**第一 留言本**

留言人选择自己，留言人跟进选择未解决，查看自己给别人留言解决情况

留言对象选择自己的工号，状态：未解决，搜索查看所有给自己未解决的留言

未解决留言将留言人跟进状态改成未解决，并继续跟进处理留言问题

已解决的留言将留言人跟进状态更改为已解决

不可解决的留言，转给给下一班次时间可以解决的同事跟进解决

解决可以解决的留言，将状态改成已解决

**以上流程要求刚上班的时候完成一次，下班前完成一次**

**第二 我要处理的订单**

（要尽快处理此文件夹内可处理的订单，此文件夹的订单要尽可能少）

非常紧急订单的要尽快解决，如在自己班次内无法解决请留言给下一班次同事跟进解决，如无法联系上客人，需将情况和我们的操作邮件向客人说明，处理OK的订单需点击【处理OK】选项

处理可以处理普通订单，处理OK的订单需点击【处理OK】选项

紧急订单优先处理，自己班次无法解决转给下一班次可以解决的同事，处理OK的订单需点击【处理OK】选项

**以上流程要求刚上班的时候完成一次，下班前完成一次**

**第三 客人更新航班信息及留言**

**（**此文件夹内一周出团的订单要做到日清）

主管解决订单归属人不上班，发团日期一周内所有的留言和航班更新信息

如客人留言或航班与我们行程安排冲突，客人无法联系上，请邮件与客人说明。点击审核客人信息，将订单放入我要处理的文件夹，如临近出团还是未联系上客人，请邮件说明情况告知我们的安排

如客人留言或航班与我们行程安排冲突，请电话联系客人说明，并将与客人沟通情况在订单上备注。点击审核，将需要更新的信息提交主管更新地接

查看此文件夹中自己订单客人航班，留言。如与我们行程不冲突点击审核将相关信息提交主管更新给地接

**以上流程要求刚上班的时候完成一次，下班前完成一次**

**第四 检查自己一周内参团的订单**

（订单归属人填写自己工号，出团日期选择未来一周，订单状态已付款）

需要行程酒店信息的根据订单时间和自己班次，将订单方式自己我要处理的订单，或留言相关同事尽快与地接确认然后提供给客人

发现有问题的订单及时上报当值主管尽快解决相关问题

需要客人补充参团方式的尽快联系客人补充，如联系不上，邮件说明情况，告知客人我们的安排

**以上流程要求每天完成一次**

**第五 PEDING订单**

此部分要求上班时有时间即可查看，下班前必须检查一次，处理好自己的订单

时间很近、或涉及节日、酒店需升级订单，联系客人和客人说明位置、酒店情况，在客人付款后及时和地接落实情况尽快给客人确认

夏威夷行程联系客人说明价格特点，索要信息询价，放入我要处理订单文件夹，地接提供报价后及时提交主管审核价格给客人报价

常规订单，跟进催款

，放入我要处理订单文件夹

主管需要及时查看【已付款未下单】、【已部分付款未下单】文件夹里的订单，及时将已完成付款未下单的订单发送给地接，此流程需要上班来完成一次，下班前完成一次

**邀请函订单处理流程**

销售确认客人支付10%邀请函费用后，在系统中将订单放入[签证/邀请函订单]，放入中国财务（1001）需要处理的订单，并QQ留言中国财务。

销售直接通知财务将订单价格更改为10%，通知客人付款并收集邀请函信息在订单上备注（客人与护照一致的姓名拼音、性别、出生日期、国籍、护照号，联系电话、邮箱）

销售明确客人需要邀请函，为客人做好预订单

**邀请函费用相关更改注意事项（12月24日正式执行）：**

1. **一张订单支付10%后我们只免费发送一份邀请函（不论几间客房）**
2. **免费发送一份后如果客人还需要发送第二份或者更多份邀请函，每多一份，每份收$50服务费（无论是否拒签都需要收取每份$50服务费），而且服务费不能冲抵团费。**
3. **不论客人是否拒签或者重签，还是因为更改日期、顾客信息等原因，需要再次发送邀请函的，每份需收取$50服务费。**

**4、一张邀请函上的客人如果部分通过部分未通过，客人告知不参团（一家人计划旅行，因有人签证未通过需放弃旅行计划），凭拒签信收取客人$50手续费，10%费用退还给客人。**

**邀请函订单只要成行，不论订单人数、行程是否变化，不再额外收取客人费用，原支付的10%费用可抵充团费。**

**签证通过，邀请函订单处理：**

再次与客人确认确定需要参加的行程

帮客人补齐最终确定行程差价，并邮件告知客人情况，并将订单状态由【邀请函/签证】订单更改为【销售已跟进】

联系客人补齐差价，将订单提交主管发送给地接

与客人联系确定签证通过

请大家按照以上顺序、内容处理好自己每天需要处理的订单，如未及时处理，相关订单将会按照【订单归属规范条例】（知识库系统—商务中心—重要-订单处理流程图—订单归属规范条例）处理