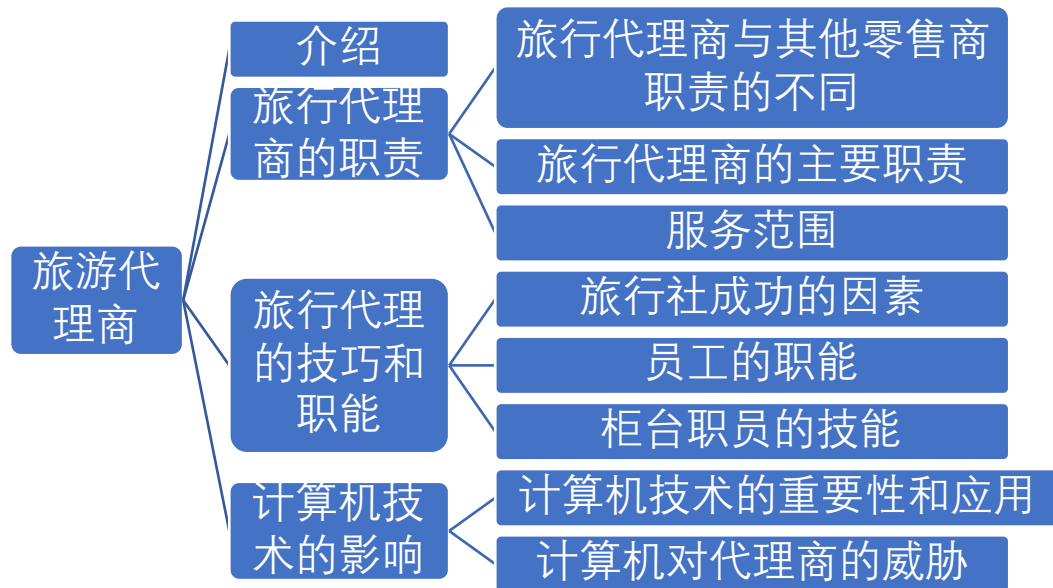
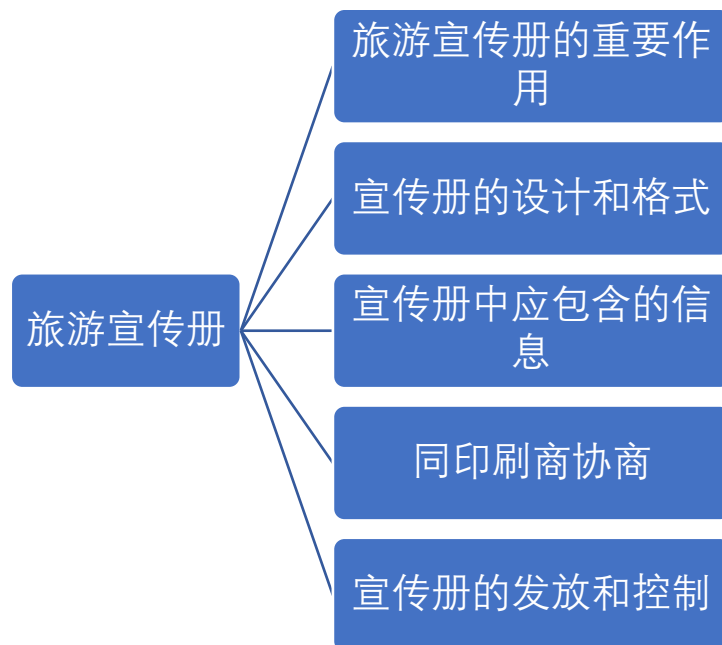


