2020領隊-國旅

游文章

2020-4-8

單元1-2國民旅遊(國內旅遊)現況



旅行社代辦或經營的國民旅遊型態

特約團 (客制化)

- 1. 家族 (親友) 旅遊
- 2.企業員工旅遊/獎勵旅遊/會議旅遊機關團體旅遊/里民/鄰里長/志工
- 3. 學校戶外教學(1日遊/隔宿露營)
- 4. 學校畢業旅行(安親班到高中)
- 5. 宗教參訪進香團
- 6. 社團活動 (獅子會/扶輪社/青商會)

散拼團-定制化

- 1.季節性旅遊(武陵賞櫻/風櫃斗賞梅/金針花季/馬祖追逐藍眼淚/澎湖花火節/金門燕鷗季/蘭嶼飛魚季/桐花季/螢火蟲季)
- 2. 主題旅遊(單車旅遊/登山健行旅遊/觀光列車鐵道旅遊部落生態旅遊/小鎮走讀系列團)

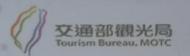
自由行套装

- 1. 高鐵假期
- 2. 航空假期
- 3. 票券銷售(賞鯨/休閒農場通用券/住宿券)





單元3-1 旅行社OP職務角色



operator:有操作、管理的意思。 指旅行社內除了財務和總務工作以外的內勤人員, 又可細分為團體OP、商務 OP、票務OP、訂房OP、 線控OP、團控OP、同業OP...等。

旅行社不管是哪一種OP·

泛指旅行社內部行政人員,所有的旅遊團後續細節聯繫都是由OP完成,廣義的來講,就是旅行社業務後勤的行政工作人員,工作多元化,負責協助出團的前置作業控管。

單元3-2 國旅OP工作內容



- 1. 辦理旅客旅遊保險 (旅責險/旅行平安險)
- 2.國內機票/台鐵/高鐵/船舶訂位及開票
- 3.建立常用基本資料庫開團作業
- 4.住房/交通/餐飲/門票...預約等聯絡、預訂、確認、 取消
- 5.領隊/導遊交團作業的執行檔案資料的彙整~ 入名單/分房/分車等列印出團表
- 6.行前說明會文件製作
- 7.帳款整理:查核業務人員開列的成本價格及需求事宜(包含對帳~業務所列各項單價)
- 8.供應商聯繫、對帳及請款~列印收款及支出單

單元3-3 國旅OP特質與需要技能



1.學歷要求:專科、大學、碩士

2.科系要求:不拘

3.語文條件:不拘

4.工作技能:結帳作業與帳務處理

5.其他條件:反應靈敏,具備高度學習心、細心、有耐心、

穩定性高,個性主動積極,具服務精神 觀光相關科系尤佳

A:SOP制定與養成

B:擅長工具:OFFICE作業系統 (Excel Word PPT)

擅用電腦軟體設計清楚的表格(團控表, 出團表...等)

C:檔案歸納與管理

國旅OP主要功能

堂控團體行程進度,達成目標任務 沿途提供顧客照料事宜的導師

塑立公司形象,旅遊品質的指標

單元1-2國民旅遊(國內旅遊)現況



旅行社代辦或經營的國民旅遊型態

特約團 (客制化)

- 1. 家族 (親友) 旅遊
- 2. 企業員工旅遊/獎勵旅遊/會議旅遊機關團體旅遊/里民/鄰里長/志工
- 3. 學校戶外教學(1日遊/隔宿露營)
- 4. 學校畢業旅行(安親班到高中)
- 5. 宗教參訪進香團
- 6. 社團活動 (獅子會/扶輪社/青商會)

散拼图-定制化

- 1.季節性旅遊(武陵賞櫻/風櫃斗賞梅/金針花季/馬祖追逐藍眼淚/澎湖花火節/金門燕鷗季/蘭嶼飛魚季/桐花季/螢火蟲季)
- 2. 主題旅遊 (單車旅遊/登山健行旅遊/觀光列車鐵道旅遊部落生態旅遊/小鎮走讀系列團)

