

旅行社 门市接待

主 编 冯国群 陈 波
副主编 黄春祺 王淑霞



旅游教育出版社

旅行社 门市接待

主 编 冯国群 陈 波
副主编 黄春祺 王淑霞

责任编辑：景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

旅行社门市接待 / 冯国群, 陈波主编. -- 北京:

旅游教育出版社, 2014.3

(1+1 旅行社业务实战手册)

ISBN 978-7-5637-2894-7

I. ①旅… II. ①冯… ②陈… III. ①旅行社—旅游

服务—手册 IV. ①F590.63-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 030798 号

1+1 旅行社业务实战手册

旅行社门市接待

主 编 冯国群 陈 波

副主编 黄春祺 王淑霞

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	北京甜水彩色印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米 × 960 毫米 1/16
印 张	18
字 数	266 千字
版 次	2014 年 3 月第 1 版
印 次	2014 年 3 月第 1 次印刷
定 价	39.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

CHUBAN SHUOMING

出版说明

旅行社业——一个为人们的旅游出行而奔忙着的行业，一个饱受争议但又不可或缺、有万千员工起早贪黑、有万千导游风餐露宿让人们出行无忧的行业。关于这个行业，人们有太多的话要说。有话要说，是因为人们对这个行业寄予了太多的希望，也是因为人们的出行越来越离不开旅行社从业者的服务。

对旅游者而言，旅行社就是自己出游的管家；对从业者而言，旅行社就是自己施展才华的平台。在中国日益成为旅游目的地大国的时候，活跃在旅行社各岗位上的从业人员，他们对业务的熟悉程度，他们的人际交往能力和对突发事件的应变能力，还有他们对工作的热爱程度以及将来会越来越完善的工作保障机制，都是让万千从业者这些个体细胞充满活力，让旅行社这个大家健康发展的元素。

现如今，市场对旅行社从业人员的门市接待的用工需求日益旺盛，无论是实体店还是以携程、驴妈妈等为代表的电商旅行社，都是如此。如何让门市这个门面有个帅气的亮相，让新手迅速上手、老手业务更精，便成了我们组织编写“1+1旅行社业务实战手册”的最大动力。

所谓“1+1”，是指1本实践手册配1张操作演练光盘。一个“1”用来解决业务知识问题，为您的职业生涯储备知识能量；另一个“1”用来解决业务操作问题，为您的职业拓展储备操控现代技术的能量。“1+1”的“营养配餐”将助力您练就一身过硬的业务基本功，在并不平坦的从业道路上能走得更远。

《旅行社门市接待》是“1+1旅行社业务实战手册”中的第一本，它从见习生—接待员—店长的成长历程，将门市接待的业务技能及操作要点串联起来，循

序渐进，伴您在职业生涯的道路上稳步前行。

为了将书本知识与工作实际同步对接，我们特邀上海棕榈电脑系统有限公司将旅行社门市接待的操作软件制作成演示光盘，配上专业讲解，将旅行社业务演练搬回家，让您的学习更加具有针对性和操作性。

继出版旅行社门市接待用书后,我们将根据市场反馈,陆续推出旅行社各业务部门的操作演练用书。希望我们的良苦用心能够为方兴未艾的旅行社业发展注入新的活力,希望更多的人能够爱上这一行,能够继续起早贪黑、风餐露宿地为游客服务。

旅游教育出版社

目 录

MU LU

见习生——入职篇

单元	步入旅行社门市	002
01	项目 1 准备我的首日实习	002
	项目 2 熟悉我的工作环境	005
	项目 3 了解我的工作内容	019
	项目 4 规划我的职业生涯	026

单元	旅行社门市岗位见习	041
02	项目 5 学礼仪——让自己的仪表、仪容、仪态符合岗位要求	041
	项目 6 补知识——让自己的旅游专业知识达到岗位要求	046
	项目 7 练操作——让自己的现代办公操作胜任岗位要求	050

