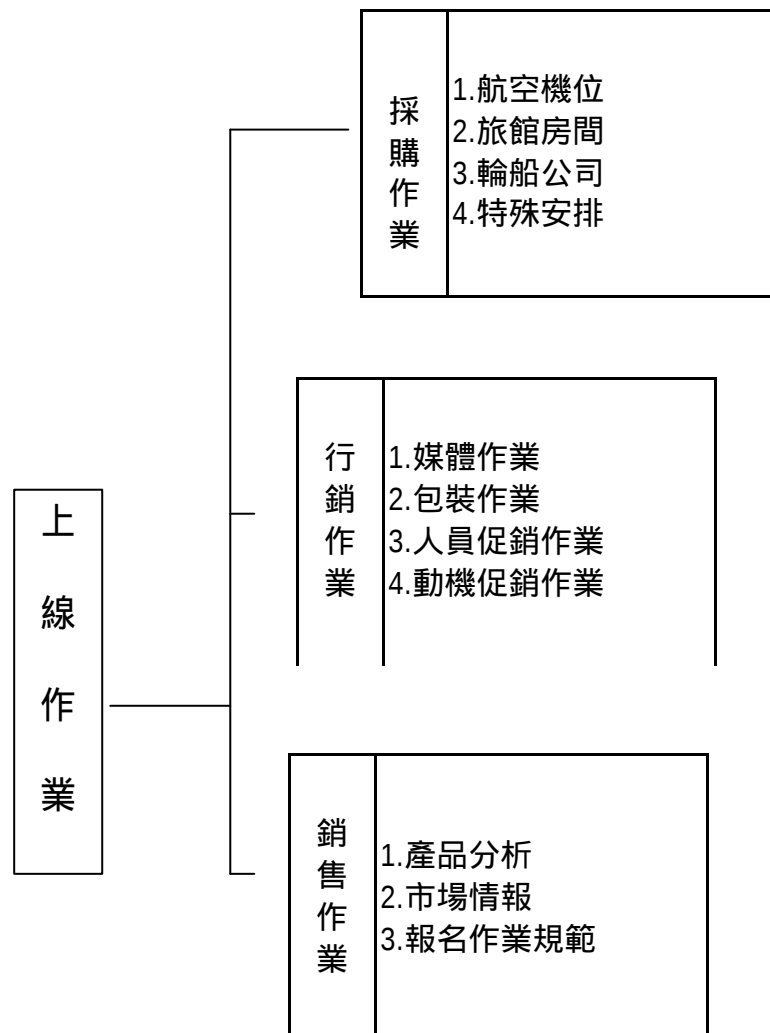


第三章 上線作業

本章將介紹上線作業，其中又區分為 1.進料形式的採購作業（非有形產品）。2.外部推廣的行銷作業。3.內部功能的銷售作業。而在採購作業裡又分為（1）對航空公司訂位。（2）對自訂房之旅館作業。（3）對遊輪公司訂位。（4）其他特殊安排。至於行銷作業則有（1）媒體。（2）人員。（3）報名作業規範等項目。大抵上都是指產品上市前的前置作業，其任務是屬於產品部的企劃人員，協調的單位則是 OP、業務及行政、總務。

