

<<旅行社管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<旅行社管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787111390268

10位ISBN编号：7111390261

出版时间：2012-8

出版时间：梁振启 机械工业出版社 (2012-08出版)

作者：梁振启 编

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>

## <<旅行社管理工具箱>>

### 内容概要

《管理案头必备手册：旅行社管理工具箱》针对旅行社的工作特点，依据旅行社的机构设置，介绍了旅行社各主要部门的管理工具；同时，还根据旅行社及旅游市场的需要，介绍了票务的管理工具、旅程责任的有效管理工具及旅游投诉的处理，同时也阐述了旅行社人力资源和财务管理的工具。

《管理案头必备手册：旅行社管理工具箱》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。

## &lt;&lt;旅行社管理工具箱&gt;&gt;

## 书籍目录

前言 第一章旅行社战略管理工具 旅行社战略的基本构成要素 旅行社战略的管理流程 旅行社战略管理的基本原则 旅行社竞争环境分析工具 旅行社市场定位策略 旅行社的品牌战略培育 旅行社的品牌战略实施 旅行社集团化的发展模式 旅行社集团化战略选择 旅行社国际化战略实施策略 旅行社发展战略实施金融策略的方法 第二章旅行社设立和行政许可管理工具 设立旅行社的基本程序 旅行社组织设计原则 国家旅游局行政许可实施办法 旅行社门市管理办法 旅行社管理行政执法依据、职责及程序 旅行社的变更与歇业管理 旅行社的组织结构形式 旅行社行业科学管理的途径 旅行社行业组织的结构形式 设立外商控股、外商独资旅行社暂行规定 旅行社条例 旅行社条例实施细则 第三章旅行社产品开发设计管理工具 市场调研管理 workflow 市场调研管理工作标准 信息收集管理 workflow 信息收集管理工作标准 旅行社产品策划管理 workflow 旅行社产品策划管理工作标准 旅行社产品设计 workflow 旅行社产品设计工作标准 旅行社产品设计原则 旅行社产品定价管理 workflow 旅行社产品定价管理策略 旅行社产品制订促销计划 workflow 旅行社产品制订促销计划工作标准 旅行社产品推广管理 workflow 旅行社产品推广管理工作标准 旅行社产品的物质质量要求管理 旅行社产品的总体服务要求管理 旅行社产品的个性服务要求管理 旅行社产品的售后服务要求管理 旅行社产品的人员素质要求管理 红色旅游产品及其特点 红色旅游产品的设计原则 深度游的发展 自驾游的安全防范 自驾游的注意事项 自驾游群体的出行特征 自驾游的特点 第四章旅行社的市场销售管理工具 旅行社产品销售 workflow 旅行社产品销售工作标准 旅行社产品的直接销售方式 旅行社产品的间接销售方式 旅行社产品媒体广告销售方式 旅行社产品销售推广方式 旅行社产品营销公关策略 旅行社产品品牌策略 旅行社销售业务的基本流程 旅行社产品销售中的权利和义务 侵害旅游消费者权益的保护制度 第五章旅行社的协作网络管理工具 旅行社网站的建设类型 旅行社网站发展的策略 旅行社协作网络的建立 旅行社信息管理系统对旅行社的作用 旅行社信息管理系统的主要内容 旅行社信息管理系统的开发步骤 旅行社信息管理系统开发的注意事项 旅行社信息系统的功能设计 旅行社电子商务的发展战略 旅行社电子商务的发展模式 旅行社电子商务模式的选择方式 第六章旅行社的接待业务流程及管理工具 旅行社接待业务的标准化 接待服务管理 workflow 接待服务管理工作标准 旅行社团队接待管理 workflow 旅行社团队接待工作标准 团队接待行李处理 workflow 团队接待行李处理工作标准 地接团服务管理 workflow 地接团服务管理工作标准 自组团服务管理 workflow 自组团服务管理工作标准 旅行社散客接待管理 workflow 旅行社散客接待管理工作标准 旅游接待中漏接、空接、错接的处理方式 旅游接待中旅游活动计划和日程变更的处理 旅游接待中误机（车、船）事故的处理 旅游接待中旅游者行李遗失的处理 旅游交通事故的处理和预防 旅游治安事故的处理和预防 旅游过程中食物中毒事故的处理和预防 旅游过程中火灾事故的处理和预防 其他旅游安全事故的处理 对旅游安全事故处理的一般程序 旅行社责任保险合同及其要素 第七章旅行社的服务质量管理工具 旅行社的服务质量标准 客户服务管理 workflow 客户服务管理工作标准 票务预订管理 workflow 票务预订管理工作标准 酒店预订管理 workflow 酒店预订管理工作标准 旅行社服务质量体系的建立方法 旅行社服务质量管理体系的构成 旅行社服务质量体系建立的步骤 旅行社质量管理的程序 旅行社售后服务管理 第八章旅行社计调与外联管理工具 外联业务的特点 外联人员的职责 计调部门的机构和设置 ..... 第九章旅行社的人力资源管理工具 第十章旅行社的财务管理工具 第十一章旅行社酒店管理工具 第十二章会展旅游企业管理工具 第十三章旅游景区管理工具 第十四章生态旅游与可持续发展管理工具 第十五章旅游业公共关系管理工具 第十六章出入境游管理工具 第十七章旅行社企业文化和品牌管理工具 第十八章旅行社的投诉处理流程及管理工具 第十九章旅行社风险防范与危机管理工具 第二十章旅行社常见疑难法律问题

## &lt;&lt;旅行社管理工具箱&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：申办阶段：设立旅行社申请人在准备完毕上述文件之后，便可正式向相应的旅游行政管理部门、工商管理部门、税务管理部门提出设立旅行社的申请。

申办阶段的申请可分为三个步骤，循序办理。

1. 申请营业许可 申请营业许可是指设立旅行社申请人向相关旅游行政管理部门呈交事先准备好的申请文件。

经过旅游行政管理部门审核批准后颁发“旅行社业务经营许可证”，取得经营旅行社业务的权利。

旅行社根据所经营的业务范围分为不同的类别，设立旅行社申请人根据所申请的旅行社类别，向相关旅游行政管理部门申请营业许可。

#### （1）国际旅行社。

申请设立国际旅行社，申办人必须将申办材料送交所在省、自治区、直辖市旅游行政管理部门。

省、自治区、直辖市旅游行政管理部门在收到符合规定的申请书后，在30个工作日内签署审查意见，然后报国家旅游局审核批准。

国家旅游局在30个工作日内以正式文件的形式通知申办人批准或不批准设立所申请旅行社，并将此决定同时通知受理申请的地方旅游行政管理部门。

#### （2）国内旅行社。

申请设立国内旅行社，申办人必须将申办材料送交所在省、自治区、直辖市旅游行政管理部门，由该旅游行政管理部门审核批准。

如果省、自治区、直辖市旅游行政管理部门将审批国内旅行社的权力授予或者委托给地、市旅游行政管理部门，则应该直接向地、市旅游行政管理部门提出申请，地、市旅游行政管理部门在征询旅行社拟设地县级以上旅游行政管理部门的意见后，根据《旅行社管理条例》进行审核批准。

批准或不批准的审核意见必须在收到申请材料后30个工作日内作出决定，并书面通知申办人。

#### （3）分支机构。

旅行社不断发展业务、开发市场，年接待游客达10万人次以上，可以设立不具有法人资格的分社。

旅行社需要设立分支机构时，可以根据有关程序向具有审批权限的旅游行政管理部门提出申请，并由该部门审核后批准。

旅行社申请设立具有独立法人资格的旅行社分社，则应由旅游行政管理部门颁发“旅行社业务经营许可证”。

如果申请设立不具有独立法人资格的旅行社分社，旅游行政管理部门颁发非法人分社的“旅行社业务经营许可证”。

#### （4）中外合资经营旅行社和中外合作经营旅行社。

《旅行社管理条例》对外商投资旅行社作出了特别规定，外商投资旅行社，既包括外国旅游经营者同中国投资者依法共同投资设立的中外合资经营旅行社，也包括中外合作经营旅行社。

中外合资经营旅行社的注册资本最低限额为人民币400万元。

中外合资经营旅行社的注册资本最低限额可以进行调整，调整期限由国务院旅游行政主管部门会同国务院对外经济贸易主管部门确定。

中外合资经营旅行社各方投资者的出资比例，由国务院旅游行政主管部门会同国务院对外经济贸易主管部门按照有关规定确定。

## <<旅行社管理工具箱>>

### 编辑推荐

《管理案头必备手册:旅行社管理工具箱》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《旅行社管理工具箱》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。

<<旅行社管理工具箱>>

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>