旅游英语选读官方笔记 3

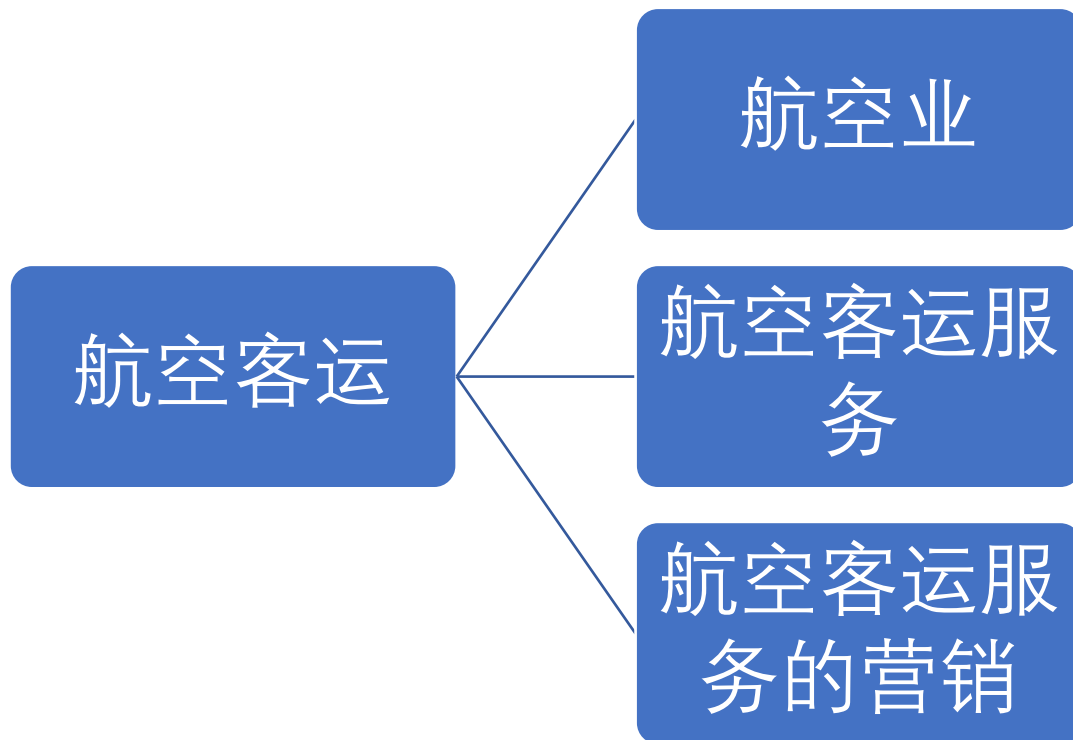
Lesson 7



Lesson 8



Lesson 9



lesson 7

一、 Introduction 介绍

1. Most travel principals sell their products to consumers through the medium of travel agents

大多数旅游负责人通过旅行代理商这个媒介向消费者销售产品。

2. Historically, of course, Thomas Cook which is today best known as a retailer, originated as a tour operator, only expanding later to retail travel services.

当然，从历史角度来看，今天最著名的零售商托马斯库克起源于旅游经营者，后来才扩展到零售旅游服务。

3. 在近些时候，旅行代理商发起了航空包价旅游服务。今天，消费者是通过零售商获得大部分的航空票和 80%的包价假日旅游服务的。

二、 The Role of Travel Agents 旅行代理商的职责

1. The travel agent's role is dissimilar to that of most other retailers, in that

agents do not purchase a product for resale to their customers.

旅行代理商的职责同大部分的其他零售商的不同之处在于代理商不是购买产品再转售给消费者。

只有当顾客决定购买旅游产品时，代理商才会代表顾客向经营者购买。

2. Two important implications for the business of travel distribution :

旅行销售业务两层重要含义：

- 1) the cost of setting up in business is comparatively small compared to that of other retail businesses

同其他零售业务相比，建立这种业务的成本是相当低的

- 2) agents are not seeking to dispose of products they have already purchased, so will therefore display less brand loyalty towards a particular product or company.