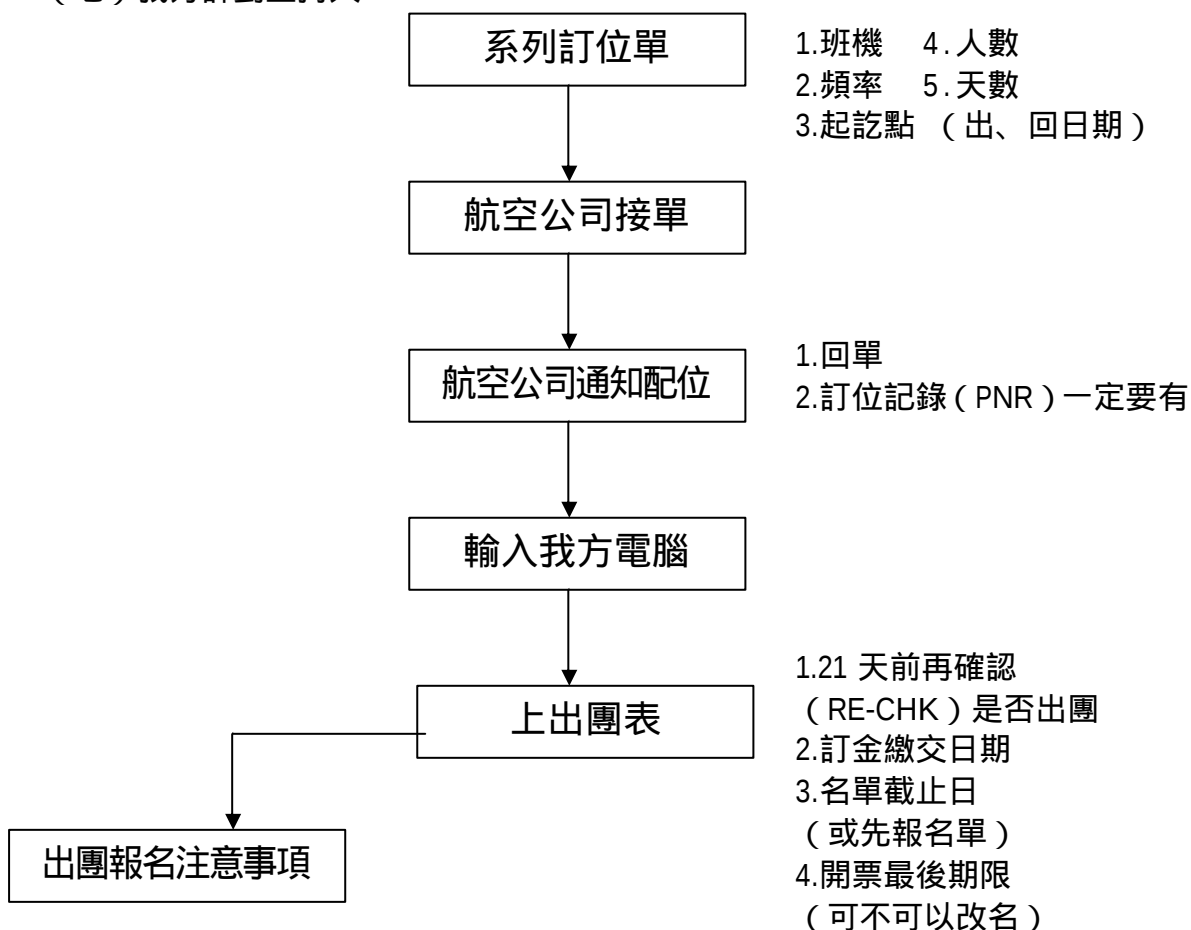


第一節 採購作業

採購作業是指向上游廠商（如航空公司、輪船公司、旅館、餐廳、旅遊風景區等）下訂單預留 Space 的相關作業：

一、航空機位

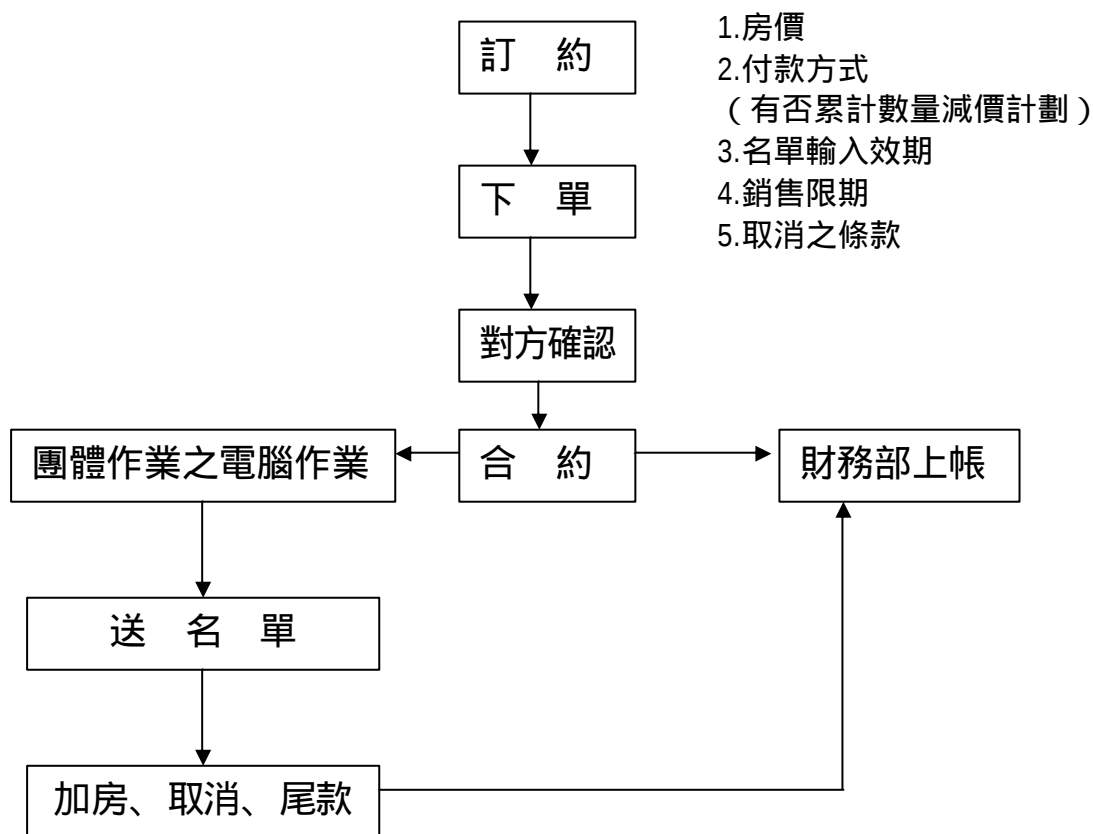
- （一）系列性訂位及其 Formate
- （二）包含起訖點（From/To）
- （三）天數（Days of Travel）
- （四）班機號碼（FLT. No.）
- （五）頻率：以明確日期出現（Frequency）
- （六）每班預訂人數：我方聯絡人、電話、傳真、E-Mail（最好用專線）
- （七）我方計劃主持人



二、旅館房間

一般很少自訂房，大多委託當地旅行社，但是特殊情形，如商展期、國際會議期或是對大陸作業會採用自訂房，其操作流程如下：

- (一) 雙方先訂定房價、付款方式、名單輸入方式、銷售限期訂定
- (二) 我方下預訂系列訂房單
- (三) 預下訂金
- (四) 上電腦，鍵入條件限制以利 OP 作業
- (五) 限期前決定名單
- (六) 需否訂金，限期為何
- (七) 預訂與實際用房不足額之處理
- (八) 取消及部份取消之規定
- (九) 尾款之付款方式
- (十) 以上條件請送副本照會財務部
- (十一) 出團隊結帳上應付款之會計科目



