

TOÀNG CƯC DU LỊCH VIỆT NAM
HỘI NGHỊ CẤP CHỖNG CHẾ NGHIỆP VUI DU LỊCH VIỆT NAM



TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ
DU LỊCH VIỆT NAM

NGHIỆP VUI ÑAI LY LỒỒ HANH



TRÌNH ÑOÀ CỒ BÀN

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ
DU LỊCH VIỆT NAM

NGHIỆP VỤ NÀI LÝ LÖÖHÀNH

TRÌNH NÖI CÖ BAN

CƠ QUAN PHÁT HÀNH

DÖI AN PHAT TRIEN NGUON NHAN LÖC DU LICH VIET NAM

Văn phòng Ban quản lý Döi an

Tầng 2, nhà 6, khách sạn Kim Liên 2,

số 7 Nguyễn Duy Anh, Hà Nội, Việt Nam

Tel. (84-43) 577 0663

Fax: (84-43) 577 0665

Email: hrdt@hrdtourism.org.vn

Website: www.hrdtourism.org.vn

Lời cảm ơn

Tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam và Tài liệu Nào tạo phục vụ Chương trình Phát triển Nào tạo viên nòng cốt xây dựng trong khuôn khổ triển khai Dự án "Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam" do EU tài trợ. Những thông tin quy định trong các cuốn tài liệu này có nòng cốt nhờ sự đóng góp và kiến thức cũng như kinh nghiệm của nhiều chuyên gia quốc tế và Việt Nam trong lĩnh vực du lịch. Nhân dịp xuất bản các cuốn tài liệu này, Ban Quản lý Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam xin nòng cốt bày tỏ sự biết ơn chân thành tới với những cá nhân và tập thể đã tham gia vào quá trình xây dựng hoàn thiện các tài liệu này.

Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn Phái đoàn Ủy ban Châu Âu tại Việt Nam và sự hỗ trợ quy định và kỹ thuật và tài chính để xây dựng và xuất bản các cuốn tài liệu này thông qua Dự án "Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam".

Chúng tôi cũng xin nòng cốt trân trọng cảm ơn sự chắt chiu sát sao và những ý kiến đóng góp mang tính định hướng của Lãnh đạo Tổng cục Du lịch Việt Nam, Ban chắt chiu Dự án trong suốt quá trình xây dựng các cuốn tài liệu này.

Chúng tôi cũng xin bày tỏ lời cảm ơn tới Hội đồng cấp chắt chiu chuyên nghiệp về Du lịch Việt Nam (VTCB), trong đó có nòng cốt diễn của Tổng cục Du lịch, Bộ Lao động Thông binh và Xã hội, Bộ Giáo dục và Nào tạo, Hiệp hội Du lịch Việt Nam, các trường du lịch và những ý kiến đóng góp nhằm hoàn thiện nội dung các cuốn tài liệu này.

Chúng tôi nòng cốt giải cao sự đóng góp của những người tham gia vào việc nghiên cứu, tổng hợp và biên soạn các cuốn tài liệu này, bao gồm những chuyên gia quốc tế và trong nòng cốt, giáo viên và giảng viên tại các trường du lịch, lãnh đạo các doanh nghiệp du lịch, các Nào tạo viên của Dự án cũng như toàn thể cá nhân và nhân viên Ban quản lý Dự án.

Xin trân trọng cảm ơn.

MỤC LỤC

1	Giới thiệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (VTOS) – Nghiệp vụ Nữ giới Lữ hành	TRANG
1.1	Thông tin chung	4
1.2	Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam	4
1.3	Bảng kỹ năng nghề	4
1.4	Cách sử dụng Tiêu chuẩn VTOS	6
2	Tiêu chuẩn VTOS - Nghiệp vụ Nữ giới Lữ hành	
2.1	Tóm tắt công việc, chức danh và danh mục công việc	7
2.2	Kế hoạch liên hoàn các công việc và phân việc	8
2.3	Nội dung các công việc và phân việc	13
2.4	Bảng chuỗi giải thuật nghề	171

GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHIỆP VỤ LỊCH VIỆT NAM - NGHIỆP VỤ NÀI LÝ LÖÖHÀNH



Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghiệp vụ lịch Việt Nam (Tiêu chuẩn VTOS) - Nghiệp vụ Nài lý lööhanh mô tả các công việc của Nhân viên nài lý lööhanh trong các Nài lý lööhanh hoặc các cơ sở công toi, với trách nhiệm to vãn cho khách hàng các cách löa choin khi ñi du lịch và các chöông trình du lịch tron gói bao gồm các chi phí, thực hiện việc ñat cho và giöo cho soạn thảo các tài liệu và nhận thanh toán.

