

NEW
VISION

新视野旅游译丛

旅行社实务手册

Manual of Travel Agency Practice



(英)
格文达·西拉特
赖宇红等
译



By Gwenda Syratt



云南大学出版社
YUNNAN UNIVERSITY PRESS

NEW
VISION

新视野旅游译丛

Manual of Travel Agency Practice



旅行社实务手册

(英) 格文达·西拉特 著
赖宇红等 译



云南大学出版社
YUNNAN UNIVERSITY PRESS

著作权合同登记号：图字：23-2003-025 号

This edition of Manual of Travel Agency Practice by Gwenda Syrratt is published by arrangement with Elsevier Science Ltd, The Boulevard, Langeford Lane, Kidlington, OX51GB, England

Copyright © 2004 by Yunnan University Press

All rights reserved

本书简体中文版权归云南大学出版社所有，未经授权，不得使用。

图书在版编目 (CIP) 数据

旅行社实务手册 / (英) 西拉特 (Syrratt, G.) 著;
赖宇红等译. —昆明: 云南大学出版社, 2002

书名原文: Manual of Travel Agency Practice

ISBN 7-81068-515-5

I. 旅... II. ①西... ②赖... III. 旅行社 - 业务管理 - 手册

IV. F590.63-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 096856 号

书 名: 旅行社实务手册

作 者: [英]格文达·西拉特

译 者: 赖宇红

特邀编辑: 杨晓云

责任编辑: 张丽华

责任校对: 段建堂 康 实

封面设计: 刘 雨

封面制作: 刘 雨

出版发行: 云南大学出版社

印 装: 昆明宏成彩印有限公司

开 本: 787 × 1092 1/16

印 张: 24.5

字 数: 376 千

版 次: 2004 年 4 月第一版

印 次: 2004 年 4 月第一次印刷

印 数: 0001-1500

书 号: ISBN 7-81068-515-5/F·285

定 价: 48.00 元

云南大学出版社地址: 云南大学英华园(邮编: 650091)

E-mail: market@ynup.com

电话: 0871-5031071

传真: 0871-5162823

版权所有, 翻印必究



中文版序

云南省旅游局局长 罗明义 博士

中国旅游业在过去的二十多年中持续、健康、快速发展，取得了很大的进步和拓展，在国际旅游业的进程中留下了骄人的成绩。中国也随之成为世界上众多旅游客人向往的主要旅游胜地和旅游目的地之一。在中国旅游业发展的进程中，旅行社业做出了巨大的贡献，有着不可替代的“龙头”作用。

近年来，旅游业已成为世界上发展势头最强劲和全球经济规模最大的产业之一，并被认为是具有活力的朝阳产业。旅游业由于其经济效益好、发展速度快、牵引带动力强、产业关联度高、增加社会就业等明显优势，使得世界上许多国家和地区都把它作为支柱产业来扶持和培育。

我国现在还是一个发展中的国家，相对来讲旅游业在我们国家还是一个新兴的产业，尽管取得了一些成绩和进步，但和国际上发达国家的旅游业相比，还有很大的差距。随着我国加入世界贸易组织，面对全球经济一体化的激烈竞争和各种各样的商业运作模式，旅游服务贸易不断扩大，我们应怎样适应这些新的变化、迎接挑战和寻求新的发展机会，这是目前摆在全国旅行社业面前的一个重要课题。

有关旅行社业操作程序及具体实务的书籍和资料在国内还比较匮乏，尤其是国外关于旅行社业方面的专著更是寥寥无几。因此，我非常高兴地向广大的旅游从业人员和旅游爱好者推荐一本由英国学者格文达·西拉特撰写，昆明大学赖宇红副教授主持翻译的《旅行社实务手册》。

该书深入浅出、通俗易懂，对旅行社的基本业务、操作程序、作业技巧和国际上流行的旅行种类都作了详尽的介绍，同时对与旅行社业务相关



的交通预订、旅行社财务运作等亦进行了描述，简明地阐述了旅行社在市场经济条件下的经营模式，并按旅行社的业务性质对业务流程作了概述。书中的一些案例、客运时刻和作业分析是以国外的旅游目的地为实例，保险、旅行社财务、旅游合同部分或许与目前我国国内的有些规定和运作程序不尽相同，但该书仍是一本可以供广大旅行社从业人员借鉴和学习的良师益友。

