

<<计调部实操手册>>

图书基本信息

书名：<<计调部实操手册>>

13位ISBN编号：9787563715060

10位ISBN编号：7563715061

出版时间：2007-8

出版时间：旅游教育

作者：周晓梅

页数：159

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>

## <<计调部实操手册>>

### 内容概要

自《计调部操作实务》出版以来，反响良好，一些旅行社和读者纷纷给我打电话沟通探讨、交流咨询，受到多方人士的肯定和支持。

大家的赞扬，犹如此时窗外的鞭炮声，令我心潮澎湃。

恰在此时，旅游教育出版社不失时机地作出决定，拟出版《计调部操作实务》的姊妹篇——《计调部实操手册》，并让我继续承担该书的编著工作。

在此，我谨向旅游教育出版社表示真挚的感谢。

《计调部实操手册》的编写，是在《计调部操作实务》基础上进行的。

其体例上有新变化，力求具体和实用。

希望该书能够对旅行社从业人员，尤其是计调人员的工作有所裨益。

《计调部实操手册》的编写工作，由武汉职业技术学院旅游与航空服务学院的周晓梅执笔。

## &lt;&lt;计调部实操手册&gt;&gt;

## 书籍目录

- 前言第一章 计调部的职责 [培训要点] [知识问答] [问答1]何谓计调？  
 [问答2]你认为计调人员的主要职责是什么？  
 [问答3]对计调部经理有哪些素质要求？  
 [问答4]计调人员应该具备哪些职业素质？  
 [问答5]计调部一味追求高标准的住宿就能满足客人的要求吗？  
 [问答6]计调部经理能这样袒护其地陪吗？  
 [问答7]计调部应如何安排旅游行程？  
 [问答8]计调部经理不知道我国主要客源国概况称职吗？  
 [问答9]计调人员对住宿饭店不熟悉会影响团队质量吗？  
 [问答10]侥幸心理能保证带团质量吗？  
 [问答11]普通话讲不好也会影响团队的运作吗？  
 [问答12]怎样对待计调人员的流失问题？
- [经典案例] [案例1]计划安排不周 影响游客利益 [案例2]误机谁的错 [案例3]客人错还是旅行社错  
 [案例4]旅行社降低了住宿标准 [案例5]回程买不到卧铺票 [案例6]游客少游景点谁的错  
 [案例7]广告宣传名不副实 [案例8]游客的自主选择权受法律保护 [思考练习]
- 第二章 计调部工作的原理和内容 [培训要点] [知识问答] [问答1]何谓旅行社产品？  
 [问答2]旅行社如何进行市场定位？  
 [问答3]旅行社产品市场定位的策略选择有哪些？  
 [问答4]为什么说计调人员是旅游活动的幕后操纵者？  
 [问答5]旅行社与计调部的关系如何？  
 [问答6]旅行社计调部具有哪些显著特点？  
 [问答7]旅行社计调部有哪些作用？  
 [问答8]旅行社对计调部的工作有哪些要求？  
 [问答9]计调部业务有哪些操作方法？  
 [问答10]计调部怎样与旅游定点商店进行合作？  
 [问答11]计调部如何与保险公司进行合作？  
 [问答12]计调部如何与景区景点进行合作？  
 [问答13]计调工作是旅游行程的命脉吗？  
 [问答14]计调部的安排不符合实际需求，导游员怎么办？  
 [问答15]游客手中的“行程”怎么与全陪的“行程”不一样？  
 [问答16]计调部门是如何降低团队成本的？  
 [问答17]计调部门与团队的结算有关吗？  
 [问答18]为什么没有竞争到该团队？  
 [问答19]地接社有如此重要吗？  
 [问答20]如何对待挑剔的全陪？  
 [问答21]计调部门也可以满足游客的需求吗？  
 [问答22]计划书或派遣证未盖旅行社公章如何处理？  
 [问答23]门票协议签单未盖公章是否有效？  
 [问答24]旅游责任险如何纳入成本？  
 [问答25]为什么说迪斯尼乐园条款是“霸王条款”？  
 [问答26]旅行社愿意接受迪斯尼乐园的“霸王条款”吗？  
 [问答27]迪斯尼乐园“专横”有理吗？
- [经典案例] [案例1]75人团被减谁的责任更大 [案例2]未上旅游保险旅行社难辞其咎 [案例3]四张火车票 .....第三章 计调部产品设计与行程规定第四章 计调工作的计价和报价第五章 计调部分的发团管理第六章 旅行社的接团管理第七章 计调部业务流程第八章 计调部的管理主要

<<计调部实操手册>>

参考书目

<<计调部实操手册>>

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>