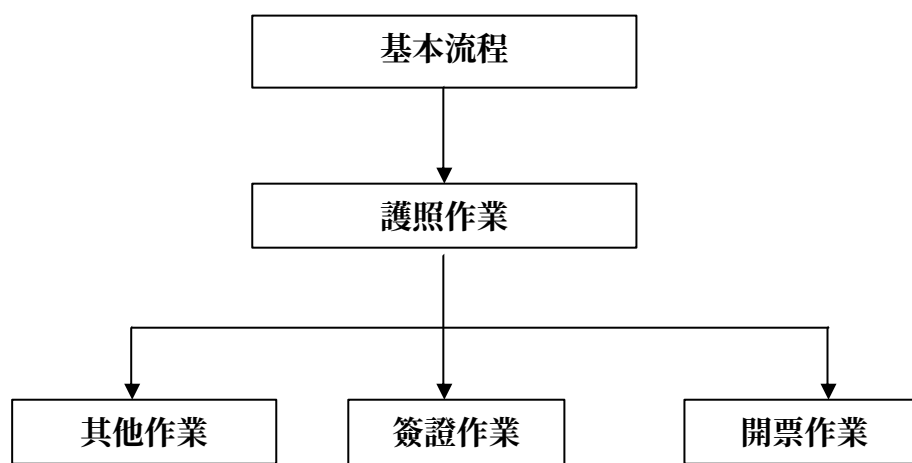


第六章 個人旅遊作業流程

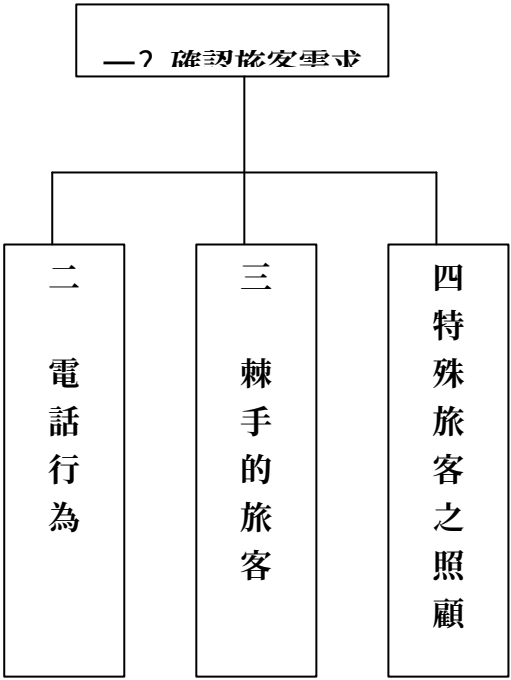
個人旅遊的歷史追溯起來要早在團體旅遊之前，但由於個人旅行的方式、目的均因人而異，而較鮮為人知。近年來半自助旅遊方興未艾，消費市場成長速度驚人，而個人獨立旅行（Foreign Independent Travel）也不再以探親、商務、求學或參加會議為主，觀光或休閒為輔，委託旅行社代辦的項目也越來越多，除了基本的證照、機票、旅館之外，還衍生出代訂車船、旅遊行程、藝術節目、租車等多樣化的內容。為了滿足市場需求，線上的每一位業務代表也都必須熟習個別旅遊的作業技巧。茲分述個人旅遊作業如下：一、組織與職能。二、基本流程。三、護照作業。四、簽證作業。五、開票作業。六、車船及其他服務之作業。



第一節 基本作業流程與組織架構

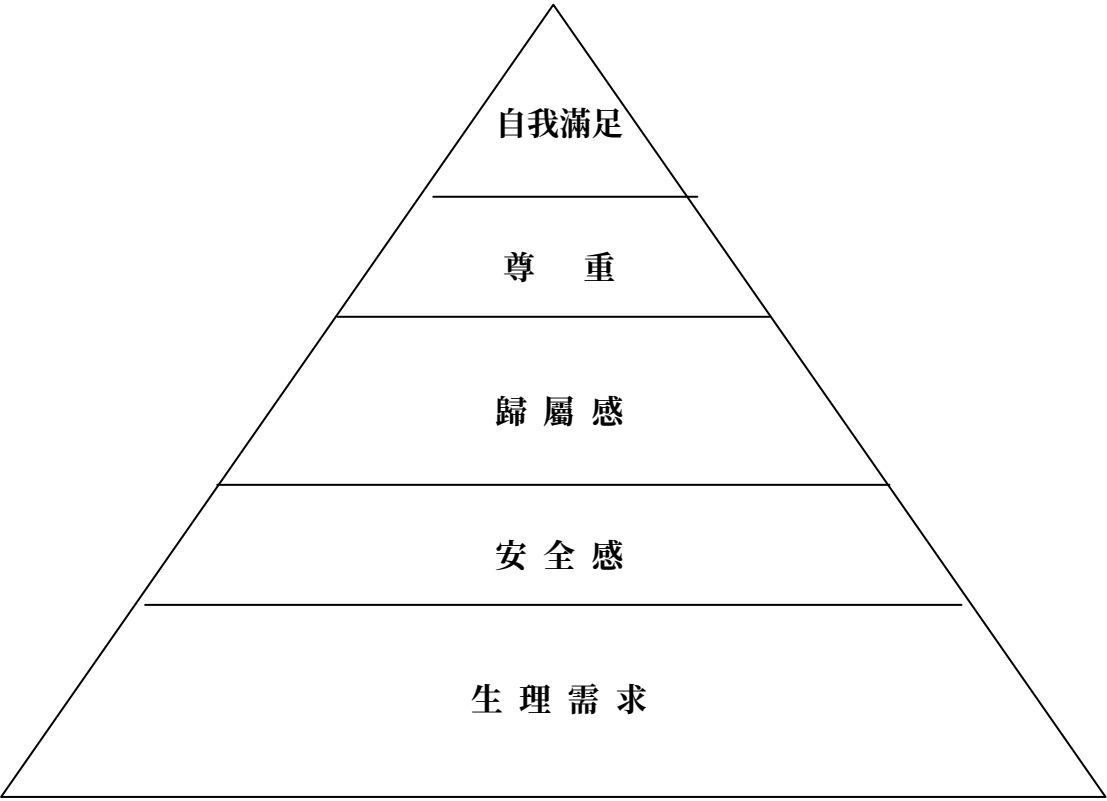
壹、基本作業流程

市場競爭激烈之下，爭取業務的利基，惟有積極性的客戶服務，才能夠滿足客戶的需求。但是隨著消費者消費意識的提昇，以及市場上相類似之產品非常豐富，因此，只有周全的資料準備，以及周到的服務，才能掌握市場。茲以下列階段，說明做好顧客的服務之準備：1.確認旅客需求。2.做好電話技巧。3.如何處理棘手的旅客。4.對特殊需求的旅客如何服務。



一、確認客戶需求

(一) 學者 Marslow 對客戶需求分層的研究說明如下：



1. Self Fulfillment—自我滿足
2. Esteem Needs—自尊之需求
3. Belong Needs—歸屬感需求
4. Safety Needs—安全感需求
5. Physiological Needs—生理需求

馬 斯 洛 需求理論	定 義	表 現	顧 客 可 能 關 心 的 是
生理需求	餓渴 壓力 緊張 逃跑 生病	生理的舒放 放鬆 舒服 健康	餐食之要求 旅館之標準 清潔
安全感	不安全 害怕	安全 鎮靜	旅客保險 柔性接近 緊急服務 隨團服務
歸屬感	寂寞 自覺 孤獨	友誼 充份的自我表達 與他人一致	做為團體的一部份 團體旅行 蜜月 二度蜜月
自尊	自卑感 無力不適當	信心 能力	半自助 自由行 商旅
自我滿足	枯燥	激勵 熱心 創意	築夢踏實 寫書 發明 成就