此书不仅可作为旅行社从业人员的一本专业读本和手头工具书，也能帮助长期以来工作在旅行社前沿的同志们更好地总结自己的工作经验，帮助没有实际工作经验的同志们尽快了解旅行社的工作情况，同时也是众多旅游爱好者了解旅行社业务和熟知一些基本旅游知识的轻松读本。

2003年12月12日于昆明





作者致谢

谨此感谢为本书编写提供过资料的各位同仁并向下列公司致以特别谢意：

ABC 国际旅行指南
布特林假日世界
乡镇客车公司
假日公司
英国欧洲出租车有限公司
旅游学院
灰犬客车公司
国际航空运输协会
英国海联航运有限公司
托马斯·库克出版社
旅行保障保险公司
旅行社协会全球联合会

衷心感谢乔治·西拉特不断给予我建设性的帮助。





原作者序

你为何阅读这本书，是否心仪一份旅行社工作，想多了解一些情况？
本手册愿帮助你！

如果你喜欢与人接触，希望每天学到新东西，你生性乐于助人，渴望游遍异国他乡的神奇山水，你就正在走向一个充实而令人兴奋的职业。

你是否还在学习旅游课程，需要简明易懂的材料介绍旅行社零售业务操作？本手册绝对能成为你的好助手！因为它的内容涵盖了以下课程的提纲：

商业管理学院：零售旅行社运作课程

城市与导游/英国旅行社协会：旅行社能力水平证书课程 495 - 1 -
102 级

国际航空运输协会/旅行社协会全球联合会：旅行社运作课程第 6
单元

英国旅游教育学院旅游专业：零售旅行社课程

苏格兰职业教育学院：旅游研究国家级证书课程

牛津大学旅行与旅游业证书教学计划：旅行零售商课程

职业教育文凭课程





要是你的旅行社工作才起步，拿不准手头活计的做法，同事们人人都忙，三言两语又向你解释不清，你的处境很尴尬，本手册定能替你解围。这是一本旅行社零售实作工具书，对社内日常事务有循序渐进的说明。你可以把它当做参考书使用，说不定还会发现它原来是一本轻松的读物。

对于把本书用做旅游课程教材的学生，书内的许多练习和作业选自往年考试真题，试题来源包括商业管理学院（ICM），城市和导游（City and Guides），国际航空运输协会/旅行社协会全球联合会（IATA/ UFTAA），英国旅游教育学院（BTEC），苏格兰职业教育学院（SCOTVEC）。大体上看，我们需要树立一个观点，即旅游业永远处于变化之中。比如本书就不可能提供目前最新的机票、车票价。然而确定票价和收集信息的方法是始终不变的，我们可以将这些方法应用于眼前这本工作手册中。

技术是旅游行业的重头戏，本手册贯穿始终讲的都是技术问题。全书的设计宗旨就是为国际旅行社人员助一臂之力，书中举例皆有放眼全球的视野。

总而言之，若非大家都对异国他乡情有独钟，也不会有缘共同涉足旅行社事务。书中虽没有专章讲述地理，但通篇弥漫着浓郁的旅行情趣。所以当心，你很快就会脚痒痒，想去旅游了。

诚望笑纳本手册并认为它有用。若你已选定旅游业干一番事业，祝你喜欢激动人心的未来岁月。

格文达·西拉特



录



中文版序	(1)
作者致谢	(3)
原作者序	(4)
1 引 言	(1)
2 包价游和团队游	(4)
·了解预订条件 ·费用 ·目的地 ·出发时间	
·补充说明、额外收费和小印刷品 ·组织自己的旅行	
3 度假中心和特殊兴趣旅游	(34)
·今日的度假中心 ·费用与预订 ·区位和设施	
·普通兴趣游客	
4 酒店、剧院、中转地旅游、旅程间断游	(55)
·剧院订票 ·中转地旅游与旅程间断游	
·读懂参考书籍 ·进行预订 ·住宿的种类	
·如何读《ABC 指南》 ·剧院订票说明	
·中转地旅游与旅程间断游的优势	
5 大客车旅游与入境旅游	(78)
·预订程序 ·发现汽车旅游和线路的优点	
·入境旅游预订的有关工作	
6 汽车出租	(87)
·出租类型 ·如何读手册 ·准确计算汽车预订费用	
7 汽车轮渡	(107)
·了解线路 ·预订 ·费用 ·《ABC 运输指南》	



