**主管工作内容**

**一、留言本**

* 查询&处理本人工号留言 （已处理留言更改“已处理状态”，未处理完留言继续跟进或移交他人）
* 查询&处理非本人工号留言信息（已处理留言更改“已处理状态”，未处理完留言继续跟进或移交他人）

**二、我要处理的订单**

* 强制优先处理，清空本人工号此页面所有订单（早接班，晚交班，每天两次清空）
* 按照订单表示状态，依次处理 非常紧急，紧急，普通 三类订单（当值日无法处理 或 特殊订单，需及时移交）

**三、地接回复和更新**

* 2-14地接已回复报价，核算价格，备注、分配销售联系客人报价
* 2-11已售完，分配销售及时联系客人
* 2-10暂时不能确认的订单，核实情况，跟进处理
* 2-09地接需要其他信息才能确认，核实情况，跟进处理
* 2-08需要立即处理的订单，实情况，跟进处理
* 2-06加订酒店失败，分配销售及时联系告知客人

**四、新单进来**

* 0-01销售已经审核，等待主管下，及时发送地接
* 0-03客人已更新航班信息,需更新，及时发送地接
* 0-04等待主管更新给地接，及时发送地接

**五、检查**[**0-00主管审核有问题，需销售继续跟进**](http://www.usitrip.com/admin/orders.php?status=100154) 按紧急状况，将已超出处理时限还需跟进的的订单分配给销售跟进处理

**六、检查[**[**已付款未下单**](http://www.usitrip.com/admin/orders.php?no_call_provider=1&orders_products_payment_status=1&exclude_orders_status=100134,100136&select_b=owb0_style&is_packet_group=1)**]订单**，及时下单给地接

**七、检查 【再次付款需更新订单】订单**，核对订单费用，将需更新内容及时更新给地接，并点击订单上方【取消关注】

**八、检查10天之内出团，目前还未付款的订单**

**九、检查【客人更新航班信息及留言】**出团日期一周之内的客人留言及航班更新，及时处理

**十、检查**【**未产生费用，有更新的订单】**如有需要更新给地接的内容及时发送地接更新，如无需更新内容点击【取消关注】

**十一、检查【重新分配的订单】**将此文件夹中的订单按情况分配给销售跟进

**OP工作内容：**

**一、处理QQ留言**

* 依据情况，优先处理QQ紧急留言

**二、“地接确认与更新”列表**

* 按照出团时间由近及远，逐一处理订单（发送确认信/参团凭证）
* 按照更新日期，逐一处理订单（发送确认信/参团凭证）
* 发现问题，反馈地接（当值日无法处理 或 特殊订单，需及时移交）
* 发现问题，反馈主管或销售

**三、“操作员认为有问题的订单”列表**

* 按照出团时间由近及远，逐一处理订单
* 按照更新日期，逐一处理订单
* 发现问题，反馈地接（当值日无法处理 或 特殊订单，需及时移交）
* 发现问题，反馈主管或销售

**四、“我要处理的订单”列表**

* 常规处理订单

**五、留言本**

* 查询&处理本人工号留言 （已处理留言更改“已处理状态”，未处理完留言继续跟进或移交他人）

**六、检查以往仍存在问题的订单**

* 检查并处理以往日期过手但未发货或发确认信/仍遗留有待处理问题的订单

**七、其他**

1、处理当值时候客人现场投诉，反馈给供应商和上峰。

2、处理当值时候销售出机票。

3、处理当值时候销售个性化定制团队的询价和操控。（目前，主要是208小赖在处理）

4、处理当值时候班前会的发布和商品信息的对接。

**八、发放参团凭证需要核对的内容**

**1. 核对地接确认行程信息是否正确**  
地接回复确认信息要与订单原始信息一致  
需重点检查：出团日期，乘车地点，参团人数，房间数，游客1姓名，主题公园选项，峡谷选项等等,  
**2.参离团信息**：客人是否是自行入住酒店，如果是，需要添加酒店详细信息；注明回程是在哪儿离团  
**3.加订酒店信息**  
参团凭证中要有：酒店名称 ，入住日期，CFM#, 酒店地址  
**4.必须自付的自费项目**，要在参团凭证中明示  
**5.要查看地接回复INVOICE**，要检查是否与订单信息相符，如有价格差异，转财务核查  
**6.特殊行程，**如：美加东、游轮、墨西哥行程，最好在参团凭证中注明有效证件信息

**建议：**

**增加OP 讨论QQ群**