(二) 確認需求之各項準備工作

1. 提供服務預訂單。
2. 提供旅遊證件說明。
3. 提供廣泛之旅遊知識。
 - (1) 必須先了解你要販賣的是什麼？真實、探險、浪漫、歡樂、刺激、愉快或是商機？
 - (2) 以上都是不可觸之的主題，必須經由你的專業讓它成形。
 - (3) 踏入門口的客戶都在期望服務，而客人只有兩種：
 - A. 第一次出門—購買理想、構念、夢想。
 - B. 重遊者—較為實際性。

(三) 給予良好的第一印象

由於你無法判別旅客類別，惟有給予良好的第一印象，才能繼續探知客戶的需求，至於如何做好第一印象呢？

1. 明確的姿勢：一個微笑、一個頷首，都是一種表示，最重要的是一種立即性的。
2. 保持環境整潔：移開桌面雜亂的物件，你能想像一付狼藉的歡迎嗎？
3. 迎向你的顧客：至少身體能向前傾斜，最後最好能送客到門口。
4. 避免不必要的動作，如：
 - (1) 桌上是一片亂糟糟的文件。
 - (2) 不停的看錶。
 - (3) 飄忽的眼神。
 - (4) 玩弄你的筆。
 - (5) 時常打斷談話。

(四) 問答的技巧

給客戶一個機會，告訴你他的需求，不要預設立場，對客戶有好惡之心，以下是三個重要因素：

1. 關心的用詞。
2. 熱心的態度。
3. 信心的感覺。

至少，在問答的技巧上，必須了解以下三個重點：

1. 使用正確的題目。
2. 讓客戶感覺重要。
3. 讓客戶知覺你在測知客戶的需求。

以下是使用的技巧：

1. 封閉式的問法
可以儘快的切入主題，如：是、不是。好、不好。但是又很容易讓對方的話題中斷；除非是很熟知的老客戶，否則宜用開放式的問題。
2. 引導問題的問法
 - (1) 給予開放性的回答，以激起興趣、觀念、希望，能及時切入主題。
 - (2) 大多用 HOW/WHAT/WHY/WHEN/WHERE 做開頭。

(五) 接近客戶的技巧

1. 整潔的外表。
2. 整齊的桌面。

3. 友善的笑容。
4. 誠摯的問候。
5. 熱心的態度。
6. 雙目相對。
7. 傾向客戶的姿態。
8. 送客到門口。
9. 關心伴隨人員。
10. 耐心，當客戶顯現有些緊張時。
11. 不要為電話分心。
12. 少用行業上之術語。
13. 對自己的工作自傲— 對客戶顯現信心。
14. 適時的幽默。
15. 陳列品整潔光亮。

(六) 傾聽的使用

1. 問完問題以後要安靜而傾聽。
2. 先獲知客人的姓名。
3. 不斷使用客戶姓名來稱呼對方。
4. 徵得客戶同意可以使用對方較熟悉之稱謂或是暱稱。
5. 使用頷首，略表同意。
6. 使用適當的身體語言，揚眉：表現熱心；微笑：保持目光之接觸、身體微向前傾。
7. 隨時摘記重點。
8. 使用“聽到”的語助詞，如：嗯、好、噢、我了解。

二、專業的電話問答技巧

(一) 電話之應用

可以減少人員往返的成本及節省時間之消耗，而且較一般方便，言詞簡便，意思明瞭。但電話之應用也有缺點，諸如：

1. 因為看不到對方，而心存疑慮，無法藉會談建立信任、信心。
2. 僅憑文字語言，可能判斷錯誤。
3. 影像很難傳達。
4. 可能一邊聽電話，一邊做別的事，無法專心。
5. 可能打斷正在面對面的會談，造成不良影響。
6. 可能過於武斷，缺乏耐性。
7. 久響不接或是接來接去斷了，影響客人心情。
8. 其他。

(二) 專業的電話應對技巧

雖然電話聯繫有顯著的缺點，但是畢竟還是有效率的銷售工具，所以唯專業技巧可以解決這些問題。

1. 開場白的互相問候是很重要的，應有問候詞，自我介紹詞，開放式問題用詞（又稱語聲握手）。
2. 問候對方姓名之後，並且在對談中經常提起。
3. 對話必須掌握重點。
 - (1) 使用開放式問題。
 - (2) 引導談話方向。
 - (3) 使用動態聽力的用詞，如：嗯、我懂、我了解。
4. 覆誦你從電話中所獲之的資訊。
5. 聲音清晰而簡潔。
6. 寫下交談重點。
7. 自動提出有用的資訊— 不用祇說“對不起他不在”就準備切斷，而要代之以「某某人他不在，我能幫的上忙嗎？」
8. 撥號時，心中微笑，聲音會傳達你的情感。
9. 假如你一時無法回答，譬如：要搜尋資料、答案、找人，要告知對方你在做什麼，何時可以回話或等一下再撥。
10. 記住，在電話中答應的事，一定要做到。

(三) 注意事項

1. 在鈴聲響起三聲內接電話。
2. 假如來電時，不方便談話，請記下號碼並回電。
3. 使用開方式問題，儘量得到最多之資料。
4. 集中精神，不要同時做兩件事情讓你分心。
5. 告訴來電者你在做什麼，特別是在等候中。
6. 將來電摘錄重點。
7. 謝謝通話者來電。

三、棘手客戶的處理

碰到棘手的問題才能考驗真正的專業，不是每一個遇到的顧客都是愉悅的、理性的或是友善的，但是真正的技巧就是把棘手的問題變成你的客戶，而需要的是積極的態度以及了解，影響對方行為的動因，想想 Marslow 的需求分級，就知道如何處理了！

(一) 粗魯型的顧客

當客戶變的憤怒與粗暴時，當然就是一種防衛性反應，而我們也會變得防衛性起來，你是否也會帶著如是的思考，跟著情緒起來，最後你終會後悔你所

做的事，所以不要被客戶粗魯或是憤怒的態度攪亂了思緒。

找出生氣的原因，澄清真正的問題所在，也許是適法性的理由，也許不是，但是有一要訣，就是迅速處理！

1. 問一下自己，為何顧客會生氣，每一個人都有一份自我（Ego），也許顧客是遭受了不公平待遇，或是你積極的態度侵犯了他的自我，這時要放寬你的心胸表示關切，有時顧客只是覺得需要說出來就好。不要武斷，反而要傾聽，充分運用你的身體語言，表示關切、了解，而且將會解決他的問題，這樣至少解決了一半的事情。
2. 有時顧客只是情緒不佳，而舉止超出理性範圍，有時會有侵犯性的反應，保持鎮靜，不要逕自架起防衛罩，使用激怒的語言、諷刺的語氣以及自以為是的語調。先要破除心理上溝通的阻礙，才能冷靜以對，記得要以關切、關心、信心與熱心來建立起關係。
3. 記住，不要過於自我防衛。

（二）嘮叨型顧客

他可能會成為一個好客戶，但是有時卻會耗費太多寶貴時間，解決的辦法就是引導話題到旅行的目標上去，不要儘說一些無關緊要的話題，你要控制說話的場面，否則，當你被顧客控制住的話，話題將沒完沒了，所以使用封閉式回答，如此至少可以暫停一下交談，讓你能夠重新切入主題。

本型重點：要有耐性，然後多發問，使用封閉型問題。

（三）全能型顧客

有些顧客無事不通，無時不散播他的知識，甚至告訴如何做你的事，個性是率直而唐突，有時難免磨擦，此時要記住 Maslow 的需求理論，此類人就是需求尊重（Respect of other's）。所以，要怎麼辦呢？為什麼不給他們滿足一下呢？給一堆好話，感謝他的提示，恭維一下他們對旅遊業務的了解，讓他們發揮一下，不要試圖對抗，你永遠贏不了的（贏了嘴巴，輸掉客戶）。