录



- 8 英国、欧陆的铁路和有轨机车 (131)
 - 了解时间表 ·火车、有轨机车的路线及其优点
- 9 航海旅游 (152)
 - 海洋旅行商的地理位置 ·费用 ·轮船生活
 - 海洋旅游预订 ·了解有关条件和航海术语
- 10 机票预订 (172)
 - 国际航空运输协会 ·交通会展区 ·三字母代码
 - 航班类型 ·如何使用《ABC 世界航空指南》
 - 最短衔接时间 ·时差和飞行中消失的时间
 - 护照、签证、健康要求 ·为乘客提供特殊服务
 - 行李和机场信息 ·机票价
 - 票价规则、最长免费航程和票务工作简述
- 11 保 险 (231)
 - 旅游保险的必要性 ·全面了解有关条款和投诉处理
- 12 现金与支票的处理 (257)
 - 处理现金、支票、信用卡、旅行支票,严密注视安全问题
- 13 技 能 (277)
 - 销售技巧 ·电话技术 ·与人沟通
 - 寻找信息 ·产品知识 ·语调 ·组团
- 14 商务信函 (292)
 - 如何申请旅游者身份 ·如何写履历
 - 如何书写旅游业商务信函
- 15 商务旅行 (301)
 - 为商务秘书们提供优质服务 ·商务旅游服务的种类
 - 获得新的商务通讯 ·商务旅游问题处理

16 投诉处理	(310)
·职业规范 ·旅游组织	
·问题处理——当你处理不了时,客户应找谁?	
17 旅行社系统财务和计划	(315)
·高收益旅行社 ·收入来源 ·客源系统	
·游客记录和财务程序 ·财政监控 ·聚焦未来业务	
练习答案	(328)
索 引	(356)
译后记	(370)



录



1

引 言

你也许考虑过到旅行社工作，但对于此种工作所要承担的责任以及你本人是否喜欢旅行社生活，你心中也许还不甚了了。本手册将尽量回答你期待解决的问题。

我要做什么工作？

这个问题注定要首先提出来。做旅行社的旅行咨询员一定要有能力就许多专题给出建议并开展业务。比如假期包价游，租车，旅游保险，航班线路和航班调整，运送服务，游轮，散客度假安排，护照及签证条件，预订酒店房，火车、汽车、飞机订票。咨询人员一定要能处理行政工作，确实达到业务娴熟。

旅行社内的工作千差万别，但几乎每种工作都永远令人有充实感，因为你能不断学到新的东西。安排不同类型的旅游服务须使用不同的方法，你永远不可能说：“好啦，现在我懂我的工作。”旅行社要开展“多目的”业务，必要时同时做旅行批发商和代理商。

我需要成为哪种类型的人？

首先，你要有耐心。与人打交道的工作所需要的说话方式都大同小异。

工作难点不在于打个电话，进行预订，开票，祝愿客户旅途顺利，而在于经常有变化发生。客户可能取消预订之后又再来预订，小旅行社与旅行批发商和航空公司的联系可能受到长时间耽搁。



你既要有责任心又要具备精确性。干任何工作都要热情，我确信你做得得到这一点，因为旅行业务是一种使人亢奋的工作，它让人欲罢不能。

工作紧张时你要有熬夜的心理准备，这里的事往往有季节性，经常要赶时间。你不能对客户说：“昨天下午 5 点我必须回家，你的旅行证件没来得及办好，对不起。”

本书会帮助你适应一些旅游业某个层次上注定要碰到的局面，而且还要提醒你这个行业也有轻松愉快的特点。比如旅行社里常常有一种“家庭”氛围，遇见旅游界人士的机会颇多，隔一段时间就有机会到好玩的地方参加培训旅游，航班多的时候还可享受打折机票的优惠。

