|  |  |
| --- | --- |
| **Bảng phỏng vấn về quá trình đăt và tổ chức tour du lịch**  **Công ty Phoenix Voyages** | |
| Người phỏng vấn: Nguyễn Đăng Khoa (0512175) | Ngày: 18/09/2008 |
| Người được phỏng vấn: Nguyễn Kiều Phương | Ngày: 18/09/2008 |
| Câu hỏi | Ghi nhận |
| *Câu hỏi 1:*  Công ty mà bạn làm việc có bao nhiêu loại tour? Hình thức đặt tour và quá trình tổ chức các loại tour tương ứng? | *Trả lời:*  Công ty mà Phương làm có rất nhiều loại tour, vì công ty chỉ làm tour private,nghĩa là đặt tour theo yêu cầu của khách, tour riêng biệt nên giá hơi cao.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 2:*  Phương có thể kể ra vài loại tour không? Ngoài dạng private còn dạng khác không? | *Trả lời:*  Private là tên gọi chung, còn thực ra có rất nhiều, nhưng tên gọi của nó chỉ dựa vào nguồn khách, nơi đến và đặc điểm của từng loại tour. Nói chung là tên gọi mà nội bộ dùng thôi.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 3:*  Vậy quá trình đặt tour cho đến khi khách nhận tour như thế nào? | *Trả lời:*  Thì khách sẽ gửi yêu cầu, chủ yếu là qua mail, sales sẽ dựa vào yêu cầu của khách mà thiết kế tour, thỏa thuận giá cả. Khi khách đồng ý thì sẽ kí kết hợp đồng. Rồi Inbound sẽ lo phần thực hiện tour theo đúng hợp đồng sao cho khách hài lòng, đó là quy trình chung. Nhưng thực tế không đơn giản như vậy.  *Kết quả quan sát:*  Không chắc chắn |
| *Câu hỏi 4:*  Từ khi khách đặt tour cho đến khi nhận được tour thì công ty sẽ tổ chức thành bao nhiêu công đoạn? | *Trả lời:*  Chủ yếu là 2 công đoạn, thứ nhất là bán tour do sales đảm nhiệm, thực hiện tour là do Inbound  *Kết quả quan sát:*  Kiên quyết |
| *Câu hỏi 5:*  Inbound là gì? | *Trả lời:*  Phòng điều hành  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 6:*  Ngoài tiếp nhận yêu cầu qua mail, còn tiếp nhận qua hình thức khác không? Là những hình thức nào? Và bộ phận nào tiếp nhận yêu cầu? | *Trả lời:*  Sales sẽ tiếp nhận yêu cầu, nhưng tất nhiên là không chỉ ngồi đó cho khách gửi mail. Công ty còn có những đại lý nhỏ họ sẽ gửi khách vào công ty và hưởng hoa hồng. Ngoài ra còn do các văn phòng đại diện ở nước ngoài gửi khách vào, và tất nhiên là còn có mối quan hệ của các sếp, nói chung là rất nhiều nguồn.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 7:*  Vậy công ty nhắm đến những khách hàng nào? | *Trả lời:*  Khách hàng của công ty chủ yếu là khách châu Âu, Pháp, Đức, Tây Ban Nha và Anh, trong đó khách Pháp là nhiều nhất.  *Kết quả quan sát:*  Tương đối chắc chắn |
| *Câu hỏi 8:*  Vậy họ trực tiếp đặt tour hay qua trung gian? | *Trả lời:*  Thì nếu họ đã từng đi tour của công ty thì họ sẽ liên lạc trực tiếp với sales ở đây. Cũng có trường hợp qua trung gian như các văn phòng đại diện, hoặc đại lý của công ty.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 9:*  Vậy cần bao lâu thì khách hàng nhận được trả lời từ phía công ty? | *Trả lời:*  Nhanh nhất có thể. Khi nhận yêu cầu của khách thì sales sẽ cố gắng thiết kế tour và báo giá một cách nhanh nhất. Đôi khi cũng còn tùy vào yêu cầu đơn giản hay phức tạp. Nhưng nói chung là không để khách đợi lâu.  *Kết quả quan sát:*  Chưa chắc chắn lắm. |
| *Câu hỏi 10:*  Vậy một yêu cầu thông thường thì cần bao lâu? | *Trả lời:*  Sáng người ta gửi thì có thể chiều là mình làm xong hoặc chậm thì qua ngày mai, chậm lắm là 2 ngày.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 11:*  Vậy giai đoạn nào là mất thời gian nhất? | *Trả lời:*  Check dịch vụ, phòng, …  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 12:*  Vậy phần check dịch vụ do bộ phận nào đảm trách? | *Trả lời:*  Sales sẽ đảm trách, Inbound thực hiện.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 13:*  Khách hàng thường đặt tour ở những đâu? | *Trả lời:*  Hà Nội, Hạ Long, Nha Trang, Đà Lạt, Mũi Né, những điểm du lịch của đất nước mình.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 14:*  Nếu khách hàng chọn một nơi mà công ty chưa tổ chức tour khi nào thì có nhận hay không? | *Trả lời:*  Khi đó Sales sẽ liên hệ với nơi đó, nếu được thì sẽ nhận, còn không thì từ chối.  thi khi do Sales se lien he voi noi do,neu dc thi se nhan,con ko thi tu choi  *Kết quả quan sát:* |
| *Câu hỏi 15:*  Khi đã thỏa thuận xong thì mất bao lâu để khách hàng có thể đi được? | *Trả lời:*  Thì tùy thời gian mà khách hàng đã chọn chứ, đó là một trong những tiêu chí đầu tiên khi xây dựng tour. Và khi thỏa thuận xong nghĩa là thời gian đi đã được xác định.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 16:*  Vậy bộ phận nào sẽ phụ trách tư vấn khách hàng? | *Trả lời:*  Direct sales,nghĩa là bộ phận bán hàng trực tiếp. Khi khách tìm đến công ty anh chị ở đây sẽ tư vấn cho khách.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 17:*  Vậy Phương thuộc bộ phận nào? | *Trả lời:*  Phương thuộc bộ phận hành chánh – admin.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 18:*  Vậy bộ phận của Phương liên quan như thế nào đến việc thiết kế tour? | *Trả lời:*  Không.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 19:*  Vậy bộ phận Phương làm gì? | *Trả lời:*  Bộ phận Phương làm những việc liên quan đến hành chánh, giấy tờ, quản lý mọi việc của công ty, giống như là thư kí của văn phòng.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 20:*  Vậy công ty Phương có những bộ phận nào? | *Trả lời:*  Sales, inbound, account, admin, và marketing sẽ lo chăm sóc hình ảnh và thương hiệu của công ty.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |
| *Câu hỏi 21:*  Khi khách hàng có phản ánh không tốt về 1 tour thì bộ phận nào tiếp nhận và giải quyết? | *Trả lời:*  Inbound.  *Kết quả quan sát:*  Chắc chắn |