Tiêu chuẩn Nghiệp vụ Nài lý lööhanh ñöôc thiết kế kết hợp hai hoặc các tiêu chuẩn quốc tế hiện hành, ñöôc ñiều chỉnh phù hợp với yêu cầu của ngành Lööhanh Việt Nam.

1.1 THÔNG TIN CHUNG

Đôi bên Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam là kết quả của Hiệp định tại chính giữa Liên minh Châu Âu và Chính phủ Việt Nam.

Mục tiêu tổng thể của Đôi bên nhằm “nâng cấp tiêu chuẩn và chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch Việt Nam, giúp Chính phủ và ngành duy trì chất lượng và số lượng nhân tài sau khi Đôi bên kết thúc”, cuối cùng là nâng cao công nhân kỹ năng phục vụ của người lao động ở trình độ có bản trong ngành du lịch.

1.2 TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHIỆP VỤ DU LỊCH VIỆT NAM

Tiêu chuẩn VTOS là một trong số những thành quả chính của Đôi bên được xây dựng cho 13 nghề nghiệp trình độ có bản, gồm:

Khách sạn	Lữ hành
1. Nghiệp vụ Buồng	10. Nghiệp vụ Hải lý Lữ hành
2. Nghiệp vụ Lễ tân	11. Nghiệp vụ Hướng dẫn Tour
3. Nghiệp vụ Nhà hàng	12. Nghiệp vụ Đặt giới thiệu cho Lữ hành
4. Nghiệp vụ An ninh khách sạn	13. Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch
5. Kỹ thuật chế biến món ăn Âu	
6. Kỹ thuật làm bánh Âu	
7. Kỹ thuật chế biến món ăn Việt Nam	
8. Nghiệp vụ Đặt giới thiệu khách sạn	
9. Nghiệp vụ Quản lý khách sạn nhỏ	

Tiêu chuẩn kỹ năng cho mỗi nghề nghiệp các chuyên gia quốc tế của nghề nghiệp đối thoại. Các tiêu chuẩn nghiệp vụ công tác kỹ thuật, gồm chuyên gia trong ngành du lịch và các cơ sở đào tạo du lịch và so sánh. Các nội dung các yêu cầu nghiệp vụ của Tổ công tác, chuyên gia quốc tế nhiều lần tham gia các tiêu chuẩn và tiếp tục thực hiện 4 khóa đào tạo Nhân tài viên cho tổng nghề nghiệp Đối thoại trên thực tế triển khai, tài liệu tiếp tục nghiệp vụ hoàn thiện và nghiệp vụ trình Hội đồng Cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch Việt Nam (VTCB) phê duyệt chính thức.

1.3 BẢNG KỸ NĂNG NGHIỆP VỤ

Các tiêu chuẩn VTOS nghiệp vụ thiết kế trên cơ sở phân tích và hình thành những công việc người lao động cần thực hiện để hoàn thành yêu cầu của một vị trí cụ thể Bảng kỹ năng nghiệp vụ nghề nghiệp chính

xác những việc người lao động phải làm. Từ những phân tích này, những kiến thức và kỹ năng cần thiết được thiết lập nhằm giúp người lao động có thể thực hiện công việc hiệu quả trong nhiều kiến thức thông thường. Bảng này trình bày các công việc ở trình độ cơ bản và được chia thành a/ Phần việc kỹ năng và b/ Phần việc kiến thức. Thêm vào đó bảng chú giải thuật ngữ được xây dựng để giải thích các từ ngữ kỹ thuật chuyên ngành

Phần việc kỹ năng mô tả những gì mà người lao động phải làm, qua đó giúp họ thực hiện tốt công việc. Phần việc kiến thức đề cập đến kiến thức bổ sung hay lý thuyết mà người lao động ở trình độ cơ bản cần có để thực hiện công việc một cách chính xác.