實際上他們是非常好的客戶，不要試圖壓倒他們（也許贏了戰役，但輸掉戰爭），你不必去喜歡他們，但是記住他們是衣食父母，你只要把他們轉變成有用的顧客。對待人誠懇、寬大、友善不是一件容易的事，但是至少讓你的工作更愉悅些。

本型重點：稱讚客戶長處，並使用他們的優點。

（四）猶豫型的客戶

有些客戶不斷的諮詢、詢價，但是老是要考慮一下、再問問看，這時，也許

你要強力推薦一些建議，並幫他做決定，這類人一定要要求其付訂金與預訂。
本型重點：領導客戶方向，並且給予肯定的指引。

(五) 疑心型的顧客

這一類客人喜歡挑剔、多比較，甚至挑釁你的能力，是最不容易應付的案例，但是你還是要有耐心的建立關心、熱心以及信心；一但做好關係，他可能是你長期的客戶（挑毛病的才是買貨人），要注意做好各項細節的安排，不要催促做決定，否則他會懷疑你的動機，不要讓疑心重的顧客破壞你的信心。
本型重點：要多注意及慎重你的言語與行為。

(六) 沉默型的顧客

有時顧客反而儘是傾聽你的意見，他們只是來獲得資訊，並不明確表現出其需求，或是你能提供切確的產品，通常你要解讀這些人，頭腦中想的是什麼，而去滲入他的需求，多使用開放式問題，引導了解他們的需求，畢竟找上門來的，總是要尋求一些資訊。
本型重點：友善對待、鼓舞以及多給實際資訊。

(七) 如何處理抱怨

當抱怨上門時，很多人採取迴避的作法，其實這並不正確。要留住客戶，要獲知公司弱點，就要面對客戶的抱怨，多數不滿意的客人，掉頭就走，會抱怨的客人，表示你還有機會解決問題，至少你可以在與客戶間建立解決問題的橋樑，下列是要做跟不做的建議。

1. 要做的

- (1) 鼓勵說出問題—用開放式問題獲知更多資訊，用封閉式問題澄清癥結，用傾聽去舒解對方壓力。
- (2) 表示關切，你有誠意解決。
- (3) 多問—多了解整體歷程。
- (4) 摘要—表示充分了解。
- (5) 表示遺憾—假如有任何損失造成。
- (6) 採取行動—假如你無權解決，也要明確表示將向上反映，並保持聯繫。
- (7) 感謝客戶。

2. 不做的（有些時候，客戶只是要說出來而已，不要過於自我防衛）

- (1) 不要打斷。
- (2) 不要爭論。

- (3) 不要武斷。
- (4) 不要阻礙溝通。
- (5) 不做人身攻擊。

處理立場：勇敢點，立即解決（但記住你的權限），要有彈性，不要過於條文僵化，要合理的解決，不妨準備一點讓步，偶而也可以贈送一些現成的禮物。

3. 注意事項：

禮貌是不花錢的。

四、特殊旅客處理

有些額外的動作，是處理特殊旅客的最佳良方。

（一）年紀較大的客人

需多一點關心與耐心，當做是你的祖父母。可能行動有一些遲緩，不能走太遠；可能關節有一些不便，不能攜帶太多的行李；也許有一些重聽，有一些不專心；眼睛看著，但不見得了解。因此，在會面時多稱呼對方，多一些時間處理事物，多解釋細節，並且確認對方明瞭，解說時，速度放慢、語氣清晰，要不厭其煩的解說，保持目光接觸，以測知對方了解的程度。

（二）來自不同文化的客人

- 1. 說不同語言。
- 2. 使用相同文的思考模式。

（三）行動不便的客人

保留方便的動線與位置，但又不要大聲宣告，要保留言語上的侵犯。

（四）處理商務客戶

多一份細心與熱切，不因客戶固定而疏忽大意（特別是商務客戶需求的行程較煩複而具彈性）或失去熱情，卻認為理所當然！

五、如何做銷售重點

最好的產品就是能夠結合客戶的需求，但是光信心還不夠，你要如何充分的示範銷售重點，讓客戶放心的把辛苦賺來的錢交到你手上，去購買一件他看不到、摸不到的願景，你該像醫生一樣，顯現出充足的信心。

- 1. 做好準備工作：列出產品品質的解析。
- 2. 列出旅客感興趣或對其有利益的內容優勢。
- 3. 推銷點應與客戶需求相結合。

4. 把內容真實的成呈現出來。
5. 對個人需求結合的特質，表現明確的告知。

六、如何辨識買家的反應與購買的訊息

客人的反應就是購買與否的訊號，不一定在談話終了，所以並不一定把話講得過於詳細，瞬間的機會即時掌握，若不掌握，又再提出方案，反而讓顧客迷失方向，而失去結案的機會。

（一）辨認購買的訊息

1. 直接的一
2. 間接的一
 - (1) 肢體語言，前傾的姿勢，專注的眼神，把問題停在節骨眼上。
 - (2) 要求特價的優惠：客戶較重視自己需求的優先順序，並非公司的需求。
 - (3) 特別提到產品的細節。
 - (4) 問題中顯現特殊的需求。
 - (5) 不斷的同意銷售員所提出的觀點與意見。
 - (6) 逐漸增強的友善態度。
 - (7) 尋求強化的保障。
 - (8) 心態上顯現的肯定。
 - (9) 尋問成交流程的細節。

（二）切入購買的步驟（接觸方法）

1. 從細微的重點切入：如人飲水，冷暖自知。但還不是關鍵性的購買切入；但客戶若顯現極大的興趣，或是做出決定，則可以開始結案程序了。
2. 從摘要點切入：主要是刺激強烈的反應，以觀察客戶的動作，若是肯定的，則亦可以結案了。
3. 從保障機會的要點切入：如訂位空間的限制、季節的更替、價格的優惠變動等...等。

七、做成交易

（一）結案時應注意的規則：A. 期望成交。B. 不要跳離主題。C. 對雙方有利。D. 不是每一次都成交。（預留後路）

1. 假設法—負起為客決策的負擔（the assumption close）
2. 決擇法—當客戶處於猶豫時，要誘起做出決定，至少縮小選擇範圍（the choice close）

（二）克服“主觀意識”的異議。

生活不會皆如書上所說，而總會有所變化。

1. 隨意的挑剔— 可能來自誤解，最好耐心的解釋。
2. 陷於困境的主見— 可能緣自服務不足而引起。
3. 不表態的拒絕

(三) 解決問題

1. 運用談話技巧。
2. 運用摘要切入法。
3. 加強利益點。
4. 強調即早決定的重要。
5. 強化信任。
6. 或是讓他走吧！

八、銷售後之活動

(一) 銷售額外的附加產品— 避免重覆過去，可以節省時間

1. 旅行平安保險。
2. 國外自費行程。
3. 娛樂門票、入場券。
4. 餐券。
5. 更多夜的住宿。
6. 租車。
7. 旅遊券— 巴士券、鐵路券、航空券。
8. 接送交通。

(二) 售後服務

1. 再次肯定。
2. 確認單。
3. 旅行文件。
4. 簽證服務。

(三) 發展良好關係

1. 回國問候（記住返國日期）。
2. 生日卡。
3. 聖誕卡。

(四) 抱怨、處理

不處理可能流失客戶，若能面對問題，至少可發掘公司內在處理的問題。

(五) 失去客戶

乃在意料之中，但在最重要的在於了解原因，並且繼續改進你的銷售技巧。

貳、組織與職能

由於服務個別旅客的技巧是全方位的，幾乎囊括所有的產品知識、證照知識以及海外常識，所以在綜合旅行社或以直客部稱呼，在甲種旅行社中或以商務部的稱呼，但是其最重要的工作職能，在服務工商界的專戶對旅行社的綜合需求，一般組織型態如下：

