候等因素的影响而发生变化,这就给财务结算带来了麻烦。在这种情况下,计调部门旅游团的原始资料,就成了团队财务结算的凭证。

三、建立良好的对外合作关系

旅行社各项旅游活动的组织开展,需要在交通、酒店、餐饮、景点、景区等各部门的通力合作下得以顺利完成。因此,与这些部门建立良好的合作关系,对于旅行社来说是至关重要的。通常,计调承担着对外联络,合作谈判的工作。如何拿到更优惠的价格,搭建多渠道的资源网络平台是计调人员更应关注的问题。

(一) 与交通部门合作的步骤及注意事项

1. 与交通部门合作通常应遵循以下步骤(见图 1-1)

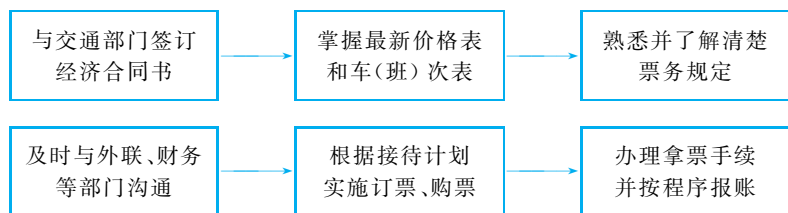


图 1-1 与交通部门合作步骤示意图

(1) 向交通部门申请建立合同关系,签订正式经济合同书,确定合同量,领取合同书。这一点在实际操作中很难做到,常常是在旅游旺季时,旅行社的汽车票、火车票、飞机票很难搞定,造成游客投诉,所以在平时如果能与交通部门协调好,签订协议书(见附录 1)是非常有必要的。

(2) 及时领取最新价格表和车(班)次表,与交通部门保持联系。

(3) 将各种票务的规定了解清楚,然后进行整理、打印,再分配给外联部门,并报审计和财务备案。其中,包括以下三个方面:

- ① 提前预订票的时间限制;
- ② 订票应交付定(或订)金的百分比(每个旅行社会设置不同的比例);
- ③ 改票、退票的损失比例(参考交通部门的有关规定)。

(4) 与财务部门协商、设计和印制一些账单,其中包括:

- ① 机/车票报账单;

- ② 机/车票定(或订)金报账单;
 - ③ 机/车票变更取消报账单。
- (5) 与外联部门协商、设计、印制一些订单,其中包括:
- ① 飞机票预订单;
 - ② 火车票预订单;
 - ③ 汽车票预订单;
 - ④ 机/车票变更/取消通知单(有些单位是用笔在彩色纸上写或填写变更/取消单)。
- (6) 根据接待计划实施订票、购票。
- (7) 明确拿票手续和报账程序。

2. 与交通部门合作的注意事项

- (1) 订票时,应注意,因路线、季节的不同,价格也不同,特别是儿童票价优惠的百分比;
- (2) 在取机票或再确认机票时,千万别忘了带齐有关证件(外宾团要带个人护照、团体签证,内宾团要带身份证等);
- (3) 在订火车票时,要注意火车票硬卧、软卧的差价,还有上、下铺的差价等;
- (4) 在预订汽车票时,要注意汽车的设施设备是否齐全,车况如何?这是如今双旅游非常关键的问题,它常常对团队的质量和利润产生决定性影响。

(二) 与饭店部门合作的步骤和注意事项

1. 与饭店合作应遵循以下步骤(见图 1-2)

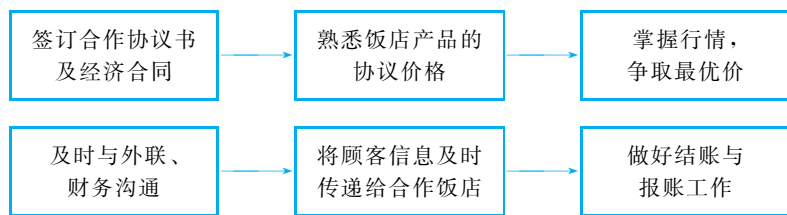


图 1-2 与饭店合作步骤示意图

(1) 根据外联部门预报的年客流量、客源的层次、住宿要求与外地和本地饭店洽谈,并实地考察饭店的环境、设施及服务,签订合作协议书及经济合同等。

(2) 把以下各项内容了解清楚,整理列表,打印后发给外联部门,报审计、财务备案。

- ① 有关订房的各种规定,如有无预订要求或提前预订房的时间;
- ② 各饭店旺、平、淡季的月份划分及其价格;
- ③ 客房单、双、三人间,大、中、小套间,豪华、总统套间等不同类型,在不同季节的价格;
- ④ 门市价(散客价)、旅行社合同价(团队价)和特殊优惠价,加床费、陪同床费等;





⑤ 各式早餐、正餐的价格等。

(3) 掌握饭店最新客房行情,争取更优惠的房价,要经常与饭店保持联络,及时主动地将客人的反映转达给饭店。

(4) 与外联部门协商、设计、印制一些订单,其中包括:

- ① 住房预订单;
- ② 变更住房预订单;
- ③ 取消住房预订单。

(5) 把预订好的单子转交给接待部门或导游,以便搞好接待工作。

(6) 按照程序报账。

2. 与饭店部门合作的注意事项

(1) 订房时,如有重点团队、旅行社经理人团队或团队中有VIP客人时,旅行社应事先通知饭店销售部或营业部,在其客房内摆放鲜花或水果等。

(2) 对旅游团队需要举行小型欢迎仪式,或需悬挂欢迎横幅的,应事先征得饭店的同意,并在指定地点举行,避免影响饭店的正常营业。

(三) 与餐饮行业合作的步骤及注意事项

1. 与餐饮部门合作的步骤

(1) 先实地查看旅游定点餐厅的地点、环境、卫生设施、停车场地、便餐和风味餐菜单等。满意后,根据国家旅游行政管理部门规定的用餐收费标准,与餐厅或饭店洽谈用餐事宜,并签订有关经济合同与协议书(附录2)等。

(2) 与财务部门协商印制或打印专用的“餐饮费用结算单”。

(3) 将下列有关内容整理、列表、打印、分发给接待部,并报财务部备案:

- ① 签约餐饮单位名称、电话、联系人的姓名、风味特色等;
- ② 不同等级(标准、豪华)旅游者(团)的便餐、风味餐最低价格标准等。

(4) 根据接待计划或订餐单,将用餐地点、联系人姓名转告接待部门或导游,以便搞好接待工作。

(5) 根据“餐饮费用结算单”与财务部门共同进行复核,并由财务部门定期统一向签约餐厅结账付款。

2. 与餐饮部门合作的注意事项

(1) 选择餐厅时,餐点不宜过多,应该少而精;而且要注意地理位置的合理,尽可能靠近团队活动场所;

(2) 订餐时,及时把旅游者(团)的宗教信仰和个别客人的特殊要求转告餐厅,避免出现不愉快和尴尬的局面;

(3) 提醒餐厅,结算用的“餐饮费用结算单”上必须有陪同导游的签字,否则无效。

(四) 与参观游览景点合作的步骤及注意事项

1. 与参观游览景点合作的步骤

(1) 与旅游单位就以下内容进行洽谈,并签订协议书及经济合同书: