



全国高等院校旅游管理类应用型人才培养“十三五”规划教材

总主编 ◎ 马 勇



旅行社门市经营管理实务

Lüxingshe Menshi Jingying Guanli Shiwu

主编 ◎ 刘志永



华中科技大学出版社
http://www.hustp.com

主 / 编 / 简 / 介



刘志永 博士，副教授，山西省旅游管理类专业教学指导委员会委员，山西省商务厅、山西省文旅厅、晋中市文旅局、太原市商务局智库专家，有5年相关行业从业实践，曾任晋中学院院办副主任、督导室主任，现任晋中学院旅游管理系主任。

编委会

全国高等院校旅游管理类
应用型人才培养“十三五”规划教材

主编

- 马勇 教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任
中国旅游协会教育分会副会长
中组部国家“万人计划”教学名师
湖北大学旅游发展研究院院长，教授、博士生导师

编委 (排名不分先后)

- 田里 教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会主任
云南大学工商管理与管理学院原院长，教授、博士生导师
教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任
上海师范大学环境与地理科学学院院长，教授、博士生导师
教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会委员
中南财经政法大学旅游研究院院长，教授、博士生导师
西安外国语大学旅游学院院长，教授
武汉商学院旅游与酒店管理学院院长，教授
昆明学院旅游学院院长，教授
田芙蓉 中国旅游未来研究会副会长，重庆旅游发展研究中心主任，教授
罗兹柏 上海杉达学院管理学院院长，教授
朱承强 上海对外经贸大学会展与旅游学院院长，教授
王春雷 华南理工大学经济与贸易学院旅游与酒店管理系主任，副教授
毕斗斗 中国地质大学(武汉)旅游系，副教授
李会琴 武汉轻工大学经济与管理学院，教授
程丛喜 桂林理工大学旅游学院院长，教授
吴忠军 贵州商学院旅游管理学院院长，教授
韩军 江汉大学商学院副院长，教授
黄其新 山东青年政治学院现代服务管理学院院长，教授
张青 湖南商学院旅游管理学院院长，教授
何天祥 澳门城市大学国际旅游与管理学院执行副院长，副教授
李望 海南大学旅游学院副院长，副教授
何彪 广东财经大学地理与旅游学院副院长，副教授
陈建斌 辽东学院旅游学院院长，教授
孙洪波 海口经济学院旅游与民航管理学院院长，教授
李永文 重庆文理学院旅游学院副院长，教授
李晔燕 湖北文理学院资源环境与旅游学院副院长，副教授
朱运海



全国高等院校旅游管理类应用型人才培养 “十三五” 规划教材

总主编 ○ 马 勇

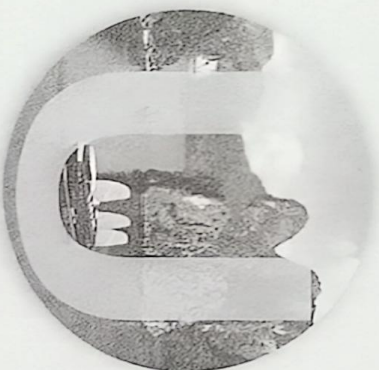
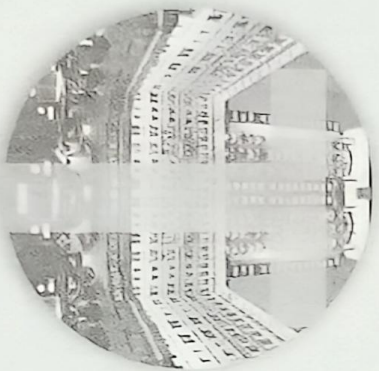
旅行社门市经营管理实务

Lüxingshe Menshi Jingying Guanli Shiwu

主 编 ○ 刘志永

副主编 ○ 赵风云 郝静晔

参 编 ○ 柴 焰 赵 晶 米 雪



华中科技大学出版社

http://www.hustp.com

中国·武汉

内 容 简 介

随着互联网对旅行社门市经营管理的冲击,门市经营管理在危机中蕴含着发展契机。个性化市场需求以及“温度”营销等对门市管理水平以及人员素质要求越来越高,迫切需要具备综合素质高、实践能力强的门市从业人员,而这与高校旅游管理专业应用型办学思路和应用型人才培养目标不谋而合。本书从旅行社门市的产生、发展、接待、服务、营销等各个方面进行了阐述,通过理论与实践案例的有机结合,突出应用型教材的特点,既可作为高校旅游管理专业教材,也可作为旅游行业从业者培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

旅行社门市经营管理实务/刘志永主编. —武汉:华中科技大学出版社,2020.9
ISBN 978-7-5680-6622-8

I. ①旅… II. ①刘… III. ①旅行社-企业经营管理 IV. ①F590.654

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2020)第 179892 号

旅行社门市经营管理实务

刘志永 主编

Lüxingshe Menshi Jingying Guanli Shiwu

策划编辑:胡弘扬 李欢

责任编辑:李家乐

封面设计:原色设计

责任校对:曾婷

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

电话:(027)81321913

武汉市东湖新技术开发区华工科技园

邮编:430223

录排:华中科技大学惠友文印中心

印刷:武汉市籍缘印刷厂

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:12.25 插页:2

字数:315千字

版次:2020年9月第1版第1次印刷

定价:49.80元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

伴随着旅游业上升为国民经济战略性支柱产业和人民群众满意的现代服务业,我国实现了从旅游短缺型国家到旅游大国的历史性跨越。2016年12月26日,国务院印发的《“十三五”旅游业发展规划》中提出要将旅游业培育成经济转型升级重要推动力、生态文明建设重要引领产业、展示国家综合国力的重要载体和打赢扶贫攻坚战的重要生力军,这标志着我国旅游业迎来了新一轮的黄金发展期。在推进旅游业提质增效与转型升级的过程中,应用型人才的培养、使用与储备已成为决定当今旅游业实现可持续发展的关键要素。

为了解决人才供需不平衡难题,优化高等教育结构,提高应用型人才素质、能力与技能,2015年10月21日教育部、国家发改委、财政部颁发了《关于引导部分地方普通本科高校向应用型转变的指导意见》,为应用型院校的转型指明了新方向。对于旅游管理类专业而言,培养旅游管理应用型人才是旅游高等教育由1.0时代向2.0时代转变的必由之路,是整合旅游教育资源、推进供给侧改革的历史机遇,是旅游管理应用型院校谋求话语权、扩大影响力的重要转折点。

为深入贯彻教育部引导部分地方普通本科高校向应用型转变的决策部署,推动全国旅游管理本科教育的转型发展与综合改革,在教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会和全国高校旅游应用型本科院校联盟的大力支持和指导下,华中科技大学出版社率先组织编撰出版“全国高等院校旅游管理类专业应用型人才‘十三五’规划教材”。该套教材特邀教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任、中国旅游协会教育分会副会长、中组部国家“万人计划”教学名师、湖北大学旅游发展研究院院长马勇教授担任总主编。

在立足旅游管理应用型人才特征、打破重理论轻实践的教学传统的基础上,该套教材在以下三方面作出了积极的尝试与探索。

一是紧扣旅游学科特色,创新教材编写理念。该套教材基于高等教育发展新形势,结合新版旅游管理专业人才培养方案,遵循应用型人才培养的内在逻辑,在编写团队、编写内容与编写体例上充分彰显旅游管理作为应用型专业的学科优势,全面提升旅游管理专业学生的实践能力与创新能力。

二是遵循理实并重原则,构建多元化知识结构。在产教融合思想的指导下,坚持以案例为引领,同步案例与知识链接贯穿全书,增设学习目标、实训项目、本章小结、关键概念、案例解析、实训操练和相关链接等个性化模块。为了更好地适应当代大学生的移动学习习惯,本套教材突破性地书中插入二维码,通过手机扫描即可直接链接华中出版资源服务平台。

三是依托资源服务平台,打造立体化互动教材。华中科技大学出版社紧抓“互联网+”发展机遇,自主研发并上线了华中出版资源服务平台,实现了快速、便捷调配教学资源的核心功能。在横向资源配套上,提供了教学计划书、PPT、参考答案、教学视频、案例库、习题集等系列配套教学资



旅行

社门市经营管理实务

源;在纵向资源开发上,构建了覆盖课程开发、习题管理、学生评论等集开发、使用、管理、评价于一体的教学生态链,真正打造了线上线下、课堂课外的立体化互动教材。

基于为我国旅游业发展提供人才支持与智力保障的目标,该套教材在全国范围内邀请了近百所应用型院校旅游管理专业学科带头人、一线骨干“双师双能型”教师,以及旅游行业界精英共同编写,力求出版一套兼具理论与实践、传承与创新、基础与前沿的精品教材。该套教材难免存在疏忽与缺失之处,恳请广大读者批评指正,以使该套教材日臻完善。希望在“十三五”期间,全国旅游教育界以培养应用型、复合型、创新型人才为己任,以精品教材建设为突破口,为建设一流旅游管理学科而奋斗!