三、輪船公司

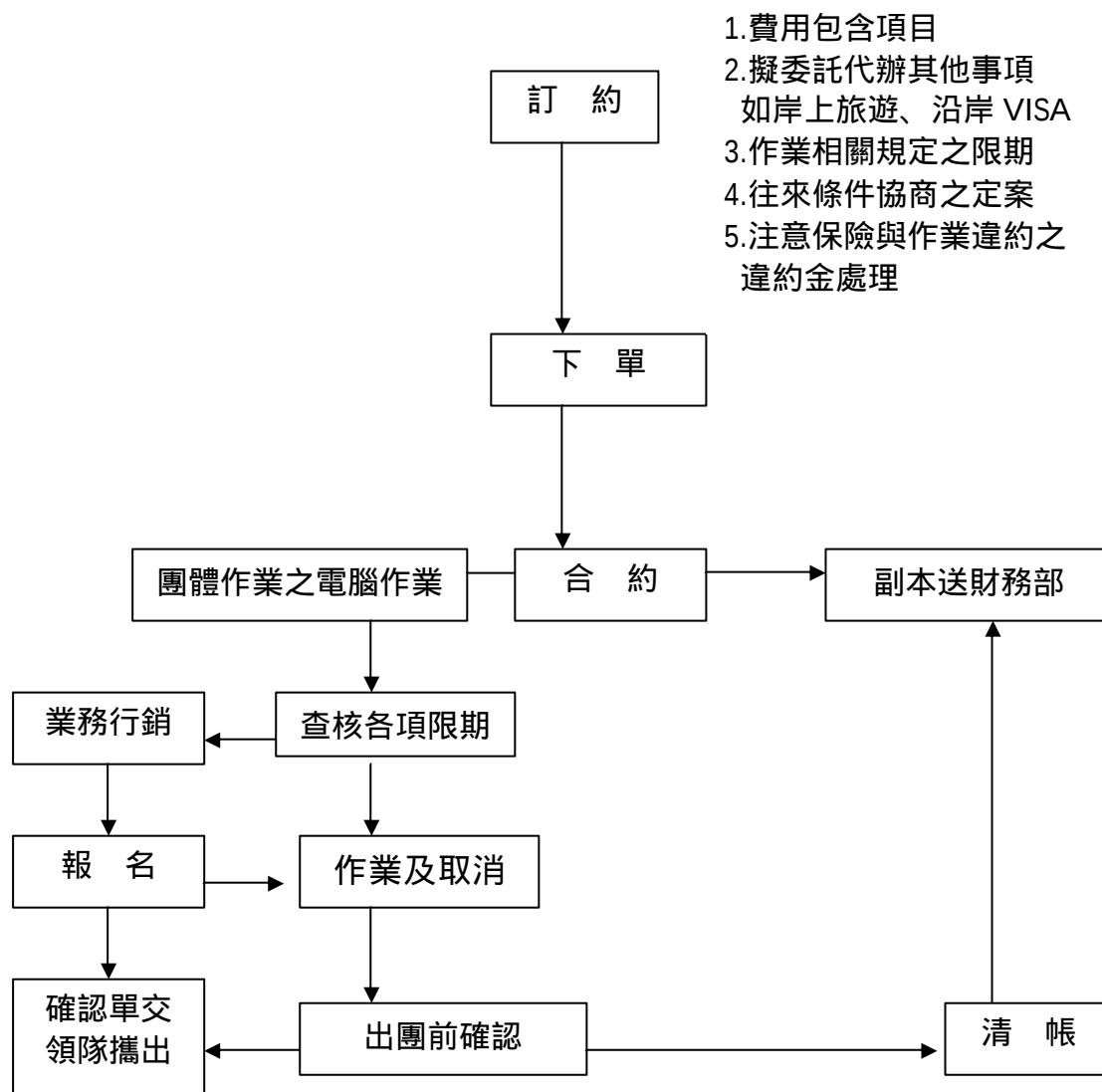
指以郵輪為主之包裝旅遊

(一) 訂合約

1. 了解服務項目
2. 了解付款規定
3. 了解各項操作限期：如名單、報名截止、訂金取消。
4. 了解其他代辦事項：非關郵輪本身，如陸上遊覽、港口 Shore Pass

(二) 下訂單

(三) 照會財務單位與作業單位俟後配合



四、特殊安排

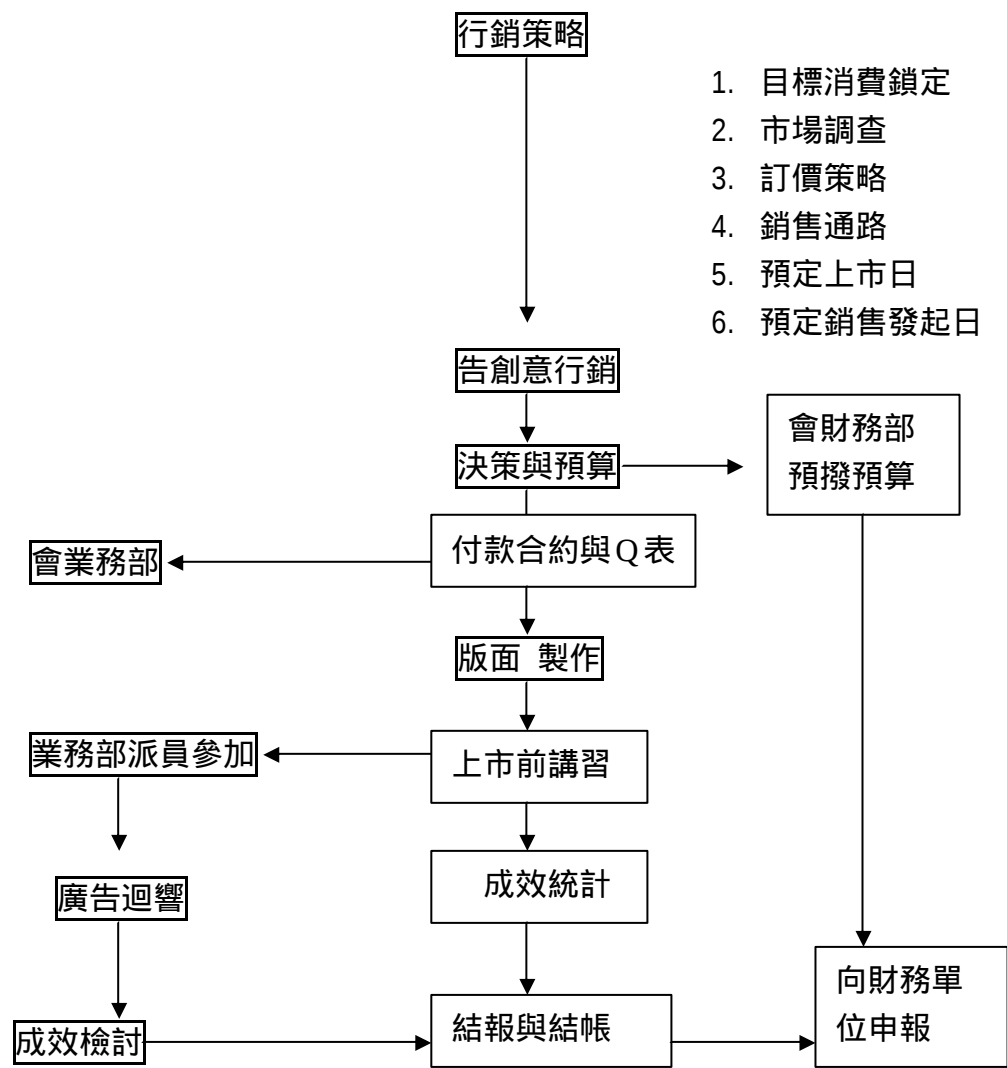
指為特殊事件（EVENT）所需安排之事項，諸如會議場所、慶祝大型晚會、參觀拜會連絡、或國外使領館簽證等安排，此項目較為細微，大多由產品線產品企劃寫下交辦細節，交 OP 聯繫即可！多以個案處理。

第二節 行銷作業

行銷作業指由行銷決策所決定之行銷組合，諸如媒體、人員、產品、動機等之作業執行。

一、媒體作業

- (一) 廣告創意規劃與提案
 - (二) 廣告媒體決策及預算確定
 - (三) 付款及製作合約確定
 - (四) 廣告排班表 (Q 表) 確定
 - (五) 版面製作與審核
 - (六) 作業講習
 - (七) 呈報成效統計資料
 - (八) 結帳與結果報告
- 會辦財務部門
- 照會業務部



二、產品作業

主要指旅遊型錄之製作

- (一) 填申請表。
- (二) 按標準格式，填具行程內容（含各地區分配量之預估）。
- (三) 發包至印刷廠、設計、作稿、校對、看稿樣。
- (四) 印刷廠發來估價表併樣稿，送簽核准之後下單（決行）。
- (五) 併物料申請單、印品申請表、估價表、送總務部驗收成品。
- (六) 行程表使用控管之規範，通知各單位。

三、人員作業

指對業務相關人員之教育與技術訓練

- (一) 產品分析表：包括飛機時刻、使用航班、旅館、特殊安排、活動解析。
- (二) 統一售價表。
- (三) 與消費者對答表：答客問。
- (四) 與中南區往來條件之說明。
- (五) 報名及操作注意事項
- (六) 是否舉辦產品發表會
 - 1. 場地選擇
 - 2. 人員配置
 - 3. 消息傳遞
 - 4. 目標消費者通知
 - 5. 時間選擇
 - 6. 會場佈置
 - 7. 預算提撥
- (七) 動態通告
- (八) 廣告回收處理辦法

