

旅行業概況

旅行業的定義

法規面:指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。

1. 便利商店賣國內機票、送簽證的問題。
2. 燦星旅遊利用每間分店設立旅遊櫃檯的問題。

實務面:

1. 團體旅遊:國內、國外包裝好的團體行程。
2. 機+酒自由行:航空公司PKG、旅行社包裝的半自由行。
3. 交通:機票、船票、車票、歐鐵、日本JR券、門票
4. 訂房
5. 餐食:代訂團餐、販售餐券
6. 簽證

旅行業的特性

1. 旅遊商品是無形的:出發前，只看到書面的文字敘述以及精美的圖片，有時實際與想像會有差距。所以旅遊業是[買空賣空]的行業，需政府特許才能成立。
2. 商品無法儲存和保留:接近出發日的行程，為了減少損失，會降價求售[尤其是包機]。

根據定型化契約，在出團日7天以前可因人數不足，不出團。[一般GV10，15+1FOC]

3. 商品變動性大:隨季節[淡旺季]、天候[颱風、火山灰]、政治[政變、罷工]、疾病[2003年SARS、H1N1]

匯率[台幣兌換日圓4.2到2.4，台幣兌韓圓28到38，台幣對越南盾500到680]

4. 品質無法完全標準化:同樣的行程，因人而異，有不同的評價。

旅行社的分類

1. [綜合旅行社]約80—90家，行程設計、批發兼零售產品。
長程線:歐洲、美洲、紐澳、非洲
短程線:東南亞、中南半島[柬埔寨、越南、緬甸]、東北亞[日本、韓國]、大陸
2. [甲種旅行社]約1800—1900家。特殊行程設計、販售綜合旅行社的產品。
服務直客[合團，依據客人的時間、預

算、性質，找適合的行程]
 商務客人:參訪、開會[機票、訂房、接送及當地旅遊安排]

3. [乙種旅行社]約140—150家。國內團為主。
 銷售國內行程、訂車、訂房。

旅行社的工作

總經理:團體部、票務部

產品部:規劃路線，大陸線、東南亞線、東北亞線、歐洲線、美洲、紐澳、非洲內勤人員:線控[訂定年度產品政策及目標。

團控[機位需求、年度機位、包機，LOCAL的選擇。]、OP:機位控制、連絡LOCAL、行程確認，資料建檔

[特殊身分、餐食、分房、役男]開票、保險、簽證、送機，分派導遊、領隊。

領隊。[華語、國際領隊]，行前說明會，帶團出國，小費是收入來源。

導遊。[華語、外語導遊]，接待來台旅客，收入來自出差費、小費和SHOPPING佣金。

領隊兼導遊[THROUGH GUIDE]日本、歐美線。

1. 團體業務:接洽其他旅行社，發DM，旅客報名、收件[訂金]。有底薪，有業績壓力，薪水會倒扣。
2. 直客業務:服務一般客人，專業知識要強，滿足旅客需求。責任增加，但可累積客源。

行銷企劃部:產品研發、包裝、行銷活動[廣告、網站、旅展、促銷活動、贈品]

網路銷售[雄獅標錯價錢，認賠出團]、店面銷售、同業代銷

回國作業:檢討行程優缺點、旅客反應[德國慕尼黑啤酒風味餐沒有啤酒、領隊不陪旅客走行程]。

票務部:[TC]代理、銷售航空公司的機票。內勤票務:處理同業或直客機票的訂購。外勤業務:送機票及收錢。

*****就是愛旅行*****

偶爾，生活會變的讓人喘不過氣，日復一日的瑣事，平凡無奇的小小快樂，淹沒在複雜的人際關係中。倦意，總會油然而生。相同的街道、熟悉的面孔、類似的活動，讓人想吶喊、想逃走，即使只是一下子也好。

旅行，是最佳的逃避方式。

藉由旅行，瞥見從未見過、不可思議的事物；與一些可能永遠不會再交會的生命，短暫相逢。每次回到家，視野就更開拓，更能欣賞生命中的小事，同時也能以嶄新的態度面對所處的世界。

心情愉悅 以旅遊犒賞自己
 心情鬱悶 以旅遊撫慰自己

旅遊，是開啟各國大門的鑰匙，也是身心的充電器。讓旅遊成為一種生活方式，隨時隨處可行，依自身能力，階段性的去安排。而非將[環遊世界]，供奉在遙遠的退休後，遲遲被各種理由羈絆。

旅遊從業人員應具備的特質:[喜歡和人接觸]

從事旅遊業，要三心二意

三心:細心、關心、自信心。有興趣的人，如魚得水。沒興趣的人，處處碰壁。
二意:創意、誠意。