自由行套装

- 1. 高鐵假期
- 2. 航空假期
- 3. 票券銷售(賞鯨/休閒農場通用券/住宿券)

單元4:國民旅遊OP常遇到 的問題與實務狀況

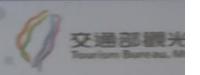


預訂不到理想 的車/房/機票 或是完全沒有訂到 出發前旅客變動 NO SHOW

臨時換遊覽車 餐廳黃牛 旅客意外受傷 理賠事宜

颱風應變與處理

單元3-5國民旅遊住宿實務篇



以床型安排區分的房型:

Double (簡稱 S):一大床雙人房,可供2人入住

Twin (簡稱 T2):雙床雙人房,房間有兩張單人床,可供2人入住,

Triple (簡稱 T3): 3人房,房間有一張雙人床 + 一張 單人床、或是三張單人床,可供3人入住,

Double Twin (簡稱 T4): 4人房,房間有二張雙人床或一張雙人床 + 二張單人床、或是四張單人床,可供4人入住



根據台灣鐵路管理局訂的標準,

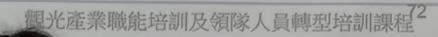
孩童身高滿150公分者·應購成人票·未滿115公分者免費·滿115公分未滿150公分者·應購孩童票·票價按成人票價一半。台鐵同時規定·孩童滿115公分而未滿6歲者·經出示身分證件·得免費;滿150公分而未滿12歲者·經出示身分證件·得購買孩童票。

各級對號列車團體:票價計算:團體人數10人以上·按乘車區間單程全價票價乘以團體人數·即為團體票總價(無折扣)。 申購方式

團體票可供訂購期間:乘車日前2個月起至乘車日前20天為止。

※例:6/30當日可預定7/20~8/30之團體票。

台灣高鐵規定,未滿12歲的兒童購買孩童票,身高超過150公分但未滿12歲兒童,應出示身分證明。而身高未滿115公分的兒童,或身高超過115公分但出示證明,確認未滿6歲的兒童,不佔位者得免票,佔位者購孩童票。台灣高鐵要求,免票孩童應由成年旅客陪同,且每位旅客攜帶的免票兒童以2人為限。





國民旅遊交通安排-離島澎湖地區

飛機:

松山-馬公 立榮、華信(50分鐘) 台中-馬公 立榮、華信航空(35分鐘) 嘉義-馬公 立榮航空(30分鐘) 台南-馬公 立榮航空(30分鐘) 高雄-馬公 立榮(35分鐘)

船舶:嘉義布袋-馬公港

滿天星、太吉之星、凱旋聯營船班 船程90分鐘

高雄-馬公港

(台華輪)日航船程約4.5小時

夜航船程約6.5小時

立禁航空公司規定為確保客艙安全及遵守民航法規,出口旁的座位不適合下列乘客

交通部觀光局 Tourism Bureau, MOTO

- 1. 體能、活動力及機動性不佳者。
- 2.年齡小於15歲者。
- 3.無法了解本公司的各項機上安全須知,或無法傳達 此相關訊息給其他乘客者。
- 4.有視力障礙者。
- 5.有聽力障礙者。
- 6.有語言障礙無法協助其他乘客疏散者。
- 7. 攜帶幼童者。
- 8. 乘客為被遣返出境者或其隨行者。
- 9.攜帶服務性動物者(如導盲犬)。
- 10.攜帶佔位行李者。
- 11.因執行被賦予之義務而可能遭致傷害者。