代理商并不寻求支配他们已经购买的产品，因此很少表现出对某一特定产品或公司的品牌忠诚

3. The main role of the travel agent:旅行代理商的主要职责：

- 1) Arguably, the main role of the travel agent is to provide a convenient location for the purchase of travel. 按理说，旅行社的主要作用是为购买旅行提供便利的场所

- 2) At these locations they act as booking agents for holidays and travel, as well as a source of information and advice on travel services.在这些场所，他们扮演着度假和旅游的预定代理商的角色，同时提供旅游服务的相关信息和建议。

4. The range of services of the travel agent:旅行代理商的服务范围：

代理商选择提供的产品范围各不相同，这不仅基于各代理商所获取的佣金，也取决于地区需求、代理商的专业化程度以及经营者的偏爱和市场营销策略。

三、 Travel Agency Skills and Competences 旅行社技能和能力

1. Two factors in the agency's success 旅行代理成功的两个因素

- 1) Good management 良好的经营管理
- 2) Good service 良好的服务

2. Functions of staff in travel agency 旅行社职员的功能

- 1) 为那些潜在的旅游者提供有关世界各地的度假胜地、交通运输公司、旅游公司和旅游设施的建议
- 2) 预先安排所有的旅游要求
- 3) 计划安排各种旅游活动日程，包括复杂的旅游中多次停留的散客旅游
- 4) 精确计算航空和其他交通票价
- 5) 派发旅游票和证件
- 6) 通过电话和信件与旅游经营商和顾客联系
- 7) 保存好精确的预定材料
- 8) 保存并分发各种旅游宣传册
- 9) 如果顾客提出投诉，通经营商一道进行调解

3. Counter-staff skills 柜台职员的技能

- 1) 能读懂时间表和其他数据资源
- 2) 能确定航空票价，签发机票，充分了解顾客，以便能用现有的产品满足

各科的需求

- 3) 能熟练操作计算机，特别是计算机预订系统

四、 The Impact of Computer Technology 计算机技术的影响

1. Importance and application of computer technology 计算机技术的重要性和应用

- 1) 计算机技术能迅速确定交通和住宿的可用性；迅速进行预订、修正或取消业务；为旅游中复杂的票价和服务项目进行报价；迅速处理车票、发票、证件及旅行指南等文件。后台办公系统还需要迅速处理越来越多的会计业务和管理信息。

- 2) China International Travel Service (CITS) is the first to use computer management in China's tourism industry. 中国国际旅行社（CITS）是中国旅游行业第一家使用计算机管理技术的公司。

2. The threat posed to agents by computers 计算机对代理商的威胁

信息来源不再是代理商的专利。这种计算机系统可能很快会在图书馆或其他公共场所实现，旅行者可以直接进行预订。或者通过选择全球范围的航班和酒店，自行打包旅行团。从技术上讲，什么都不能阻挡航空公司通过计算机同商业公司联系，从而甩掉了商务旅行代理商。从这里看来，在家就可通过计算机预订是一个小小的跳板。

Lesson 8

一、 The important role of the brochure 旅游宣传册的重要作用

1. The tour operator's brochure is a vital marketing tool, being the main

influence on the customers decision to buy.旅游宣传册是重要的市场营销工具，他对顾客是否决定购买旅游产品起主要的影响作用。

2. 旅游是一种无形产品，在没有机会审视它且旅游知识非常匮乏的情况下，顾客就不得不去购买
3. In these circumstances, the brochure becomes the principal means of both informing them about the product and persuading them to purchase it. 在这种情况下，宣传册就成为向顾客介绍这种产品和说服他们购买的主要手段。

二、 Brochure Design and Format 宣传册设计和格式

1. 宣传册服务的目的应指导它的设计和格式。
2. 单一特别项目印在一张活页单上就可以了。如果考虑的旅游项目数量有限，可以设计成折叠式小册子。
3. Package tour brochures can be described as falling into three categories: shell folders, umbrella brochures and regular tour brochures. 包价旅行的宣传册可分为三种类型：硬面折叠式小册子、伞式宣传册和普通旅游宣传册
4. The first task of a brochure is to attract attention. 宣传册的首要任务是吸引注意力。为很好的做到这一点，宣传册的封面必须有吸引力。

三、 Information Required in the Brochure 宣传册中应包含的信息

1. 负责包价旅游的公司的名称
2. 采用的交通方式，例如乘飞机应包括客运公司的名称、飞机的型号和舱位等级、是定期航班还是包租航班
3. 目的地、旅行路线及时间安排的详细情况
4. 旅行持续的时间（逗留多少白天或晚上）