接待员——专业篇

单元	门市迎客	054
03	项目 8 招呼问候顾客	054
	项目 9 判别入店需求	056
	项目 10 指示引领服务	060

单元	咨询服务	064
04	项目 11 现场咨询	064
	项目 12 电话咨询	069
	项目 13 信函咨询	072
	项目 14 网络咨询	075

单元	产品推介	080
05	项目 15 散客拼团产品推介	085
	项目 16 自组包团产品推介	090

单元	手续办理	096
06	项目 17 签订国内旅游合同	096
	项目 18 签订出境旅游合同	117
	项目 19 签订赴台旅游合同	137
	项目 20 签单项委托合同	157
	项目 21 收取费用开具票据	165

单元	行前通知	171
07	项目 22 国内游行前通知	171
	项目 23 出境游行前通知	182

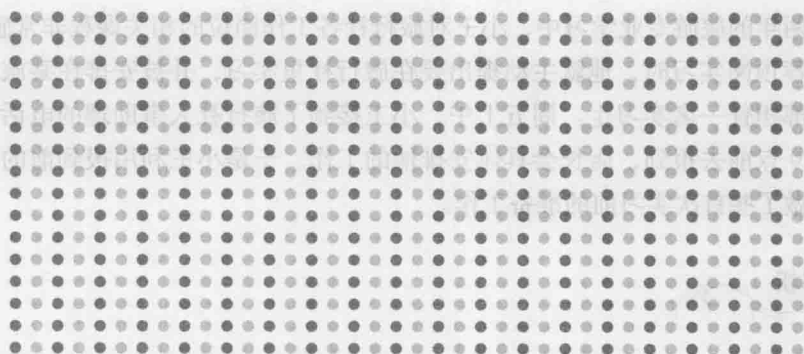
单元	售后服务	206
08	项目 24 受理投诉	206
	项目 25 客户维护	217

店长——管理篇

单元	门市店员的招聘与培训	226
09	项目 26 招聘门市店员	226
	项目 27 培训门市店员	231
单元	创办旅行社门市	236
10	项目 28 门市选址	236
	项目 29 门市设立	241
	项目 30 门市设计	245
单元	门市信息化操作	258
11	项目 31 标准产品销售操作	264
	项目 32 包团产品销售操作	269
	主要参考文献	277
	后 记	278

见习生

见习生





旅行社通过门市柜台向前来问询的顾客提供旅游咨询服务,并介绍和推销旅游产品,同时也为顾客提供其他与旅游有关的委托代办服务。在本单元里,通过学习,你将对“门市接待”岗位开始有所了解,知道门市接待员的工作环境和内容,及其职业知识和能力要求。

项目1

准备我的首日实习

小王刚从单纯的校园迈入复杂的职场,从校园学子蜕变为一个职业人,周围的环境全然改变,让他彷徨不安、不知所措,尤其是不知道该如何面对职场生涯的第一天。

职业场景

在两年的旅游专业学习中,小王对旅行社各工作岗位的相关课程非常感兴趣,学校推荐顶岗实习时,他就主动提出要在旅行社里实习,并被安排在某旅行社门市营业部担任一名实习生。周五上午,小王接到了旅行社人事助理的电话,通知下周一9点前去报到,店长会具体安排他的工作。于是小王利用报到前的两天多时间,做了些首次实习前的准备工作。

职场解析

入职第一天,如何做好准备工作,给实习单位领导和同事留下良好印象呢?

一、切忌上班迟到

上班迟到是入职大忌，在接到实习通知后，首先要做的就是通过网络、地图，或者咨询亲朋好友，掌握其具体地理位置，选择适当的交通工具，然后估算路上要花费的时间。旅行社的门市营业部一般都设在人流密集、商务活动集中的地区，有些门市部甚至设在商务写字楼内，对于那些我们不熟悉的地方，必要时可以提前去“探路”，了解其确切位置。

二、掌握公司概况

掌握越多的旅行社信息，对于你今后顺利开展工作、了解企业运作、适应工作环境大有裨益。在和领导、同事首次交谈中，他们也会发现你预先做了功课，从另一个侧面也反映了你对这个旅行社的关注和尊重。掌握旅行社的概况，主要包括旅行社的规模、各项经济指标（营业额、利润、市场份额等）、主营范围、业界名声、企业文化等内容。收集的途径主要有浏览旅行社网站、实地考察、向亲朋好友打听、向专业人士（如实习指导老师等）咨询等。