Mỗi Tiêu chuẩn VTOS được chia thành 4 phần chính.

Phần một gồm giới thiệu chung, chức danh thông dụng và danh mục công việc. Đây chính là phần hình thành nên tiêu chuẩn.

Phần hai gồm kế hoạch liên hoàn nêu chi tiết các công việc, kỹ năng thực hiện phần việc và kiến thức về phần việc.

Phần ba nêu chi tiết tiêu chuẩn các kỹ năng nghề nghiệp trình bày dưới đây.

Phần bốn là bảng chú giải thuật ngữ chuyên ngành theo thời tự ABC.

PHẦN VIỆC KỸ NĂNG

Các tiêu chuẩn kỹ năng thực hiện phần việc được thể hiện trong bảng có 5 cột nhỏ sau:

BƯỚC (THỰC HIỆN): xác định rõ những bước người lao động phải thực hiện để hoàn thành phần việc theo thời tự logic.

CÁCH LÀM: mô tả cách thực hiện các bước và thông tin trình bày với mức richest minh họa cho những kỹ năng cần có. Các kỹ năng này đưa trên năng lực.

TIÊU CHUẨN: phần này liên hệ tới những tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến những tiêu chí về chất lượng, số lượng, thời gian, tính liên hoàn, vệ sinh, an toàn v.v... nhằm đảm bảo thực hiện các bước theo đúng tiêu chuẩn.

LY DO: giải thích tại sao cần phải tiến hành các bước theo một cách thực rất cụ thể và tại sao cần phải áp dụng những tiêu chuẩn nội

KIẾN THỨC: phần này liên hệ tới những yêu cầu về kiến thức cần thiết để hỗ trợ thực hiện công việc, ví dụ, chính sách của công ty hoặc các tài liệu tham khảo. Những kiến thức này bổ sung và củng cố cho phần thực hành các kỹ năng cần thiết.

PHẦN VIỆC KIẾN THỨC

Cách trình bày phần Phần việc kiến thức hơi khác một chút, cụ thể có **NOI DUNG** được trình bày thay cột **BƯỚC (THỰC HIỆN)**; và **MO TA** thay cột **CÁCH LÀM**. Trong nội có **NOI DUNG** trình bày phần lý thuyết và có **MO TA** giải thích, minh họa cho phần lý thuyết.

1.4 CÁCH SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN VTOS

Tiêu chuẩn VTOS được thiết kế cho Nhân viên, là những người sẽ tham dự Chương trình phát triển Nhân viên và được VTCB cấp chứng chỉ.

Tiêu chuẩn VTOS là có thể giúp các doanh nghiệp xây dựng chương trình đào tạo nội bộ hoặc bán cho nhân viên và các hình thức khác để phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp. Ngoài ra, các cơ sở đào tạo có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS để tham khảo xây dựng chương trình đào tạo sinh viên ngành du lịch.

Nếu với các doanh nghiệp mà có các tiêu chuẩn hoạt động, Tiêu chuẩn VTOS giúp cung cấp và hỗ trợ cho các tiêu chuẩn hiện có. Với những doanh nghiệp chưa có tiêu chuẩn hoạt động, các Nhân viên có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS để xây dựng các tiêu chuẩn hoạt động cho doanh nghiệp, qua đó góp phần nâng cao chất lượng tiêu chuẩn dịch vụ.



Mặc dù các doanh nghiệp có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS theo nội dung hiện có. Để an toàn khuyến khích các Nhân viên nhiều nhất Tiêu chuẩn VTOS phù hợp với các tiêu chuẩn hoạt động và nhiều kiến thức của doanh nghiệp.

Bên cạnh tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề, Để an toàn cung cấp các phương tiện hỗ trợ Nhân viên thực hiện công tác đào tạo nhân viên bao gồm đĩa DVD và ảnh minh họa những công việc chính.

Cung với tiêu chuẩn kỹ năng nghề là một hệ thống năng lực và cấp chứng chỉ do VTCB quản lý. Hệ thống này giúp các doanh nghiệp nâng cao những nhân viên mà hoàn thành khóa đào tạo kỹ năng nghề nội bộ hoặc bán tham dự để tham dự những tay nghề tại các Trung tâm thẩm định và được cấp chứng chỉ quốc gia.