四、動機作業

又稱專案推廣，意即在廣告訴求上再加上額外的利益，促使消費者喜歡消費，促進購買慾、或者不買後悔的衝動，又稱 S.P.(for Special Promote)，其作業流程如下：

- (一) 創意：即其訴求目的
 - 1. 增加附加價值 - 如提供贈品，累計送禮。

2. 難得機會 - 時間之關鍵性，限時購買。
 3. 額外機會 - 提供抽獎之得獎機會。
 4. 提前購買 - 可享受特別折扣。
- (二) 設定預期達到數量
 - (三) 編列預算
 - (四) 採購贈品
 - (五) 與其他行銷手段同步上市
 - (六) 動員配合

第三節 銷售作業

銷售作業應指「為付諸銷售行動前之準備作業」，包括一、產品分析表，二、市場分析，三、銷售作業規範，四、報名作業流程。

一、產品分析應包含以下基本項目

（一）每日行程之剖析

1. 行程起訖
2. 交通工具：如飛機班次、輪船、火車或纜車等類
3. 是否使用導遊：何種導遊？還是由領隊（T/L）自行擔任
4. 下車參觀點
5. 入內參觀點
6. 特別安排之觀光項目
7. 使用旅館之名稱與簡單介紹
8. 三餐內容

（二）行程特色

1. 風景之特色
2. 節目之特色
3. 餐食之特色
4. 旅館之特色
5. 交通之特色

（三）行程中應注意事項

1. 有無劇烈活動而不適全體團員參加。
2. 有無特殊活動需要特別注意（如釣魚、騎馬或潛泳）之體能狀況。
3. 有無設備上之限制（譬如過胖旅客搭機之限制）。
4. 有無參加者年齡、性別之限制。

二、市場競爭分析應包含以下項目：

（一）同業行程之剖析比較

1. 停留地（點）參觀景色
2. 停留住宿
3. 包含門票部份
4. 使用旅館之差異

5. 有無風味餐
6. 飛機與路程（拉車）之差異
7. 使用之航空公司航線之差異

（二）價格之差異

1. 便宜在那裡
2. 貴在那裡

（三）服務之差異

1. 直售團與躉售團
2. 領隊都很有經驗
3. 辦理此類行程之經驗
4. 是否各地都有分公司、辦事處來提供服務

三、銷售作業規範

首先由產品部門提供下列資料：

（一）價格部份

1. 定價應包含以下
 - （1）大人價
 - （2）兒童價（佔房）
 - （3）兒童價（加床）
 - （4）兒童價（不加床）
 - （5）指定單人房之附加差價
2. 價格分類應有
 - （1）直客價（消費者價格）
 - （2）同業價（售予旅遊同業之價格）
 - （3）中心價（指與分公司內部轉帳價格）
3. 價格包含與不包含之範圍
 - （1）大多以例外舉証方式，如不含美國簽證本費等等。
 - （2）不含旅遊平安保險費（改由旅行社以契約責任險承擔），旅客可酌情自行加保。
 - （3）不含在台機場接送費。
 - （4）旺季價格隨匯率及航空公司漲幅度調整之。
4. 非全程參加之價格計算

5. 其他優惠價格之釐訂（促銷用）
6. 答覆客人問：應如何回答客人可能之問題，將之做成範例以便統一回答內容，以免將旅客誤導。同時可以輔導資淺之同事了解旅遊國之風土民情。

（二）報名注意事項

1. 證件及收件應注意之地方
2. 截止日
3. 售價說明（現金或刷卡）
4. 收訂金時，應旅客簽立旅遊要約
5. 如有個別回程應注意事項
6. 如由作業中心操作（各家合作之 PAK）應注意事項
7. 客人取消時之條件
8. 團體取消時之條件（依旅遊契約，團體不成團時，應於若干日前告知團員，否則旅行社須賠償金額）