一、直客部（綜合旅行社）

1. 經理：
總攬部門營運、成本控制、人員管理、產品開發與對外談判。
2. 副理：
輔助經理，專注於證照辦理等相關事務處理以及內部流程管理（In-door head）。
3. 業務主任：
（或稱專案經理 Project Manager），具各項作業及銷售技巧，能以足夠之經驗滿足客戶天南地北的旅遊需求，是一個營業單位體，內含櫃台作業人員、助理。
4. 證照主任（Documentation）：
負責護照申辦、簽證申請流程之控管，以及分公司或其他部門來件之控管。
5. 票務主管（Ticketing）：
機票採購、價格談判、BSP 系統操控，及 ABACUS 對外聯繫、對內訓練。
6. 作業主任（Coupon System）：
負責各項代理商品作業，如：火車票、遊輪、旅館券、租車、巴士旅遊券等之作業、票券管理及對外談判。
7. 作業員（助理）：
主職務為內部訂位作業、票券製作、電話服務、資訊提供，以及客戶管理。
8. 業務員（Sales）：
主要職務為外勤，商品促銷、市場開拓及客戶服務。
9. 證照外勤：
主要職務為例行性各國簽證處及護照申請之送件。

二、商務部（甲種旅行社）

1. 甲種旅行社之營業重心若在個人旅遊服務則其組織規模與綜合旅行社相當。
2. 若其營業比重小於或等於出國團體旅遊，則其組織中將各類功能縮小或併於各組中。

三、網路部

1. 綜合旅行社單獨成立此部門，甲種業者會附屬於商務或直售部門。
2. 負責公司直售或規劃同業間的網路銷售設計，產品行銷則配合各相關部門需求作業。

第二節 證照作業

本章所指證照作業，包括一、護照申請。二、各國簽證之申請作業流程及應備證件，以及應注意事項：

一、護照申請

(一) 護照申請：

1. 前置作業

＊ 與客人商談（見前章）

＊ 談成收件（F.I.T）

A. 收證件

B. 收訂金

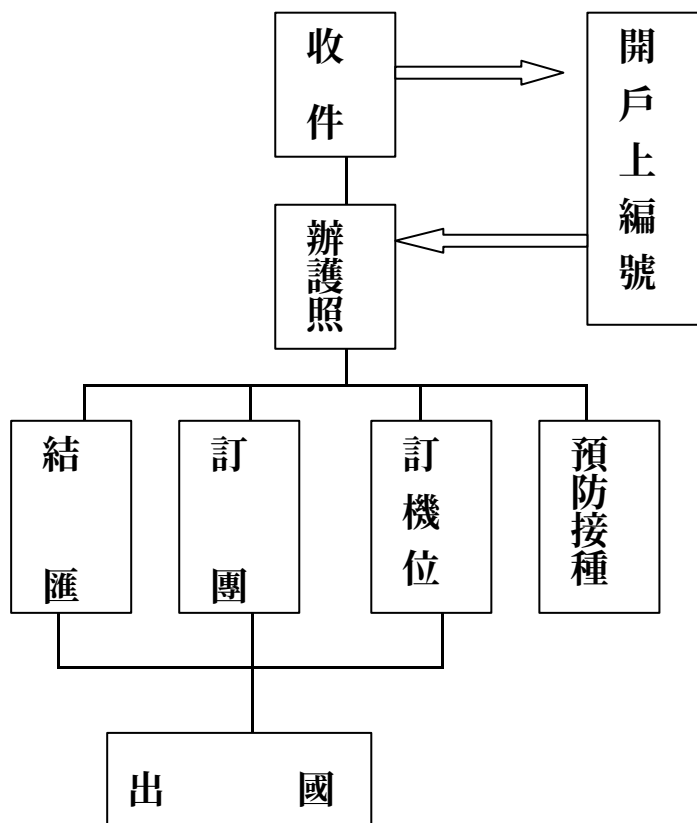
C. 簽契約

D. 說明收費明細

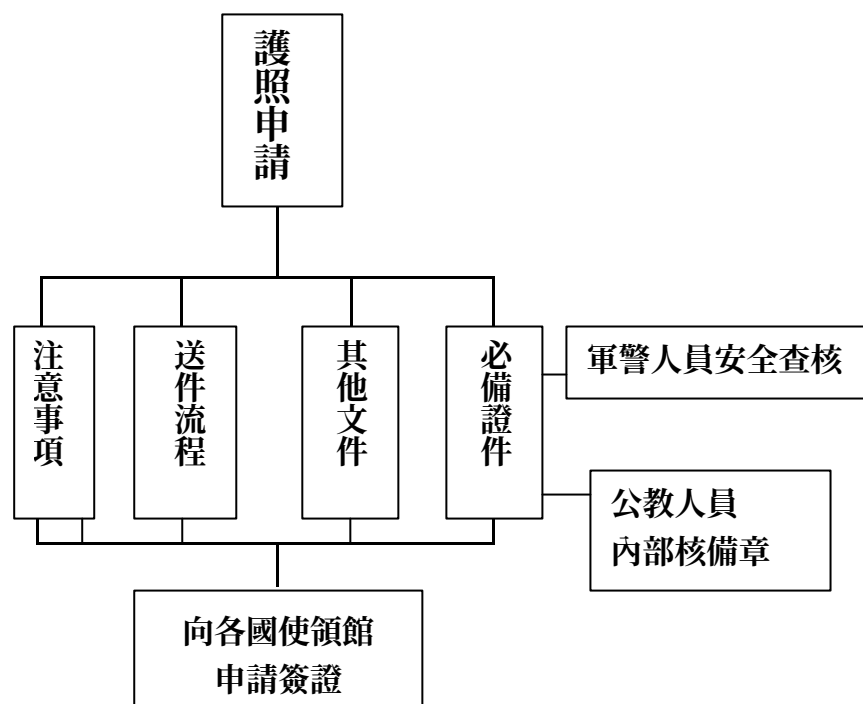
E. 填基本資料、上編號、註明代辦事項

F. 請客人預先在申請表格上簽名，以免日後奔波或代簽。

下訂單— 辦件轉單、訂機位。



2. 基本作業



(1) 必備證件

- A. 普通護照申請書乙式二聯。
- B. 照片兩張（六個月內拍攝之二吋光面、白色背景、脫帽、五官清晰正面半身彩色照片，人像自下顎至頭頂長度不得少於二．五公分或超過三公分，不得使用戴墨鏡照片及合成照片），一張黏貼，另一張浮貼於申請書。
- C. 國民身分證正本，驗畢退還。14 歲以下未請領身分證者，繳驗戶口名簿正本或最近三個月內辦理之戶籍謄本。
- D. 國民身分證正、反面影本各二份。
 - a. 需分開附貼於申請書上。未請領身分證者，繳交戶口名簿影本二份或最近三個月內辦理之戶籍謄本二份。
 - b. 影本請先自行印妥。
- E. 繳納護照規費。
向中國國際商業銀行駐外交部收費櫃檯繳納護照規費。

(2) 注意事項：

- A. 軍公教人員所檢附之普通護照申請書，第二聯背面須蓋有服務機關核准出國之關防、首長職名章、核准日期章。
- B. 未成年應附父母或監護人同意書，並加蓋印章、黏貼同意人身份證正、反面影本（影本請先自行印妥）。

- C. 男子年滿十六歲當年一月一日起至屆滿十八歲當年十二月三十一日止須附「接近役齡」男子出國具結書，免繳前項之同意書。
- D. 後備軍人第一次申請出國，應附退伍令正本（驗畢退還）。
- E. 三十五歲以下之男子應附兵役證明文件正、影本（正本驗畢退還，影本請先自行印妥）。
- F. 更改姓名者須附戶籍謄本二份。