三、注意衣着打扮

圆领T恤、牛仔裤和运动鞋是学生时代的标准服饰搭配，但第一天工作，还是以着装正式为妙。尽管旅行社门市不像公务员和外企等大公司服饰要求很讲究，但作为旅行社对客服务部门，一般都会要求着装正式，不能过于休闲和随意。通过你的着装可以表明你的态度，正式的服装胜过千言万语的表达。服装其实是一个信号，首先说明你把到公司来上班当作很郑重的一件事；其次，表明你是一个很重礼仪的人；第三，正装使人更精神，让你更容易被注意到，套用美学上的一句话——形式具有内容的含义。因此，第一天的衣着绝对不要过于随意，衬衣或有领T恤、西裤、皮鞋不失为夏季的恰当搭配，其他季节还可以考虑西装配皮鞋。

四、带上工作物品

第一天实习肯定有许多需要学习的内容，好记性不如烂笔头，笔和笔记本是必须携带的物品，这也是你虚心好学的最好证明。

五、准备自我介绍

首次面对领导和同事，简要的自我介绍是必不可少的。面对不同的对象，自

我介绍的内容可能略有不同，但大致包括这些内容：姓名、来自什么学校、表明自己学习及工作的诚恳态度、提出希望得到对方指导和帮助的愿望等。假如自我介绍的对象是人事管理人员，还可以补充你曾经学过的一些专业课程、专业特长和社会实践经历。

六、运用肢体语言

1. 善用眼神

比如在交谈或介绍自己的过程中，把目光投在对方脸部的小三角区，即鼻子至唇部之间的位置，一般和对方目光接触的时间是和对方相处时间的1/3，每次看别人的眼睛3秒左右，让人感觉比较自然。如果同事众多，要用眼神扫过每一个人的脸庞，切忌死盯着某一个人。扫视完毕后可以吧焦点设定在人群的中部，并不时照顾一下前后左右的人。

2. 展露微笑

微笑是全世界通行的语言，这是几乎不会被误解的肢体语言。在人际交往中，保持微笑，至少有以下几个方面的作用：首先，说明你心情愉快，充实满足，乐观向上，善待人生，这样的人才会产生吸引别人的魅力；其次，表明对自己的能力有充分的信心，以不卑不亢的态度与人交往，使人产生信任感，容易被别人真正地接受；第三，反映自己心底坦荡，善良友好，待人真心实意，使人自然放松，不知不觉地缩短了心理距离；最后，说明你热爱本职工作，尤其在门市接待岗位，微笑更是可以创造一种和谐融洽的气氛，让服务对象倍感愉快和温暖。

3. 点头致意

这是与微笑常常配合使用的另一种肢体语言，它们都能体现出你对对方的尊重。无论是听取领导的工作安排，还是倾听同事的工作指导以及工作时的相互沟通，甚至通过走道时的相互照面，及时的点头致意和微笑，会充分展现你的礼貌素养。很多实习生往往把微笑和点头致意的对象集中在上司、老板和同事身上，对那些职位比自己低微的人不屑一顾，如保洁阿姨之类的物业工作人员，那些看似对自己毫无帮助的人，或许有时就是给你指点迷津之人。

职业操练

在你所在城市里选择一家旅行社门市部假定为你即将实习的单位，列出你的

实习交通安排、预备的衣着打扮和携带物品,草拟一份简要自我介绍稿和旅行社概况稿,并试着以你的同学为对象,进行介绍。

项目2

熟悉我的工作环境

门市营业部是旅行社对外营业的窗口,它不仅是我们门市接待员工作的地方,更是旅游者与旅行社首次面对面沟通接洽的地方,是旅行社产品销售的重要场所。熟悉工作环境对于一名初入职场的实习生而言非常重要,这能够帮助我们尽快地适应工作角色,为今后顺利地工作打下良好的基础。