Quyển cần thêm thông tin về Hệ thống Tiêu chuẩn VTOS, có thể liên hệ các địa chỉ sau:

Để an toàn Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam

Văn phòng Ban Quản lý Để an toàn
Khách sạn Kim Liên 2, số 7 Nguyễn Duy Anh,
Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 43) 577 0663
Fax: (84 43) 577 0665
Website: www.hrdtourism.org.vn

Hội đồng Cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB)

Văn phòng VTCB
Phòng 203, 30 Nguyễn Du, Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 43) 9 446 494
Fax: (84 43) 9 446 495
Email: vtcb@vnn.vn
Website: www.vtcb.org.vn

TIÊU CHUẨN VTOS NGHIEP VUI NAI LYLOOANH

2

2.1 TÓM TẮT CÔNG VIỆC, CHỨC DANH VÀ DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Nhân viên nài lyloohanh trong các nài lyloohanh bán lẻ hoặc các cơ sở đồng thời có trách nhiệm tổ chức cho khách hàng các lựa chọn khi đi du lịch và các chương trình du lịch trọn gói bao gồm chi phí, đặt giới thiệu các dịch vụ, soạn thảo các tài liệu và nhận thanh toán.

CHỨC DANH CÔNG VIỆC

Chức danh nào sử dụng trên toàn thế giới ngoài ngôi thời hiện công việc này là:

- • Nhân viên nài lyloohanh
- • Nhân viên tổ vấn loohanh
- • Nhân viên bán chương trình du lịch
- • Nhân viên Marketing/ Quản lý bán hàng

DANH MỤC CÁC CÔNG VIỆC

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề cho trình nào cơ bản này bao gồm các công việc dưới đây:

1. Kiến thức chung về loohanh, du lịch và vai trò của nài lyloohanh
2. Chuẩn bị làm việc
3. An toàn và an ninh tại nơi làm việc
4. Làm việc tại văn phòng
5. Kiến thức về tổ vấn về niềm niềm du lịch: a) Việt Nam b) Quốc tế
6. Kiến thức về tổ vấn về sản phẩm du lịch a) Việt Nam b) Quốc tế
7. Văn chuyên: nông không, nông thủy nông sản và nông biển
8. Văn hành hệ thống giới thiệu
9. Thiết kế chương trình, tính giá và đặt cho nhiều phối hành trình và xử lý tài liệu
10. Thời gian các giao dịch tài chính
11. Chăm sóc khách hàng
12. Xử lý và bán các niềm niềm, sản phẩm và dịch vụ du lịch
13. Kết thúc ngày làm việc
14. Báo cáo và thống kê số liệu

2.2 KẾ HOẠCH LIÊN HOAN CÁC CÔNG VIỆC VÀ PHÂN VIỆC

Công việc chính: 14 (Tổng công)

Phân việc kỹ năng: 58 (Tổng công)

Phân việc kiến thức: 22 (Tổng công)

1. KIẾN THỨC CHUNG VỀ LỘ HÀNH, DU LỊCH VÀ VAI TRÒ CỦA NÀI LÝ LỘ HÀNH

TRANG	PHÂN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHÂN VIỆC KIẾN THỨC
		15	1.1 Thông tin cơ bản về du lịch và lộ hành
		17	1.2 Tác động của du lịch ở Việt Nam
		18	1.3 Tổng quan về thị trường du lịch Việt Nam
		20	1.4 Nghề nghiệp trong ngành du lịch – Nài lý lộ hành ban lei
		21	1.5 Giới thiệu về nài lý lộ hành

2. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

TRANG	PHÂN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHÂN VIỆC KIẾN THỨC
25	2.1 Trình diễn tài nôi làm việc		
26	2.2 Trang phục, nông phục, ngoại hình và sức khoẻ		
27	2.3 Các tiêu chuẩn và mục tiêu cải thiện		
28	2.4 Chuẩn bị nôi làm việc		
29	2.5 Lập thời gian biểu		