搭乘國內班機相關法令權益

- (1) 完成訂位手續時,必須向訂位人員取得電腦訂位代號及確認搭機的日期、班次、時間、出發地、目的地及姓名正確的寫法或拼法,並留下能直接聯絡的電話,以便班機若有變動,航空公司能迅速通知乘客。
- (2) 如果取消行程,亦請電話告知訂位人員,以免影響其他乘客訂位權益。
- (3) 國內線班機一般於起飛前60分鐘開始受理乘客報到手續,國內線乘客最遲應於起飛前30分鐘辦妥報到手續,否則機位將會由候補乘客遞補;惟上述時間之規定可能因航空公司而不同,為保障權益,仍請洽詢各航空公司。

為維護自身權益,請在規劃行程時,事先訂位、提早報到。



國民旅遊交通安排-離島馬祖地區

飛機

松山-南竿 立榮 飛行時間:50分鐘

松山-北竿 立榮 飛行時間:50分鐘

台中-南竿 立榮 飛行時間:60分鐘

船舶

臺馬之星航線為:基隆→南竿→東引→基隆(先馬後東)。

或 (先東後馬)

台馬輪 基隆→南竿→東引→基隆(先馬後東)。

或 (先東後馬)

晚上 22:20 開航 航程約8-10小時 (視風浪與潮汐狀況)

馬祖南竿約9:30開船..預計18:05抵達基隆港



綠島.蘭嶼地區

飛機(德安航空) 台東-蘭嶼 德安航空 飛行時間:30分鐘 每日10班(視天候狀況)

船舶 台東富岡-蘭嶼(2.5-3小時) 有恆星號、綠島之星號

墾丁後壁湖-蘭嶼(2-2.5小時) 有綠島之星3號、金星3號

台東富岡-綠島 航行時間:40-50分鐘

單元 2-1 產品企劃作業



固定成本與變動成本



旅遊行程的固定與變動成本

成本屬性	費用項目
司定成本(費用 需平均分攤)	1.遊覽車車資(租金以整輛與天數計算) 2.領隊導遊小費(以天數計算) 3.司機小費(以天數計算) 4.過路停車費(實報實銷制) 5.特殊活動費(如租借場地設備)
變動成本(隨人 故而變)	1.住宿費(以使用房間數計算,但團體價有數量規定) 2.餐食費(以使用桌數或人數計算) 3.門票與活動費(以人數計算,但團體票有人數規定) 4.保險費(以人數計算) 5.雜費(實報實銷制)

單元 2-1 產品企劃作業



旅遊行程報價方式

(一)團費明細報價法

該報價方式較適合運用在由公司、社團全額出費補助的旅遊規劃中為了讓客戶一目了然,報價的內容可以類分為以下六大項目:

2、住宿費

3、餐食費

4、門票活動 5、雜費

6、行政服務費

)個人團費明細報價法

若是團員的人數有所變動,此報價方式則能很清楚的讓客戶知道每人平均分攤的金額。該報價方式適合運用在參加的旅客需要自費的公司、 社團團體的旅遊規劃中。

此類型的報價方式普遍用於國外旅遊(Outbound)的行程報價中,而國 旅遊部分較常用在離島的行程,或是專門販售給市場上散客的現成 游程(Ready-Made Tour)。