(3) 送件流程：

- A. 填妥申請書乙式兩聯後，各貼上一份身分證影本及一張相片，另將一張相片浮貼或以迴紋針別於第一聯上（切勿裝訂）。
- B. 14 歲以下未領身分證之申請人，須附戶籍謄本二份（三個月內核發者）或戶口名簿正本及影本二份，請將戶謄或戶口名簿影本分別附於申請書一、二聯之後。
- C. 舊護照、英文姓名證明影本、僑居證明影本等，請附於申請書第一聯之後，出生地具結書貼於第一聯背面。
- D. 戶口名簿影本或戶謄以個人資料為主毋須全戶附上。
- E. 送件時，應將送件單（三聯單）置於所附護照申請書上面，送件單請書寫申請人姓名、證件名稱（身分證、戶口名簿、退伍令及舊護照等）、送件日期、代辦旅行社名稱及註冊編號，並於送件單第一聯之右上角註冊總送件數，送件日期右方請加註「上午」或「下午」。
- F. 送件單、護照申請書及所附證件置於透明塑膠袋內，接近役齡前之男子（十至十五）歲的申請件置於牛皮紙袋內，以利識別。
- G. 申請書上所浮貼之申請人相片背面，以鉛筆書寫姓名及出生日期，以免鋼筆之墨水或原子之油墨沾污其他相片。

(4) 注意事項：

請參考第一篇第二章第四節證照辦理（四）護照申請之一般注意事項與（五）旅行業代辦護照申請作業應注意事項。

二、簽證作業

(一) 簽證基本要件：

簽證（VISA）是前往他國的入進許可證，各國的簽證條件非常多樣化，但是基本上包含幾個要件：

1. 拜訪目的：觀光？商務？探親？留學？應據實以報，如以觀光申請獲則不能從事商業活動，以商務簽證不得長久居留。
2. 停留期限：7 天？二周？兩個月？可能很嚴格的規定天數，一般多為

到 2 個月內。

3. 拜訪日期：通常不會嚴格約束（除少數國家外），多以某個期間為主。

因此，旅客若能提出越充分的相對保證（如以下所列），越有利於簽證之取得：

- (1) 一定會返回原居住地，不會停留在該國造成負擔和問題。
- (2) 有足夠的旅費，不會在該國打工賺錢。
- (3) 一定按時返國，附上訂妥機位的來回機票作證明。

（二）簽證作業之流程如下：

1. 前置作業

- (1) 了解旅客旅遊之目的、期間、時間。
- (2) 了解應備證件及收費標準及公司手續費。
- (3) 向旅客解釋，並請準備相關證件。
- (4) 收費（或併機票一併收費，有些公司預收工本費）。
- (5) 必備表格最好事先請客戶簽妥，免得來回奔波。

2. 基本流程

- (1) 填表
- (2) 請款
- (3) 按各承接單位之工作時間送件
- (4) 盯住完成回件日期
- (5) 取件回來要檢查所載資訊是否與原申請內容相符。
 - A. 效期多長，來得及客人使用嗎？
 - B. 停留多久？
 - C. 進出次數，單次、雙次還是多次？
 - D. 姓名記載是否相符？

（三）注意事項

1. 凡簽證代辦中心所規定之日期外，要加上郵遞時間。
2. 必須考慮我國及各國之公休假日可能不辦件，必須計入額外工作天。
3. 我國的連續假日，如寒暑假、春節、聖誕節會造成工作量增大，或是限量收件，故必須把申請日提早。
4. 簽證上必備資料，必須正確、誠實，至少要用電話去諮詢客戶。
5. 有些簽證須備有機票，請注意開票之順序及其操作流程。
6. 作業時應有應備資料一覽表，其中包括：
 - (1) 國名
 - (2) 種類

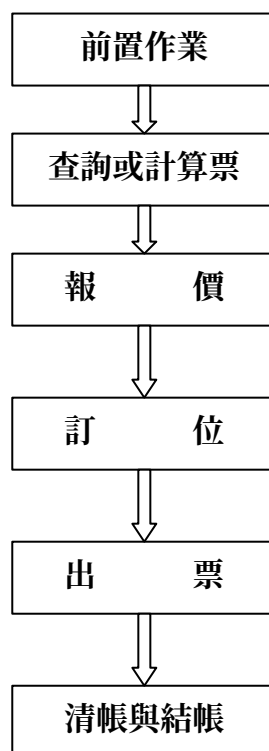
- (3) 發證地
- (4) 工作天
- (5) 護照（效期、正本或影本）
- (6) 相片（張數）
- (7) 簽證工本費
- (8) 應備文件
- (9) 簽證效期
- (10) 最長停留天數
- (11) 備註：可能之變項

第三節 票務作業流程

本節將介紹：一、基礎票務作業流程。二、航空機位流程。三、BSP 開票作業。四、票務中心作業。

一、基礎票務流程

票務作業相當複雜，雖然現在已有電腦可以操作大部份的作業，但是，所有運作的操控，還是在人的腦子裡，這就是專業，以下介紹其基礎流程：



(一) 前置作業

1. 了解何時去旅行？
牽涉季節性票價。
2. 將在外地停留多久？
牽涉來回票之適用期。
3. 要停留多少地點？
牽涉到票價哩程之計算。
4. 要搭哪一等級之服務？
頭等艙、商務艙還是經濟艙就好？

5. 可否接受有限制使用條件之機票
可以獲得較低之報價。
6. 有否同行人物？
年齡多大，是否適用兒童票或嬰兒票？
7. 旅行時與票價有關之身份
如學生票、移民票、海員票等等，但一般均會由旅客自動提出，因為假如有更便宜之票價。
8. 付款之方式
最近信用卡付款之風氣漸行，但因需被信用卡發卡銀行扣除作業手續費，有些旅行社會有不同的價格政策，另外有些公司行號會設有記帳系統，由旅行社與之簽約，做為一個基礎人員，必須事先明瞭公司在這方面的原則，以免報錯價。

(二) 查詢或計算票價

1. 簡易兩點計價：
簡單的兩點之間（單程/來回），可以逕自查詢制票價表，因目前市場上有諸多票務批發中心，對於通俗常用之機票都給予非常大之折扣，所以報價很容易。
2. 向航空公司、票務中心或訂位系統中心查詢票價。
3. 計算兒童價格：
某些狀況雖然 12 歲以下得用 1/2 之價格，但因為量化的關係，兒童價格有時反而高過大人票的賣價，這是要注意的。
4. 複雜的票價計算：
如停留多點，來回折返，混合艙...等等，則需將客人需求記下之後，再向高級票務人員請教或請航空公司票務組計算，以免有誤！

(三) 報價

1. 將計算之票價提報。
2. 若有同行人物，應一併報價，特別是有兒童者。
3. 說明估計之選擇依據以及對旅客之最大便利。（如航空公司班機之選擇與票價之關係）
4. 告知票會之限制— 如不准轉讓，不准變更行程甚至不准變更訂位，以及時效上之限制，退票之限制。
5. 告知付款條件— 再一次澄清，以免誤解。
6. 訂位若客滿，有無其他選擇？

(四) 訂位

1. 訂位流程

- (1) 報上自己姓名。
- (2) 此通電話之目的 — 訂位？取消？還是再確認？還是增加項目（如訂特別餐，選座位）
- (3) 要訂多少位子。
- (4) 班機及艙等。
- (5) 起訖地點。
- (6) 其他服務：如旅館、租車等等。
- (7) 旅客姓名：若有 12 歲以下者要報出生年月日，男性女性要有分別。使用之英文單字必須有說明，如 SUN, S FOR SUGER ; U FOR UNITED ; N FOR NANCY。例舉如下：

A—ALPHA	N—NANCY
B—BRAVO	O—OSCAR
C—CHARIE	P—PETER
D—DELTA	Q—QUEEN
E—ECHO	R—RICHARD
F—FRANK	S—Siera
G—GEORGE	T—TIGER
H—HENRY	U—UNITED
I—IVY	V—VICTOR
J—JACK	W—WHISKY
K—KING	X—X-RAY
L—LILY	Y—YELLOW
M—MARRY	Z—ZEBRA