3. AN TOÀN VÀ AN NINH TẠI NÔI LÀM VIỆC

TRANG	PHÂN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHÂN VIỆC KIẾN THỨC
33	3.1 Tuân thủ các quy định về an toàn tại nôi làm việc		
34	3.2 Tuân thủ các quy định về an ninh tại nôi làm việc		
35	3.3 Tuân thủ các quy trình trong trường hợp xảy ra tai nạn		
36	3.4 Tuân thủ các quy trình xử lý tai nạn và các tài liệu chống tội phạm		

4. LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

TRANG	PHÂN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHÂN VIỆC KIẾN THỨC
39	4.1 Phối hợp làm việc trong bộ phận		
		40	4.2 Các quy trình và hệ thống trong văn phòng
41	4.3 Sử dụng các thiết bị văn phòng		
42	4.4 Văn hành máy tính		
44	4.5 Giao dịch với khách hàng và các nhà cung cấp trong ngành du lịch		

**5. KIẾN THỨC VÀ TỐ VẤN VỀ
CÁC NIỆM NIÊN DU LỊCH**

A) VIỆT NAM
B) QUỐC TẾ
(CHAU Á) CHAU ÂU, CHAU MỸ CHAU PHI,
CHAU ĐẠI DƯƠNG)

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		49	5.1 Thu thập và phát triển các kiến thức về niệm niên du lịch
51	5.2 Cập nhật kiến thức từ các nguồn văn bản		
52	5.3 Cập nhật kiến thức từ các phòng tuyến nghe nhìn		
53	5.4 Cập nhật kiến thức từ trải nghiệm cá nhân		
54	5.5 Cung cấp thông tin và tư vấn về niệm niên du lịch		

**6. KIẾN THỨC VÀ TỐ VẤN VỀ
SẢN PHẨM DU LỊCH**

A) VIỆT NAM
B) QUỐC TẾ
(CHAU Á) CHAU ÂU, CHAU MỸ CHAU PHI,
CHAU ĐẠI DƯƠNG)

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		59	6.1 Phát triển kiến thức về sản phẩm
61	6.2 Sử dụng tập gặp do các nhà cung cấp phát hành		
63	6.3 Cập nhật kiến thức từ các nguồn văn bản		
64	6.4 Cập nhật kiến thức từ các phòng tuyến nghe nhìn		
65	6.5 Cập nhật kiến thức từ trải nghiệm cá nhân		
66	6.6 Cập nhật kiến thức từ phản hồi của khách hàng		
		67	6.7 Thông thạo các sản phẩm ưu tiên của nhà lý lịch hành của bạn
68	6.8 Cung cấp thông tin và tư vấn về sản phẩm cho khách hàng		

7. VĂN CHUYÊN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THỦY, NÔNG SÁT VÀ NÔNG BỒI

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		73	7.1 Hàng không - Cách truy cập các chuyến bay và các mức giá công bố (một phần nào đó của CRS)
		77	7.2 Hàng không - Cơ sở xây dựng giá vé máy bay
		85	7.3 Hàng không - Các quy định và điều kiện về giá vé
		86	7.4 Hàng không - Vé máy bay, quy định về xuất và nhập thông tin trên vé
		92	7.5 Hàng không - Tính toán lại giá vé của khách hàng khi có thay đổi về nơi chốn
		93	7.6 Hàng không - Hoàn lại toàn bộ hoặc một phần tiền vé
94	7.7 Hàng không - Tổ vận khách hàng		
95	7.8 Nông thủy		
96	7.9 Nông sát		
97	7.10 Nông bồi		

8. VĂN HÀNH HỆ THỐNG GIỮ CHỖ

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		101	8.1 Làm quen và hiểu các chức năng của hệ thống CRS (GDS)
102	8.2 Truy cập hệ thống		
103	8.3 Tạo hồ sơ khách hàng		
104	8.4 Truy cập hồ sơ khách hàng		
105	8.5 Truy cập các thông tin khác trong hệ thống		