参加工作的必备条件

进入行业的资格要求不太严。最好是有英语、数学和地理专业的 GCSEs 或相似文凭。

我会得到什么样的培训？

人们读完中学进入大学，在大学里可以学到旅游业的相关技术。受过这种教育确实有助于寻找工作。但大旅游公司还提供全程职业培训。各航空公司，尤其英国航空公司，有他们自己的培训中心，这些公司在全世界的旅行社人员和航空人员可到中心接受专门培训。

我会到哪里工作？

旅游业有许多分支。具体工作地点有机场、酒店、度假区等等。而到旅行社，你可能会在一个门市里出售假期旅游。如果你的工作是处理商务旅游，就不必选择临街黄金地段，由于业务大部分可以在电话上做，你的工作地点会在一个高于街面的办公室里。有些旅行社定位在大工厂，意思是这家旅行社开在工厂里或办公区，为一个具体的公司安排员工的旅游。

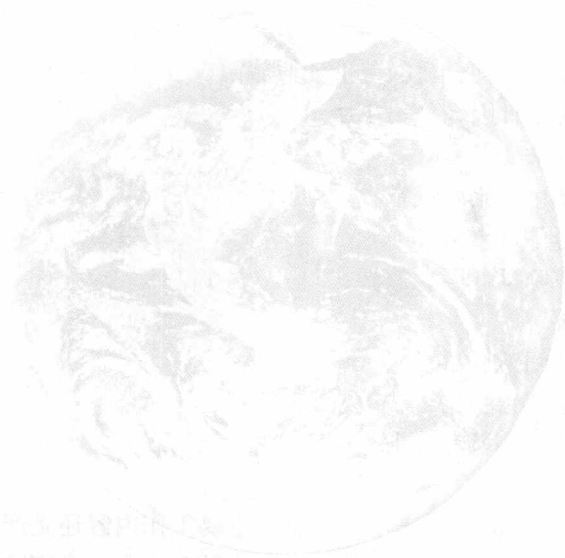
工作的晋升前景

旅行社业是一个发展空间很大的年轻人行业。只要你真正对工作有兴趣并执意朝最高职位晋升，工作就不会太难。要听取同事的工作经验并向

他们学习，参加公司提供的全部培训并协助做好办公室日常工作，因为大量的台后工作需要人做，而这些工作对办公室正常运行很重要。

职位空缺通常先在公司内部公布然后才对外做广告招聘。你若信心十足，可申请做一个本公司的部门经理。

当上经理之后，下一步就是区域经理，此岗位意味着要对一个区域内若干门市的产品承担责任。区域经理偶尔也有机会升为主任，甚至总裁，这是最直接的晋升路线。当然也有后来居上的其他路径，旅行社的许多工作无疑能让你感到乐趣无穷。





2

包价游和团队游

提 要

本章讨论以下问题：

- 包价度假旅游
- 如何为客户找到合适的包价度假旅游
- 如何阅读冬日阳光公司小册子
- 了解预订条件
- 如何计算包价旅游成本
- 如何填写预订表格
- 自己组织奖励性团队旅游
- 奖励旅游
- 如何计划团队旅游
- 如何确定零售价格
- 需要完成的测验和作业

尽管旅行社内的工作丰富而精彩，主要工作内容还是产生于航空预订和包价旅游。包价旅游是什么呢？这是旅游、交通、食宿的综合服务。比如由旅行经销商买入，再将综合服务的一部分以一个全包的价格售出。可供选择的包价旅游小册子为数很多，许多小册子都介绍和提供同一目的地的旅游项目。你怎样才能帮助客户选中适合他们的包价服务呢？

首先，在英国，独立的包价旅游公司很少，一个公司可能有好几块牌子。应该清楚，很多旅行社靠代理佣金制度挣钱。因而为了使代理商对少

数优秀旅行经销商表示诚信，旅行经销商会给予代理商高于一般认可价的佣金。旅行经销商也对旅行咨询人员支付个人奖励，如提供免费度假或大商场代金券。这些因素对旅行咨询人员帮助客户选择合适的包价旅游产品会有相当大的影响。顾客的选择一定要放在首位，从旅游业务方面看，旅行经销商与代理商之间关系良好，旅行者也能从中获益。

