

<<现代旅行社管理手册>>

图书基本信息

书名：<<现代旅行社管理手册>>

13位ISBN编号：9787563712465

10位ISBN编号：7563712461

出版时间：2006-3

出版单位：旅游教育

作者：张道顺 编

页数：308

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<现代旅行社管理手册>>

### 内容概要

《现代旅行社管理手册》分为四个部分，第一部分业务知识篇，向读者介绍了旅行社行业的基本知识及中国旅行社行业发展的现状和趋势；第二部分职业态度篇，讲述了旅行社员工应该树立什么样的职业态度和如何进入职业角色；第三部分业务技巧篇，采取实践案例分析和理论归纳总结相结合的写作方法，向读者阐述了收客业务、接待业务、同业批发业务、电话营销、投诉处理等具体业务层面的实战技巧；第四部分管理发展篇，则重点讲述了旅行社战略管理、营销管理、产品管理、人力资源管理、信息管理、财务管理等方面的制度建设和如何实现管理的系统化、规范化。

本书既是旅行社经理、总经理的实用工具书，也是旅行社一般员工的培训手册。另外，由于本书具有大量的实证案例，也为旅游院校师生的案例教学提供了丰富的资料。

## <<现代旅行社管理手册>>

### 书籍目录

第一篇 业务知识篇第一章 认识旅行社【本章导读】一、旅行社与旅行社业二、旅行社的性质与职能三、旅行社的类型及基本业务四、旅行社设立的基本条件和程序【本章小结】第二章 中国旅行社行业发展现状与发展趋势【本章导读】一、中国旅行社业的发展概况二、中国旅行社业发展宏观环境影响分析三、中国旅行社业竞争层次及扩张模式分析四、21世纪中国旅行社企业的经营战略选择五、中国旅行社业发展趋势分析【本章小结】第二篇 职业态度篇第三章 培养正确的职业态度【本章导读】一、旅行社的本质二、绩效的基础——正确的职业态度三、态度管理——培养积极的态度四、旅行社行业崇尚的十大观念【本章小结】第四章 养成良好的工作习惯和技巧【本章导读】一、旅行社员工正确的工作程序二、旅行社员工常用的工作技巧三、旅行社员工应知的礼仪常识【本章小结】第三篇 业务技巧篇第五章 旅行社组团业务操作流程及管理技巧【本章导读】一、组团业务简介二、组团产品设计与开发操作技巧三、组团型产品推广操作与管理技巧四、组团业务流程及操作管理技巧五、附件【本章小结】第六章 旅行社接待业务流程及管理技巧【本章导读】一、产品开发二、接待产品市场推广管理技巧三、接待业务流程及管理技巧\_四、客户回访及档案管理技巧【本章小结】第七章 旅行社同业批发业务管理技巧【本章导读】一、同业批发业务简介二、中国旅游批发商韵形态及发展现状三、中国旅游批发商主要业务类型分析四、同业批发业务流程及管理技巧【本章小结】……第四篇 管理发展篇

## &lt;&lt;现代旅行社管理手册&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：（2）规范合同内容，强化竞争秩序。

新条例最重要的就是对合同的强化，要求旅行社为旅游者提供服务，应当与旅游者签订旅游合同。

旅游合同中约定的内容，至少应包括：旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准；旅行社统一安排游览项目的具体内容及时间；旅游者自由活动的时间和次数；旅游者应当交付的旅游费用及支付方式、旅行社安排的购物次数、停留时间及购物场所的名称；需要旅游者另行付费的游览项目及价格等事项。

旅行社未经旅游者同意在旅游合同约定之外提供其他有偿服务的，将会面临旅游行政管理部门责令改正，处1万元人民币以上5万元人民币以下罚款的处罚。

《条例》还对零、负团费以及人头费等不正当经营行为都做出明确的规定，严禁旅行社低于成本报价，保障旅游者与旅行社的合法权益。

（3）调整旅行社类别，降低入境旅游门槛。

新《条例》统一了从事国内旅游业务和入境旅游业务的准人条件，规定取得旅行社业务经营许可后，就既可以经营国内旅游业务也可以经营入境旅游业务。

同时，条例还将经营入境旅游业务所需的注册资本最低限额由人民币150万元人民币降低为30万元人民币，大大降低了入境旅游市场的准入门槛。

而出境旅游业务方面，准入门槛同样有所下调。

注册资本不少于30万元人民币的旅行社取得经营许可满两年，且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的，可以申请经营出境旅游业务。

这样就解决了过去国内旅行社不能接待外国人，经营入境游旅行社因门槛高而造成的曲高和寡，有利于旅行社行业的健康发展。

（4）弹性监管质量保证金，减轻旅行社负担。

以前旅行社质量保证金利息的一部分被作为旅游管理费用，而《条例》规定这项利息属于旅行社所有。

并规定旅行社三年无行政罚款以上行政处罚，质量保证金可降低50%，当出现行政处罚后，要求五日内补足，实现了弹性监管。

《条例》还规定，银行担保可以作为质量保证金，这也减轻了旅行社负担。

（5）加强行业自律，加大综合执法力度。

一是加强行业自律，引导公平、诚信经营。

二是明晰投诉渠道，加大综合执法力度。

总之，新《条例》实现了对旅行社的“宽进严管”，有利于加强对旅行社的管理，提高旅行社的质量与品质，维护旅游市场秩序，最大限度地维护旅游者的合法权益，从而促进旅游行业的全面整合。

<<现代旅行社管理手册>>

编辑推荐

《现代旅行社管理手册(第2版)》：注重创新理念独特一本旅行社经理人的培训手册，实证分析案例教学一本旅游院校师生的教学用书。

<<现代旅行社管理手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>