职业场景

周一一大早,小王早早地赶到了实习门市部,在店长的带领和同事的介绍下,熟悉了门市部里里外外各岗位的工作环境,他对日后的实习工作充满了期待。

职场解析

一旦成为一名职业人,那么你就有 1/3 的时间是在工作中度过的。只有尽快地熟悉周围环境,融入新环境,才能让自己适应工作。

一、工作硬环境

主要包括旅行社门市部位置、外观、内部布局、工作设备和用品等。

旅行社门市部一般都会设在城市重要商业区、居民区、商务区、景区、交通枢纽区,这些区域客流量大,交通便利,潜在客户聚集。

除了一些设立在商务楼宇和酒店内的门市部,旅行社门市部一般都会设在街边道旁,有一块显眼的旅行社标牌是必不可少的,标牌上有旅行社名称、LOGO、联系电话等信息,门口会张贴各类旅游产品广告、促销信息、招聘启事等。

门市的内部布局需要根据面积大小而定,可以划分为迎候浏览区、接待咨询区和后勤工作区。若面积较大,还可以设立面向大客户的业务洽谈区,接待咨询区和后勤工作区可以进一步按照出境、国内等区域细分。

作为门市接待人员,日常操作的办公设备主要有电话、电脑、打印机、复印

机、传真机、验钞机、电子广告屏、视频播放设备（DVD、液晶电视、数码相框等）、扫描仪等。

在每位门市接待人员的接待桌上，一般都会摆放各类资料和工作表格的文件夹、计算器、收据簿、发票簿、水笔、公司合同业务章之类的物品。各类资料主要指门市部所售所有旅游产品的明细表。工作表格主要包括咨询登记表、单项产品委托书、旅游合同、出团汇总表、飞机火车时刻表、各旅游供应商联系表等。

二、工作软环境

主要指相对旅行社硬环境而言的一个概念，它是指旅行社内部物质条件以外的诸如企业文化、规章制度、人员机构等外部因素和条件的总和。

企业文化是一个旅行社长期以来形成的、靠行为来体现的思想、观念和态度，是企业的灵魂，也是推动企业发展的不竭动力。若想尽快融入新环境，必须学会察言观色，并且要谦虚地向前辈请教，积极地适应公司的企业文化。只有与企业文化合拍，才能在工作中更好地施展自己的能力，做到游刃有余。

一般来说，旅行社都会有员工手册，这是新员工认识规章制度最直接的途径。但一些小型旅行社的规章制度可能未必会明文标榜，主要靠老板和同事的言传身教。要想迅速融入门市部新环境，只了解员工手册上的规定远远不够，还需入乡随俗，不要轻易“越雷池一步”，这就必须多看、多想、多向身边的人请教。比如，有些门市部规定禁止使用个人QQ号登录，收银区一般人员不得入内等。

小型的旅行社门市部一般有1名店长和若干名接待员构成，而大中型门市部则可能设有门市经理1名，2~3名分管经理，店员则会细分为各大区线路的咨询接待员、收银员、签证员、票务员、客户回访员、总部联络员、投诉接待员、材料整理员等。根据旅行社门市部的规模、操作流程、工作时间的安排不同，职员有时会身兼数职，有时则会专人专职。

职业操练

考察你所在城市的一家旅行社门市旗舰店，收集这家门市部的工作软、硬环境信息，列表说明。

××旅行社规章制度

第一章 总则

为使本公司人事作业规范化、制度化和统一化,使公司员工的管理有章可循,提高工作效率和员工责任感、归属感,特制定本制度。

适用范围:本公司员工的管理,除遵照国家和地方有关法令外,都应依据本制度办理。

1. 企业性质

有限责任公司

2. 股东

股东们按注册资金承担有限责任。

3. 管理体制

实行董事长领导下的总经理负责制及总经理(副总经理)、部门经理、员工的三级垂直管理体制。总经理、副总经理和财务部经理由董事长委任,任职期限根据公司的章程由董事长决定。

第二章 劳动条例

1. 用工性质

实行全员合同制。

公司视职位、岗位情况确定雇佣标准,公开招聘,经面试、体检、培训、考试合格后报总经理(副总经理)批准后录用,同时要求被录用人员向公司人事部呈交指定的证件及资料并填写相应的表格,证件不齐者不得办理正式录用手续。