还有其他什么因素能鼓励客人选择一个旅游项目而放弃另一项目呢？这个因素并非永远是价格。当然相同的度假项目价格有差异，原因在于有些旅行经销商比别人更会照章向总经销商压价。价格通常根据客流量来决定。如果一个旅行商接连数周向酒店提供越多住客，他的住宿成本就会越低。

别的因素可能还有旅行社的声誉和游客以往的经验。旅游业非常倚重回头客业务。同一个人可能年复一年都有假期，一年数次度假的情况也经常发生，但还是有人愿意留在家里，令我们失去生意。造成这种情况的原因很多，假设客人随一家旅行社旅游感受极差，就会导致不满意；或者客人道听途说了我们旅游中的糟糕事，我们必然失去这些人的回头生意。其他决定性的因素可能有飞行安排的细节问题，如所选航空公司、机型不满意等。飞行时间也很重要，客人常常愿意多付一点旅游费而让飞行时间符合他们的生活方式。很多人喜欢白天飞行，尤其是带孩子的家庭。一整天在旅游胜地等待半夜乘机似乎漫长又乏味，碰到酒店催促中午退房则更糟。所以到了旅游的最后一天，客人都归心似箭，巴不得一起床就坐上飞机回家。出发的机场也重要，客人会愿意多花点钱从离家近的机场出发，而非少付点钱但坐车很久去机场。

小册子里的信息可不可信？就预订规则而言，答案通常是“可以相信”。但由于小册子的描述文字千差万别。我们一定要尽量多看这类资料，比较一下它们之间对同一酒店、同一旅游地的描述。要学会理解字里行间的寓意。在小册子里，无言之处常常比具体描述更说明真相。“热闹”可能指嘈杂，而“生活节奏放松”可以指遥远偏僻。旅行社备有地名索引，详细说明旅游胜地及酒店情况，它印有较真实的图片，如果你缺乏某个旅游地的亲身旅游经验，还是拜读一下为好。小册子上的出发日期、乘机时间等都不可相信，因为这些是变数。一个旅行社要是没有卖够某个日子出

发度假的人数，它会采取“合并”措施，取消这次发团，同时为那些数量太少组不起团的预订客人提供一个备选度假项目，这种操作是允许的。很自然，组团旅行社不想贴着钱来组织旅游，而客人因计划改变感到不高兴也情有可原，这样双方就会面临两难困境。备选项目不合适，全额退款也不满意，因为此时再到其他旅行社订同样的旅游项目已为时太晚。这些就是你需要掌握难题处理技术的原因。

游客多达数百万

不要只依赖电脑上获得的信息。很多组团旅行社并不使用你们旅行社所用的电脑系统。在你告诉客人没有备选项目之前，最好了解一下这些旅行社。这是资深员工的优质服务胜过初学者整日忙得团团转但功效不大的原因所在。

每年有几百万人参加包价旅游，人们乐于如此因为此举优惠显著。前面介绍过，组团社受益于整批购买，这个折扣也传递到游客身上。所以说参加团队包价游经济实惠。同时还有让人享受“从容不迫”的好处。一切都有人安排好了，预订机票、接机送机，酒店、别墅或公寓都确认无疑，还有旅行社代表服务。选择余地很宽：几乎去每个国家都有包价游；飞行服务的选择也很宽：旅游天数、出发和到达时间；住宿种类和许多别的服务的选择：观光旅游、迎宾包（公寓度假者的日用品包）。尽量多研究一些旅行批发商的小册子，才能享受现成的精彩旅游项目。

要充分利用《ABC度假指南》。《指南》里照例都有一篇前言介绍该书使用方法。书中提供信息的栏目有：国际电话、电传与时间、英国机场、美国与城市、国际气候、滑雪胜地海拔、海外度假中心、海外度假旅游、海外游轮度假、旅游胜地、酒店和组团旅行社。该书确实提供了一笔信息财富。

请使用恩特普莱斯小册子

本节参考资料选自恩特普莱斯冬日阳光公司的小册子。