2017. 1

作为旅游客源与产品的汇聚地,旅行社门市成为旅游产业需求与供给“碰撞”的前沿,因而也就成为感知旅游产业变化的前线。随着以互联网为特征的信息时代的来临以及个性化消费需求的变化,旅行社门市经营管理迎来前所未有的挑战,不仅要面对线下同业竞争,还要与各类在线旅游平台进行流量竞争,微信、小红书、抖音等高频应用超级平台也以较低成本跨界进入低频的旅游领域市场,探索流量变现的可能。在竞争趋于白热化的当下,线下旅行社门市也必须进行改革和创新,其中的关键是人才的问题。市场对旅行社门市经营管理人员的素质和专业技能要求越来越高,迫切需要具有扎实理论基础、深厚人文素养和熟练专业技能的高素质专业人才,这与高校旅游管理专业应用型办学思路和应用型人才培养目标不谋而合。

在人才培养的实践中,我们感受最深的是,目前的相关教材或偏重于理论或侧重于实践,应用型人才培养所需要的理论与实践有机结合、专业与素养协调发展的教材较少,尤其是业界参与度不够,造成了旅游行业人才需求和供给上的“两张皮”问题。要解决此问题,必须从人才供给的角度去匹配需求,而应用型人才的培养既离不开应用型师资也离不开应用型教材。在总结经验和积累素材的基础上,我们组织有行业从业经验的一线教师通过调研、挂职等形式,在充分征求行业专家、学生等建议的基础上编写了这本《旅行社门市经营管理实务》,力图通过现实案例导入、专业知识及其与实践案例结合等方式来解决我们在教学中遇到的问题。本书既可作为高校旅游管理专业教材,也可作为旅游行业管理者的自学教材和相关从业人员的培训材料。

本书从旅行社门市的产生、发展、接待、服务、营销等各个方面进行了阐述,第一、三章由柴焰编写,第二、四章由赵晶编写,第六、七章由刘志永编写,第八章由米雪编写,第九章由郝静晔编写,第五、十、十一章由赵风云编写。在编写过程中还参考借鉴了国内外专家学者的相关研究成果,业界和兄弟院校专家为本书提供了具体案例、管理心得和教学经验。没有各位专家的支持,本书难以如期完成,在此一并感谢!尤其感谢山西商务国际旅行社、山西红马国际旅行社、山西平安国际旅行社在本书写作过程中给予的大力支持!

由于笔者水平有限,书中存在的不足和疏漏之处,恳请各位专家学者和业界人士多提宝贵意见,以使本书不断充实和完善。

1	第一章 旅行社门市概论	
	第一节 垂直分工体系下旅行社门市的产生	/2
	第二节 旅行社门市的概念、业务与作用	/4
	第三节 互联网时代旅行社门市的发展	/8
18	第二章 开业前的准备工作	
	第一节 门市的选址	/19
	第二节 门市的设立	/21
	第三节 门市的设计	/23
	第四节 店员的招聘	/30
35	第三章 旅行社门市店长的工作职责	
	第一节 店长的角色与定位	/36
	第二节 店长的工作职责	/39
	第三节 店长的管理技巧	/44
50	第四章 店员的工作职责	
	第一节 店员的接待流程	/51
	第二节 店员的培训	/53
59	第五章 门市客户旅游需要与动机	
	第一节 门市客户旅游需要	/60
	第二节 旅游动机	/64
77	第六章 门市客户购买决策	
	第一节 客户购买决策	/78
	第二节 门市对客户购买决策的影响	/80



88

第七章 门市客户关系管理

- 第一节 客户关系管理 /89
- 第二节 旅行社门市客户关系管理 /94
- 第三节 旅行社门市客户关系管理策略 /99

108

第八章 门市营销创新

- 第一节 实体店的发展优势 /110
- 第二节 体验营销 /113
- 第三节 体验创造门市新价值 /116
- 第四节 门市智慧营销 /119
- 第五节 门市营销升级策略 /121

129

第九章 门市接待服务

- 第一节 辨别入店客人的需求 /130
- 第二节 门市接待工作流程 /131
- 第三节 散客和团队的报价 /133
- 第四节 报价后的销售跟踪 /137
- 第五节 旅游服务合同的签订 /142

157

第十章 门市商务礼仪

- 第一节 店员行为举止礼仪 /158
- 第二节 门市服务人员的礼仪常识 /166
- 第三节 门市服务人员形象礼仪 /175

180

第十一章 门市安全管理

- 第一节 突发事件管理 /181
- 第二节 消防管理 /183

188

参考文献