- (8) 特殊要求：如特別餐、選位子、需要輪椅、嬰兒籃或其他協助（如特別胖或糖尿病須醫療輔助等等）。
- (9) 航空公司確認 OK，並告知 PNR 的代號。
(PNR—Passenger Name Record)。
- (10) 有時，若選訂之機位客滿，告之彈性之需求，一般會訂一個 OK 然後繼續 RQ（後補）原先的訂位，現在都用 CRS 訂位，僅遵循其程序即可，但是有某些地區仍無 CRS，手工訂位仍有必要。

(五) 出票

1. 按 BSP 流程。
2. 人工開票，則按第一章第六節之機票基本結構填入即可。

(六) 清帳與結帳

是透過銀行結帳計劃（Bank Settlement Plan，簡稱 BSP）所進行之帳務系統，其流程如下：

1. 旅行社在每一結報期結束之前（各相關航空公司之規定），填具一份銷售結報報表。
2. 連同一切有關證件，交予結報中心。
3. 結報中心發出統一帳單給各旅行社（詳列該結報期內旅行社應結欠各航空公司之款項）。
4. 各旅行社透過指定之清帳銀行作一次結帳。
5. 各清帳銀行將經過核對之機票副本及其他票據，連同旅行社之結報款項，分別傳送給各參與 BSP 計劃的航空公司。
6. 若有錯誤，航空公司以調整單直接向旅行社進行更正要求提出。

（七）注意事項

1. 開票時，若用人工開票，各項資料一律不可塗改，否則無效，若用 BSP 開票，應先在電腦上做兩次檢驗，再按鍵開票。
2. 與旅客對談，一定要讓對方把機票限制弄清楚，避想當然爾，特別是在電話對談，對方的“唔、哈”並不一定代表了解，特別是商務客之機動性極大，太多限制的票不好用。雖然一時買了便宜票，可是為方便行程可能後來付出更大的代價，所以與商務客往來，最好有文書（字）說明。
3. 要顯現專業，一定要以不同的計價方式試算，讓客人獲得最大之利益、最經濟之費用，不要千篇一律一種算法，那極易在價格上失去客戶。
4. 周邊服務也要加強，如 72 小時再確認的動作提醒，證照是否周全，出發前再確認班機時間有無更改（航空公司有時會調整夏令班機時間），都在服務之內。
5. 可參加台北市旅行商業同業公會所召訓之基本票務課程內容：
 - A. 基礎票務課程內容
 - （1） 城代號與地理關係位置。
 - （2） 基本常識及專有名詞。
 - （3） 旅行之時間概念與航空公司班次概略。
 - （4） 航空公司時間表 ABC 及 OAG 使用方法。
 - （5） 有關機票之規定。
 - （6） 票價書使用方法。
 - （7） 票價計算規定。
 - （8） 哩程計算方法。
 - B. 中級票務課程內容
 - （1） 附加票價（ADD-ON）。
 - （2） 特性路程不另加收費之規定。

- (3) 使用直接票價時，美加線之算法。
- (4) 行程中搭乘陸上交部份。
- (5) 中間較高票價（HIP）之規定。
- (6) 環遊世界票價。
- (7) 北極航線票價。
- (8) 混合等位票價。
- (9) 單程順序顛倒之票價。

(八) IATA Computer Based Training（簡稱 IATA CBT Course）

1. 基本旅運知識。
2. 世界各航空公司地理。
3. 票價及票務（I）。
4. 票價及票務（II）。
5. 票價及票務（III）。
6. 進階級課程。

(九) IATA 管理課程

1. 教室授課：一般管理、財務、人力資源、航空貨運、法規及市場行銷。
2. 在職訓練：課程類別同上。
3. 遠距教學：市場行銷、財會、區域管理、航空貨運、顧客服務、基本技巧、進階票務。
4. 學分課程：供大學、航空公司內部使用。

第四節 其他服務作業

本節將介紹：1.旅館。2.鐵路券。3.巴士券。4.租車。5.海外參團。6.船旅。7.旅行平安保險。8.其他。如：戲劇節目、主題樂園門票、特別餐等代訂作業。

一、旅館

(一) 前置作業

1. 了解旅館之等級與種類，是否符合客戶之需求，如商務旅館（City Hotel）、中短期居住旅館（All Suite Hotel）、度假旅館（Resort Hotels）、汽車旅館（Motel）、賓館（Guest House 或 B&B）及民宿（Home stay 或 Farm stay）。
2. 提供明確之介紹型錄，最好有中文翻譯，及有關設施、位置、價格、淡旺季、付款條件（是否接受公司票券）以提供客戶充分了解後做出選擇。

(二) 資訊來源及訂位特質

1. CRS 系統中的旅館訂位：最快速之訂位方式，但一般多為高級旅館，缺乏特惠價，後退佣金需不斷追蹤。
2. HOTEL INDEX：有充份之資料、用電話或傳真即可訂位，答覆快，但付款條件麻煩、無特價、佣金不易掌握。
3. 連鎖旅館在台代理：如 HILTON、SHERATON、HOLIDAY INN、SRS、UTELL 等，用市區電話即可取得訂位確認，可以中文溝通，可能有特惠價，佣金確實（甚至可以直接用淨成本價付款）。
4. 旅館訂房中心：各類旅行社代理不同地區、種類之旅館，直接提供淨價，可以馬上確認，付款有憑證、房間有保障、語言無障礙，但是可選擇之旅館有限，客戶容易流失，作業不良則後患無窮（非法定之代理關係，有關責任難以明確）。
5. 各國旅遊推廣單位：可以獲知較冷門類型之旅館資訊，如民宿、高爾夫旅館，但無代訂系統、訂位確認較慢。且無付款系統，旅行社大概沒有佣金可退。
6. 訂位時必備條件：

- (1) 客車姓名必須填寫詳實，若全家同行，亦須逐一列出。
- (2) 需求房間數及種類。
- (3) 住房及退房日期。
- (4) 抵達班機及抵達時間，若有下午六時以後住房，要特別提醒之。
- (5) 付款方式— 預付金額，預付一晚其餘面付、用信用卡付款（必須預告卡號）或持用公司住宿券（有訂契約之旅館，可能月結帳）。
- (6) 額外服務項目— 接送？早餐或其他。

7. 注意事項

- (1) 掌握客人意向，不要變來變去。
- (2) 說明訂房規則，取消規定及延遲住房之條件。
- (3) 記載詳實之文字證明（住宿券或對方回覆之文件）。
- (4) 若有延遲住房（住房當天六時以後才抵達），或是延遲退房（當天延至下午）都必須徵得旅館同意，必須由旅客逕行與旅館再聯繫。
- (5) 所收費用，是否包含當地稅？是否含早餐或接送？

二、鐵路券

本節之鐵路券乃指各國發行之鐵路周遊券，如：歐洲鐵路券、日本鐵路周遊券、瑞士鐵路周遊券等。

（一）前置作業

1. 必須先了解各種鐵路之服務、設備以及提供旅行者之相關免費設施，如渡輪、市區觀光、遊湖。
2. 了解其行經路線及其周邊提供之相對設施，如旅館之預訂、短期巴士觀光之優惠折扣、免費之登山纜車，以及是否牽涉通過邊界關卡所需證件。
3. 了解時間表，最好能提供給旅客參考。
4. 依照客戶欲使用之時間與區間，計算最適用之匯率，如 30 天券使用 7 天，60 天券使用 14 天或是三天券，或是使用範圍在 60 公里之區間等相關問題
5. 本身瞭解開票之技術及程序。
6. 了解訂位程序及規定。
7. 解取消之相關規定（或是部份使用後之取消）。
8. 協助旅客預先估算行程。
9. 認識鐵路券＋旅遊的鐵路之旅的套裝產品內容，如加拿大 VIA 火車券。
10. 了解各國、區使用鐵路券之差異及其他，如澳洲各區間之鐵軌不同寬度越洲之行可能必須中途換車。