（三）團體動態表

基本資料

1. 出發日期之團號：要能判別團體種類、日期、航空公司、天數。
2. 團名：簡縮至足夠內部判別即可。
3. 位子是否 OK。
4. 班機班次及時間。

變動性資料之部份

1. 現有多少人報名。
2. 報名來源（旅行社別或業務員別）
3. 是否繳訂金、繳證件（用代號別）
4. 位子追加情形

報名時注意事項

1. 截件時間
2. 是否為重點團
3. 說明會日期
4. 催收訂金
5. 基本資料變動之提醒
6. 其他機動性資料之提醒

四、團體旅遊報名操作說明

(一) 收到業務單位交來之辦件單

1. 由“旅客基本資料輸入”建立旅客資料
2. 由“旅客辦件進度維護”輸入旅客收件之明細

(二) 接到 Agent 或旅客報名時

1. 由“報名作業”中輸入報名之內容，印出報名單，若有收訂金，亦同時輸入，並印出繳款單及訂金代收轉付憑證
2. 將報名單交 OP，繳款單及訂金交會計確認

(三) 辦理客戶之各項證照及簽證

1. 由“簽證系統”列印簽證表格
2. 由“請款系統”輸入申請工本費之資料，並列印請款單
3. 將請款單交會計人員確認後領出請款金額，連同申請表格交送件人員送件
4. 證件核發後，由“旅客辦件進度”輸入證件號碼及效期，並通知業務單位，旅客之辦件狀況

(四) 報名後收到訂金

1. 由“繳款作業”輸入訂金資料，並於備註欄輸入報名單號，印出繳款單
2. 將繳款單及訂金交會計確認

(五) Agent 或旅客取消報名時

1. 於原報名單上註明異動狀況，交線控人員取消人數
2. 線控人員由“報名取消作業”中輸入取消之狀況，並負責知會 OP

(六) 收尾款

1. 持 OP 列出之同行或旅客“收費明細表”及餘款代收轉付憑證前往收款，並要求 Agent 或旅客於收費表上簽名
2. 將收回款項與簽字之收費明細表交會計人員結帳
3. 若有短收狀況，需先將收費明細表呈主管簽字後，才可結帳