或 民旅遊估 價 單

	項・・目・・説・・明⇔	金…額	單位。	數量。	平均單價	總金額。	備・・註・
共《	2 天-43 人座豪華巴士車資↔	22000	11142	142	628	8284	以 35 人預估
同◆支◆	2 天-過路過橋停車費↔	043	正砂	142	42		
	2 天-駕駛出差費。	3000	1 to 2	100	860		
TI e	2 天-領隊出差費。	4000	距却	100	1140		
住+	兆品飯店-雅緻客房雙人房↔ (一大床/二小床)-7-10 坪↔	5400	[間。2	100	2700↔	ده	
世	兆品飯店-雅緻客房四人房↔ (二大床)-11 坪↔	7800	[11] 42	100	1950*		
	本估價單以假日價格	颁估, 例	體價 8 [司(含)	以上,平日	價格另議。	
食◆費◆	D1 早餐:阜杭早餐-燒餅+豆漿↔	70↔	份如	1人4	70		
	D1 午餐:太平山莊↔	3300	泉和	1桌。	330*2		
	D1晚餐:櫻桃鴨風味餐↔	7700	東や	1 泉*	770↔	47.00	
	D1 早餐:依房型人數附↔	1760	42				
	D2 午餐:勝洋水草風味餐~	4400+ 150+	2000	3.335	440←		
	D2 餐盒:突順軒餐盒+飲料。				150•3		
42	本公司備有各項菜	單,提供	失您參考	6.您可依	枚經費來調	整用餐的餐	費や
	太平山成人:150~	150↔	人如	142	大人 150		4.2
	·····學生、7-12 歲兒童:100~	150	7.0		學生-100	1-15 A 4.1	
		1504	7,0	102	學生-100-	成人4	
	蹦蹦車: 12-64 歲↔ 兒童 3 歲以上 - 12 歲以下者,	180			學生-100-	成人← 330↔	
uj e	蹦蹦車: 12-64 歲← 兒童 3 歲以上 - 12 歲以下者, 65 歲以上者 120 元/人↔					100000000000000000000000000000000000000	
明中	蹦蹦車: 12-64 歲♥ 兒童 3 歲以上 - 12 歲以下者, 65 歲以上者 120 元/人♥					100000000000000000000000000000000000000	
明や	蹦蹦車: 12-64 歲← 兒童 3 歲以上 - 12 歲以下者, 65 歲以上者 120 元/人↔	180↔	人如		180*2	33042	
明む	蹦蹦車: 12-64 歲♥ 兒童 3 歲以上 - 12 歲以下者, 65 歲以上者 120 元/人♥		人。			100000000000000000000000000000000000000	42
明←票←	蹦蹦車: 12-64 歲♥ 兒童 3 歲以上 - 12 歲以下者, 65 歲以上者 120 元/人♥ 內城鐵牛車 90 分♥	180 🕶	人和		180¢² 150¢² 250¢²	成人← 400← 含非	· 上碳泉水和 连每泉兩瓶飲料。

12 歲以上· 宿四人房每人費用:5518 元· ← 7-11 歲至 65 歲以上· (佔床)· 依所宿房型每人费用少:110 元← 15 公分以下不佔床.)· 每人费用:3400 元· ←



散拼團運用方式

建立銷售 網路及擬 定行銷方案

官網電視台/購物台電視台/購物台同業行銷/PAK關鍵字廣告廣播廣告

特約團運用方式

標團方式

電話行銷 官網露出 社團合作 里長/民意代表 關鍵字廣告

行前說明會召開



關鍵重點

- 一.依據前往目的地與旅遊目的來說明
- 二.領隊自我介紹(或由接團業務介紹領隊)、集合時間、 地點 必帶物品(身分證/健保卡/提款卡)

依據衣食住行育樂購的旅遊六大元素來說明

- 1.衣➤ 氣候狀況/早晚溫差/應備衣物 建議攜帶之衣物及相關物品(如雨具、太陽眼鏡、防曬、泳裝)
- 2.食➤行程內安排的餐飲內容(或有自理餐)調查素食/不 吃牛/羊
- 3.住➤旅館設施(是否要事先打針).無線上網/盥洗設備/吹風機/煮熱水設備/卡拉OK/室內拖鞋
- 4.行▶交通需要的時間/暈船(車)藥/換小車
- 5. 育樂▶行程(門票)包含內容/有否需要自費/
- 6.購▶購物店/當地名產特色介紹



出專 CHECK LIST

(1)最後確認行程表 (2)訂房確認書(已回傳)

(3)車輛確認書(已回傳) (4)餐廳確認書(已回傳)

(5)遊樂區確認書(已回傳)

旅遊手冊

(6)餐桌分配表

(7)分房表

(8)分車表(遊覽車/高鐵/台鐵)

(9)領隊出團OP單

(10)團體名冊

(11)保險出團通知書

(12)團名條

(13)旅客滿意調查表

(14)器材單

單元 2-1 產品企劃作業



前置作業

1. 針對以下重點先行思考

人:組成對象.年紀.男女.職業

事:舉辦目的(活動主題)

時:天數..舉辦月份(寒暑假)

地:地點?