（二）訂票作業

1. 向訂票代理（或鐵路局本身）發出信件、電話或傳真。
2. 告知對方班車編號、班次、時間、日期及方向起訖。
3. 旅客人數、大小、一位代表姓名。（假如訂定臥舖，還要告知旅客性別及訂房類別）。
4. 特別的要求（如輪椅、特別餐等等）。
5. 確認單裡應含有車廂號碼及座位號碼。
6. 有些鐵路券並不要預訂，祇要在第一次上車那天到站長室蓋效期章即可。
7. 有些鐵路券別要求某區段要訂位搭乘而且額外加收訂位價，此點須向旅客事先說明。

（三）開票

1. 歐洲周遊券之類，貼一張照片，填上護照號碼，旅客姓名全名，出生年月日（有些是青年票，限定 26 歲以下，才可使用），使用等級（頭等或二等，匯率不同），開票日期（第一階段之效益使用之日則開始第二階段效期之計算）。
2. 蓋上公司騎縫章以表示有效。
3. 適用之匯率，寫清楚幣值代號。
4. 憑代收轉付憑證向客人收費、繳帳。

（四）注意事項

1. 向客人清楚說明使用辦法及限制、附加利益，最好有中文之說明書。
2. 必須蓋上授權章，才能使該票生效。
3. 若由其代理公司開票，需檢核各項資料之記載是否正確無誤。
4. 提醒顧客是否具備簽證。
5. 提醒取消時之處理條件。
6. 若是鐵路包辦套裝之旅，則應說明其餘部份。

三、巴士券

此處之巴士券是指搭乘巴士無限哩程的遊覽，最常見的有灰狗巴士券、澳洲紅地毯巴士券、紐西蘭 INTERCITY 巴士券，以下說明前置作業，訂位及開票。

（一）前置作業

1. 了解硬體設備、行走路線、價格匯率，在台代理（如有），以及周邊提供之服務，如旅遊、住房及其他關連設施，還有安全規定及保險。
2. 提供時間表及購買使用需知（最好用中文）
3. 了解現場使用之規範，以便提供顧客參考。
4. 熟悉開票及結帳規則。
5. 熟知取消之規定及必要之手續費。

(二) 訂位

一般無須訂位程序，除非其包含觀光節目的行程，該項將於第六項討論之。

(三) 開票

1. 旅客英文姓名全銜。
2. 開票日。
3. 開票公司之名稱（可能是在台灣的授權代理）。
4. 開票籤章及日期以顯示有效。
5. 付款條件— 現金、同業或信用卡。

(四) 注意事項

1. 使用該票須出具護照（限外國人使用）。
2. 使用者年齡及辦隨規則。
3. 有些票券包含觀光行程。
4. 有些票券僅止於使用單程，其仿照機票模式及範本使用（如澳洲巴士券）。
5. 取消費用之規定。

四、租車

本節重點在了解不同車公司，對不同車型所使用之匯率以及訂車連絡方式。

(一) 前置作業

1. 了解不同的車公司及其在台灣是否有代理商，常見的車公司有 AVIS、BUDGE、HERTZ、THRIFTY，其間的不同大抵以所使用之車輛、擁有的車輛數、車輛的年齡以及取車的地點安排。大抵說，其中以 HERTZ 公司之車輛最多。
2. 了解車型的類別區隔以及用車匯率，以附表為例，以 B 群為基本型，價格也最經濟，依序為 CDEF 群、GHI 群、LM 群、NPJ 群、OK 群，由自排到豪華、五人座轎車到 12、20 人座的迷你巴士都有，另外，還有摩托車、四驅動越野車以及附帶司機的豪華專車。
3. 當然另一類車就是露營車，可以吃睡在車上或是另附露營睡袋設施，一般是會在特定地區上使用。
4. 了解匯率的術語解讀，一般來說，租的越久，平均單位的匯率越低，而時間之計算，以 24 小時為一日。另外，有些基本哩程數之限制，若超過則另收超哩費。
5. 超時的計算方式：有些公司有半日價，有些公司則以 1/3 日計算（超時 1 至 3 小時）。
6. 租車通常只包含了意外險，若有其他損害或遺失，租車公司概不負責。

7. 了解車公司之損害賠償原則，有些車公司要求租車者要負擔基本額 200 美元，但是若警察能證明非租車者之錯，則可不用負擔。
8. 租車者的條件：駕車者年齡的限制、持有何類的駕照（國際駕照在某些地區可能不被接受，不過，若是 1~3 個月短期租車，大都能使用國際駕照，請向監理所國際駕照科申請）。
9. 取車及還車時，油箱均要裝滿。
10. 配件的租用可能需另外付用，如嬰兒架、雪車鏈。
11. 單程租車的規定，A 點取車 B 點還車，可能要另收回程附加費用。（一般依哩程區間而定，車公司多有明文規定）
12. 某些公司可能有特惠價
 - (1) 半日價—由 12：00~18：00
 - (2) 連續假日優惠價—優待一日免費
 - (3) 候補價
 - (4) 預付全額優惠價
 - (5) 預約價—有長期契約之客戶可使用約定之折扣價。
13. 旅客平安險—由租車者取車時面付以天計或周計，保費不高，一天約在美金 2 元左右，保額為 5 萬美金。

（二）訂票作業

1. 通知對方你的旅行社名稱，你的姓名及連絡電話。旅客姓名、取車日期、取車地點、租用車型、還車日期、還車地點。
2. 要求對方確認所有資料正確無誤。
3. 記下訂車代號（對方要給的）。
4. 詢問接受訂車的名字（便於日後追蹤）。
5. 通知租車公司付款方式。
6. 告訴對方公司的地址，IATA 代號以便退回佣金入帳用。

（三）開票作業

1. 選擇票務種類
 - (1) 僅有訂位記錄之記位票（NIL VALUE）
 - (2) 已付清款項之全額付費票（FULL VALUE）
 - (3) 預付訂金之預訂票（SPECIAL VALUE）
2. 票務內容包括
 - (1) 旅行社名稱及細節
 - (2) 租車者姓名
 - (3) 取車地點、租車日期
 - (4) 租車種類（不指定車型，只註明類群）

- (5) 開票日
- (6) 開票旅行社之 IATA 代碼
- (7) 票證價值
- (8) 開票公司之有效戳記

(四) 注意事項

1. 對旅客之說明最好有文字之說明
2. 提醒是否有通關簽證之需求
3. 講解安全規定（如安全帶、靠左或右行駛、行車順序）
4. 提出當地汽油價格參考
5. 保險之類別及範圍
6. 有關訂車資料，最好有一張項目查核單、資料檢查表，然後要客人簽名確認，以免日後查無對據。
7. 旅客需有持有信用卡，以做為租車之保證。（如有未付費用、保險賠償、車輛遺失或汽車未加滿等費用之收取）
8. 露營車之租用需充分了解其設備及空間大小，可使用之地區（需有停車、供水、供電之設備）、附帶設施之租用細節、最低租用日數。

五、海外參展

對某些語文能力夠，想利用商餘時間不要太傷腦筋的遊程者，不妨可以推薦參加海外參團之團體。

(一) 前置作業

1. 了解產細節，包括路線，價格包含項目及不包含項目（國外大多不包餐及包括的交通工具組合），在國外亦流行（飛機＋租車、飛機＋輪船、全程大型遊覽車）等類型之組合產品，適合不同型態的客人。
2. 觀光旅遊—連續性多日的遊程、團體一同旅行、含住宿及隨團領隊。
3. 定點旅遊—團體一同搭車前往某定點，可能是渡假村或主題樂園，若干天後，再一同搭車返回起程城市。此類旅遊多只有住宿，但不包餐、門票。
4. 飛機＋租車—路線固定，旅館等級隨興的個別旅行方式。
5. 輪船＋飛機—近期流行的遊輪行程，由於吃、住、玩、樂都在船上，方便不少，頗受個人旅遊者之青睞，潛力極大。