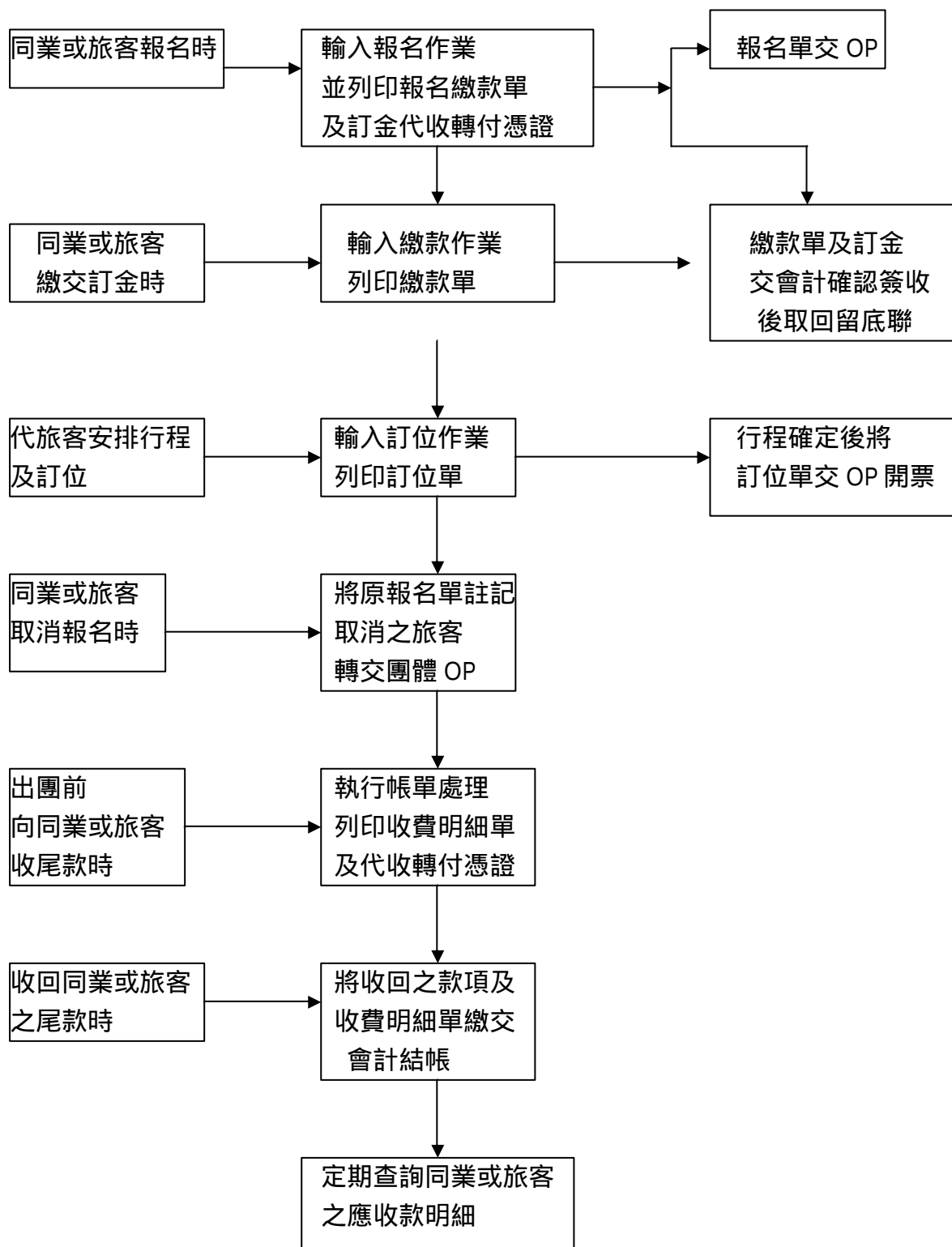
(七) 注意事項

1. 金錢、支票、信用卡刷卡單之收受應合乎公司所製定之規則
2. 代收轉付憑證是正式憑證，各家公司對於出製之時機，或有彈性之規範，另訂之。

上述作業流程如圖 4-3.3-1（資料來源：全統資訊）

圖 4-3.3-1

團體旅遊報名作業流程



附錄 4-3.3-2

團 體 作 業 需 知 範 例**(一) 報名：**

1. 填妥報名表 FAX 向 OP 中心報名，OP 中心接到後，以 FAX 回電，並註明報名編號，如客滿時則註明後補次序號碼。
2. 報名後，團體到達一定出團人數，且機位確定無問題後，由 OP 中心通知各家，於三日內交齊訂金每人：壹萬元。(開出發前二日支票，待出發前繳團費時扣除，惟航空公司要求特定日期時則開特定日期兩天前的支票)。
3. 取消報名時：應依旅遊契約所約，請參照行程表內旅遊契約所規定事項執行。另外，內部作業應注意下列事項(參考執行)：
 - A. 送簽證前取消者，須付訂金 20 %。
 - B. 送簽證後取者，須付簽證費及訂金 50 %。
 - C. 開票後取消者，先付簽證費，團費 10 % 及機票款全額，待退票款下來後再退餘額。
4. 每週五作業中心應製作報名統計表，俾便銷售之配合。

(二) 簽證需備資料及截止日期舉例如下：

團別/國名	護照效期	相片	戶謄	其他必附文件	截件日期	費用	備註
	○個月以上		一份		出發前 日		
	○個月以上				出發前 日		
	○個月以上				出發前 日		
	○個月以上				出發前 日		
	○個月以上				出發前 日		

*** 備註：**

- A. 非觀光、商務護照者須依單獨之規定。
- B. 公司保證信銀行背書：一家公司可保 3 人。
- C. 銀行存款。
- D. 單身女子需在職休假證明。
- E. 小孩需家長同意書(父親同遊者免)。
- F. 65 歲以上必備體檢表。

(三) 說明會：

OP 中心最遲應於七日前舉辦說明會，並於十日前傳真通知各旅行社說明會時間及地點。

(四) 繳費：

各旅行社須於出發前二日將團費全額，以出發日即期支票交至 OP 中心。