物:預算?

2. 多久時間要交件

單元 2-1 產品企劃作業



企劃內容要素

食 地方特色料理/米其林餐廳/在地料理DIY)

住 星級旅館/特色民宿/景觀度假飯店

行 使用的交通工具/巴士/火車/高鐵/飛機/船舶)

育樂☞

農場體驗活動:種蔬菜、摘水果、擠牛奶、採竹筍

採茶體驗/拔蔥/蔥油餅/農夫體驗/觀光工廠

觀賞活動:如天然景觀、人文景觀如國家公園、森林遊樂

區、一般風景區、

慶典活動:放天燈、搶孤、迎神會、燒王船

生態活動:植物教學,採無患子作肥皂DIY)

大型活動: 尾牙/產品發表/企業會議/家庭日

購: ● 伴手禮/在地名產(等路)



遊覽車的大小事

甲類大客車

指軸距逾四公尺之大客車。

乙類大客車

軸距未逾四公尺且核定總重量逾四·五噸之大客車。

丙類大客車

軸距未逾四公尺且核定總重量逾三·五噸而未逾四·五噸之大客車。

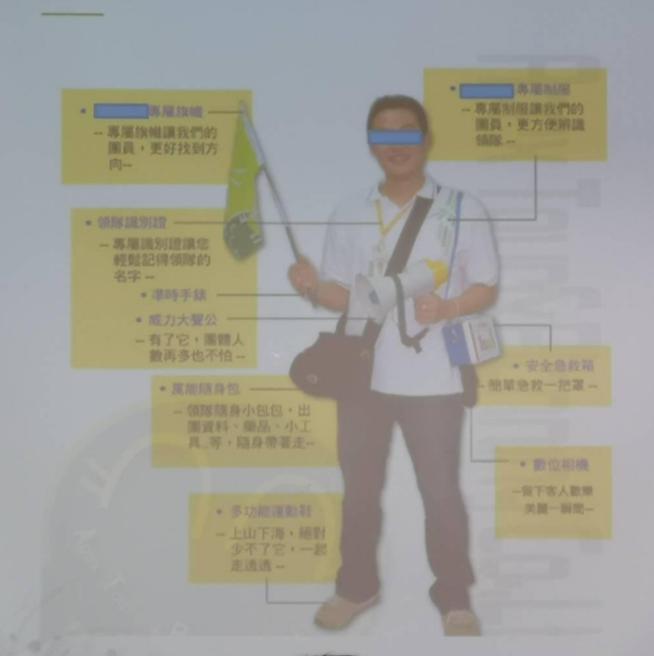
前輪軸與後輪軸之間的距離,稱為軸距



單元 1-4 領團/領隊/導遊之差異

國民旅遊的一直以來沒有清楚的法規定義,帶 團時也無須證照領團。而其相關規定 僅有旅行業管理規則第29條說明:「旅行業 辦理國內旅遊,應派遣專人隨團服務」。另外, 在觀光局國民旅遊作業手冊第四章中,將領團 人員定義為:領團人員是國民旅遊的「領隊」 一般稱為領團或隨團服務人員,指帶領國內旅 客至台灣各地風景遊樂區、名勝古蹟等地參觀 遊覽,並沿途照料旅客以及提供有關人文、地 理、歷史等知性解說的相關服務。

我們專業且熱情的優質領隊





單元1-3國民旅遊重要的景點資源





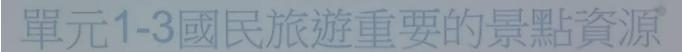


單元1-3國民旅遊重要的景點資源。



(二國家森林遊樂區







(三行政院退輔會