(二) 訂位作業

1. 旅客姓名、旅行區間、旅館種類、人數。
2. 到離班機之班次及時間。
3. 當地聯絡方法、聯絡地點及電話（如住宿旅館、友人家中、還是自行報到）。

4. 付款方式及付佣方法。

(三) 票務作業

此類旅遊，在台灣並不授權代理，持用憑證，大多以雙方往來信件為依據。

(四) 注意事項

1. 業務員必須充分了解此類產品之內涵，雖是包辦旅遊，但是不同於國內所舉辦之團體旅遊，有很多東西是不包的，如餐、門票及保險。
2. 有嚴格之取消規定，若旅客反反覆覆，可能會牽涉取消費用及訂位作業費之產生，屆時旅客可能不願意付這筆款響，所以訂位之前應先收妥訂金或取得信用卡之號碼以為信用之授權。

六、遊輪之旅

(一) 前置作業

1. 了解該船之操作規格，如輪船設施艙等差別、空間大小、行走路線、通關簽證 (Shore Pass)、到離岸港口，路上自選遊程，不同出發日期之不同收費，第三者之收費 (可能有上、下舖位)，船上小費之收取、取消訂位之原則、付款條件之約束、安全保險、另付費用之部份 (如酒精類飲料、夜總會節目)。
2. 將產品之細節譯為中文，以使旅客確實了解。
3. 了解訂位條件、付款條件、價格包括 (如港口捐)、周邊設備服務之收費 (如機場接送、行李運送、保險匯率)。
4. 計算價格—將基本費用加總以及附加內含之費用加入，並明確逐項告知客戶，所計價之服務組合，以便旅客了解可能之額外付費。
5. 為旅客考慮搭船前後之接駁，可能需額外的訂房服務、順道旅遊的安排、後續行程延續的考量 (如阿拉斯加船之旅後可接續落磯山脈火車之旅)。
6. 可能有多數人同期訂位的團體價或折扣價。

(二) 訂位作業

1. 訂位之基本資料：旅客行姓名、旅客年齡、同行人員、連絡電話地址、訂位艙等、航段、日期以及抵達到離方式 (諸如：飛機班次、自行駕車報到)。
2. 是否需要前置或後續行程之服務、訂旅館、訂遊程也一併告之。
3. 確認價格計算之數據。
4. 若已客滿或艙位不符有無其他選擇。
5. 了解付款期限及保留訂位期限，以便向客戶收取訂金或款項。

(三) 票務作業

1. 若台灣有總代理，則由其出票。
2. 記得向客人收取訂金或金額付款才能開票。
3. 票證上之記載各家格式或有不同但多具備其下基本格式：
 - (1) 旅客姓名
 - (2) 航段、航行日期
 - (3) 艙等
 - (4) 價格
 - (5) 開票日期
 - (6) 有效戳章

(四) 注意事項

1. 搭船旅行是件愜意的事，但常為了額外費用而招至抱怨，所以各項說明最好是保留原版而有中文說明。
2. 有關各地簽證之需求，不要為船公司的說明會提供 Shore Pass 而迷惑，因為有些國家的海關規定因國籍而異，特別是持台灣護照的旅客，所以一定要用專案去詢問台灣護照到岸使用之規定，否則旅客在靠岸時看別人高高興興下船遊覽，而自己必須悶在船艙，回台後一定會抱怨。
3. 輪船航行於海上，對某些有暈船傾向的人，不要過份自信而造成平坦如陸地的錯覺，雖然這些船實在有夠大（通常在 5 萬噸 8 萬噸之間）。
4. 再次提醒訂位及取消的規定，在國際輪船搭乘規則內是非常嚴格的，若不遵守，還可能會引起國際控訴的糾紛！

七、旅行平安保險

根據旅行業管理規則，規定旅行社應投保履約保證及責任保險，應讓旅客了解此項調整的權責範圍，並告知旅客自行投保旅遊平安險。

(一) 前置作業

1. 向旅客解釋法令之變更，保險種類由壽險變為產險，且不適用個人旅行範圍，應建議旅客另行加保。
2. 提供保險種類及匯率收取：
 - (1) 海外旅行平安險×保險額度×保險天數+附保項目之保額。
 - (2) 醫療保險給付多少（匯率不同）。
 - (3) 是否附海外急難救助—即指若於海外發生事故是否有當地連絡機構支援金錢、人力、醫療協助、法令救濟及送後服務。
 - (4) 不保的除外責任是什麼？危險活動、職業表演以及原有疾病大多不在保險範圍之內。

(二) 作業流程

1. 填具保單內容
2. 向客人收費
3. 附上保險條例說明及海外緊急連絡卡
4. 傳真給保險公司有關內容（保險公司均提供標準格式，祇要完整填寫、再加上授權簽字、有效戳章）
5. 繳費會計室結案

（三）注意事項

1. 詳細說明保險範圍，不可能什麼都保。
2. 每一階段之作業皆不可疏失，否則牽涉法令及賠償權益，可能造成不必要之損失。
3. 提供海外緊急聯絡卡。
4. 海外平安保險在某些國家或地區亦提供，若有應提供客戶選擇。惟請確認此類保單銷售之合法性及保戶權益之保障，若無法確定，則建議不做此類服務，以免引起糾紛，某些內容國內保單已具備：
 - （1）訂位取消保險。
 - （2）行李遺失保險。
 - （3）個人權益保險—如人為因素之行程延遲、天災因素之延誤—護照遺失、班機誤點等損失之保險。
5. 提醒海外平安保險之 AIE 推介、旅行社僅居於代辦角色，所有責任由保險公司與保險人承擔。
6. 飛安險為新增之險種，依航段投保，惟其作業應依各保險公司之規定，以及應讓旅客瞭解同一班機最大賠償額之規定。

八、其他代訂

（一）前置作業

1. 戲劇節目之門票—如「歌劇魅影」在香港。
2. 主題樂園之門票—如加州迪士尼樂園。
3. 夜總會表演之門票—如巴黎紅磨坊夜總會。
4. 餐廳之訂位—如世界十大名菜之預訂。

（二）訂位

1. 了解在台代理之聯絡電話。
2. 或是經過 CRS 系統代訂（SHOW BITZ）。
3. 或是直接電話、傳真、信函代訂。
4. 有些劇票有指定代理的售票公司（BOX OFFICE, BOX AGENT）。

(三) 注意事項

1. 弄清楚是代訂還是代購，釐清公司所具有之責任，僅居於代為連絡。至於位子之保留，時間之預訂，憑券為依據。
2. 保持資訊變動時，雙方能夠直接的管道。
3. 不負遺失票證之再補發（因其並未具名，或是雖有具名，但使用時並不查核，則被冒用之檢核無法控管）。

第五節 後續服務

對於個人獨立旅行之服務，不只是在櫃檯之作業，後續仍有各項服務作業，應予注意。一、訂位確認；二、抱怨處理；三、返國後服務，再旅行之服務，茲分述如下：

一、訂位確認

特別是客戶回程之機位，若仍後補中，應持續追蹤，雖客戶應自理回程，但仍應保持聯繫。

二、抱怨處理

溝通不良、連繫不便或服務不佳，都會引起客戶抱怨，請依前章節處理，抱怨之處理是否妥善，往往是客戶回流的契機，有抱怨不見得不好，不應迴避或是情緒惡劣的回應。

三、返國後服務

問候之電話，查詢是否旅途順暢，有無安排不當，旅遊體驗為何？其他建議。