5. 对旅游景点及所提供食宿类型的全面描述
6. 到国外后公司代理是否还提供服务
7. 清晰地标明每次旅行的价格，将额外收费清晰地写在同一页上
8. 特殊安排的确切情况
9. 预定的全部条件，包括取消的细节
10. 关于可选及必选保险范围的细节 **compulsory insurance coverage**
11. 去特色景点旅行所需证件、危及健康的风险和推荐使用的预防注射的细节

四、Negotiating with the Printer 与印刷商协商

1. Printers will need to know :
2. 印刷商应该了解 :
3. 需要宣传册的数量
4. 印刷中使用颜色的种类
5. 使用纸张的大小、格式、质量和重量
6. 使用说明的数量和位置（照片、图片、地图等）
7. 排字要求
8. 完工和交货日期

五、Brochure Distribution and Control 手册分发和控制

旅游经营者必须对代理商做出关于宣传册发放方面的准则，如果给每一代理相同数量宣传册，那么许多都会被浪费。

Lesson 9

一、The airline business 航空公司业务

1. The airline business 航空业

1) Advantages of traveling by air 乘飞机旅行的优势

Traveling by air is safe, comfortable, rapid and cheap. 乘飞机旅行安全、舒适、快捷，而且便宜。

2) Factors in the development of mass travel by air 大众航空旅行发展的因素

a) 航空技术的巨大发展，尤其是第二次世界大战之后喷气式客机的发展。

b) 航空运输管理人员和旅游业其他企业家表现出来的事业进取心和创造力。

3) Aircraft significant in the development of the airline industry 航空业发展史上有重要意义的飞机

a) 20 世纪 50 年代早期投入使用的第一架商用喷气式飞机彗星号

b) 1970 年投入使用的波音 747 飞机

c) 20 世纪 80 年代早期投入使用的波音 757 飞机

d) 20 世纪 80 年代的短跑道起降飞机

二、 Airline services 航空客运服务

1. Three categories of airline services 三种航空客运服务

a) scheduled services 定期客运服务

定期客运服务在国内或国际的既定航线上运行，并且得到有关政府的许可

b) nonscheduled, or charter services 不定期客运或包机服务

同定期客运服务相比，包机服务不按照既定的时间表运行，他们也不通过航空公司大肆宣传或搞促销。

c) air taxi services 出租飞机（短途小飞机）服务

出租飞机是私人包租飞机，能乘坐 4~18 个人，尤其经常被商业旅行者所用。

2. Different airlines 不同的航空公司

在一个国家范围内，在中心机场之间的主要航线上运行的航空公司被称作地区或支线航空公司。在美国和其他一些地区，他们也被称作地方短距离运输航空公司。

三、 The marketing of air services 航空服务的营销

1. Methods to encourage passengers to use airlines' services 鼓励乘客使用航空服务的方法

- 1) 许多航空公司推出了“飞行常客”奖励计划：购买机票的乘客按照所飞行的里程，有权享受额外免费旅行。
- 2) 英国航空公司提出了空里奖励计划：根据购买的其他产品的价值来积累免费空里数。
- 3) 所有的定期客运服务都是以事先预定系统为基础运作的，在飞机起飞前可以确定预定的航线，可以提供最低票价（预付款游览机票）为了补充没有事先预定的多余座位，航空公司提供“候补”票价，供那些没有预订而准备碰碰运气期望得到一个空座位的乘客用。
- 4) 高密度航线所用的一个系统是区间往返航行，此项航行不需要事先预定，所有的乘客都保证会有一个座位。如果需要的话，会增加额外航班来应

对过多需求。

2. Airline CRSs (航空公司计算机预订系统)

代理商和乘客显而易见都指望既快捷又准确的航班和预订服务以及快速报价服务，以保证得到某一航线最优价格的机票。新一代的航空公司计算机预订系统能精确地提供这一服务。