员工应将有关个人资料的变更事宜及时告知公司人事部。

2. 录用

本公司各部门如因工作需要,必须增加人员时,应先依据人员甄选流程提出申请,经相关负责人批准后,由人事部门统一纳入聘用计划并办理甄选事宜。

本公司员工的甄选,以学识、能力、品德、体格及适合工作所需要条件为准。采用考核和面试两种,按实际需要选择其中一种实施或两种并用。

新进人员经考核或面试合格审查批准后,由人事部门办理试用手续。原则上员工试用期为三个月,期满合格后,方可正式录用;但成绩优秀者,可适当缩短其试用时间。

3. 体检

所有旅行社员工在正式受聘前，必须前往当地卫生防疫站接受健康检查。

公司每年为员工组织一次健康检查，对患有传染性或其他不利于工作的疾病患者，在规定的医疗期后仍未康复者，将予以辞退。规定的医疗期为一个月，医疗期内只发给员工基本生活费，按照政府颁布的最低工资标准执行。

4. 试用期

员工自录用之日起，须经过最长不超过四个月的试用期，试用期内公司可随时辞退不称职的员工，员工亦可提出辞职。

5. 合同

员工在进入公司之日起，即与公司签订劳动合同，合同经员工本人签字、公司盖章及劳动部门鉴证后生效。合同期满，视公司和员工本人的意愿，终止或续签合同。

公司录用的所有员工必须与公司签订保密合同。

6. 工薪

公司实行月薪制度，每月15日之前支付上月1~31日的全月工资。公司实行岗位等级工资制度，并根据赢利状况、员工业绩进行工薪调整。员工职务、岗位变动后，重新确定工资标准。

7. 调动、晋升与任免

公司根据需要调动员工，员工应服从安排。

公司推行内部晋升制度，将不拘一格提升业绩突出者至较高职位，各层管理人员应从多方面观察员工，不断发现内部人才。员工在公司的成长和晋升有赖于其工作的积极性、主动性、工作的技能和业绩。如有新的机会，公司将优先考虑本公司的员工。

员工晋升后，若因工作不胜任或有过失，公司可视情节对其作出免职或降职的决定。

8. 培训

关于培训：所有员工均有义务和权利参加公司和部门组织的各类培训，并达到相应的要求。

关于计划：公司人事部与各部门均按要求制订培训计划，组织员工参加培训。

关于档案：公司为员工制作培训档案，培训档案是员工晋升的重要依据之一，员工的培训成绩将被真实地记录在档。

关于费用：公司内的培训为免费培训，包括教材和学费；公司外培训为计费

培训。公司以外的培训费用先由公司垫付，但员工须与公司签订相应的培训合同，并遵守此合同。

9. 辞职

员工在合同期内要求辞职者，须提前 30 天以书面形式递交辞职报告，经所在部门、人事部批准后依合同及公司的相关规定办理手续。擅自离职者，须在赔偿公司损失后补办手续。

10. 辞退

公司可根据合同和有关规定辞退员工，辞退通知须提前 30 天以书面形式送达员工本人。被辞退者按公司的规定办理辞退手续。

第三章 休假制度

1. 法定假日

正常休假在不耽误工作的前提下，经领导书面同意，可自由支配休假时间。由于业务需要，公司可临时安排员工于休假日照常上班。

节假日期间通常是旅行社的高峰季节，由于旅游行业的特殊性质，也许会要求员工超时工作或在很短时间内通知员工回来工作。发生这种情况时员工需全力合作。

2. 有薪假期及其他

员工连续工龄满 2 年后，每年可获得带薪休假一次，假期为 5 天。工龄每增加一年假期延长 2 天，最长 15 天。员工休假期间，原待遇不变。未得到部门经理及总经理室的批准，员工在规定日期内提前离开或推迟返回公司的行为将被视为违纪，有可能导致辞退。

3. 丧假

员工如遇直系亲属（指父母、公婆、岳父母、配偶、子女或同胞兄弟姐妹）不幸去世，公司给予 3 天有薪丧假。

员工请丧假，须由部门经理同意后方能离岗，可事后补交请假条，并由部门经理和人事部共同审核。

4. 福利

员工与公司签订劳动合同后，公司将按规定为员工办理职工社会保障手续，员工可享受社会保障。

5. 出差

（1）公司根据需要安排员工出差，受派遣的员工，无特殊理由应服从安排。

（2）员工出差在外时，应注意人身及财物安全，遵纪守法，按公司规定的标