9. THIẾT KẾ CHỖ TRÌNH, TÍNH GIÁ NƠI CHỖ NHIỆU PHỐI HÀNH TRÌNH VÀ XỬ LÝ TẠI LIỆU

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
109	9.1 Thiết kế chương trình du lịch		
111	9.2 Tính giá chương trình du lịch		
113	9.3 Nơi chốn các dịch vụ trong chương trình		
116	9.4 Hồ chiếu, thủ tục, hải quan và y tế		
118	9.5 Nơi cốc và thanh toán toàn bộ		
120	9.6 Hiểu rõ các tài liệu và giải thích cho khách		
121	9.7 Thay đổi chương trình và các chi phí phát sinh		
122	9.8 Xử lý việc hủy bỏ và hoàn tiền		
124	9.9 Lưu giữ các hồ sơ		

10. THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		129	10.1 Quy trình thực hiện các giao dịch tại chính trong nội lý lõi hành của bán
130	10.2 Chuẩn bị hoá đơn thông và hoá đơn thuế khi thích hợp và cần thiết		
		131	10.3 Các phương thức thanh toán
133	10.4 Nhận thanh toán của khách hàng và cấp hoá đơn		
136	10.5 Nội chiếu nhất kỳ bán hàng vào cuối ngày		
137	10.6 Lưu giữ báo cáo về các giao dịch tại chính nơi thực hiện		

11. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
141	11.1 Các yêu cầu của khách hàng		
142	11.2 Theo dõi khách hàng		
144	11.3 Hỗ trợ khách hàng giải quyết khiếu nại		
145	11.4 Giải quyết việc hoàn tiền		

12. XÚC TIẾN VÀ BÁN CÁC NIỆM NIÊN, SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		149	12.1 Hiểu rõ tính hấp dẫn của các niềm niên du lịch
		150	12.2 Biết lợi ích và các lợi ích của sản phẩm du lịch có thể làm thoả mãn khách hàng
		151	12.3 Hiểu biết chi tiết về các sản phẩm và ở đâu các biết nước công ty bán quảng cáo
152	12.4 Nhu cầu, quan tâm, sở thích và mong muốn của khách hàng		
155	12.5 Giới thiệu các sản phẩm (theo chính sách của công ty)		
156	12.6 Nơi nào có thể chấp thuận mua sản phẩm du lịch và nơi nào của khách hàng		
157	12.7 Một số quy tắc vàng trong bán hàng		

13. KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
161	13.1 Quy trình kết thúc ngày làm việc		
162	13.2 Quy trình bổ sung khi rời nơi làm việc trước giờ khi bàn giao cho ca sau và trước ngày nghỉ của văn phòng		
163	13.3 Quy trình bổ sung khi rời nơi làm việc trước kỳ nghỉ phép		

14. BẢO CẢM VÀ THÔNG KÊ SỐ LIỆU

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		167	14.1 Hiểu và áp dụng quy trình của nội lý lỗi hành trong việc lưu giữ các bảo cảm và số liệu thống kê
168	14.2 Lưu giữ các ghi chép chính xác về khách hàng		
169	14.3 Chuẩn bị các thông kê số liệu theo hướng dẫn của người quản lý/chi nhánh công ty		
170	14.4 Nếu xuất và kiến nghị với người quản lý/chi nhánh công ty		

2.3 NỘI DUNG CÁC CÔNG VIỆC VÀ PHẦN VIỆC

CÔNG VIỆC 1. KIẾN THỨC CHUNG VỀ LỘI HÀNH, DU LỊCH & VAI TRÒ CỦA NÀI LY LỘI HÀNH

Giới thiệu:

Bạn phải hiểu rõ về du lịch; các định nghĩa của Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) về du lịch nội địa và quốc tế; các lĩnh vực trong ngành du lịch; các cơ quan quản lý nhà nước và thông tin trong ngành và các mối quan hệ giữa các lĩnh vực trong ngành.

Bạn phải có kiến thức tổng thể về các ngành của du lịch ở Việt Nam; quá trình phát triển của ngành du lịch; các tác động về kinh tế của du lịch ở Việt Nam; các tác động về mặt văn hoá - xã hội của du lịch ở Việt Nam; các tác động về môi trường của du lịch ở Việt Nam.

Bạn cũng cần phải hiểu rõ các đặc điểm của thị trường du lịch Việt Nam; các nguồn khách du lịch quốc tế chủ yếu đến Việt Nam; lý do nên đi du lịch; và các điểm đến chủ yếu của Việt Nam hấp dẫn du khách. Bạn có thể hy vọng rằng nhiều du khách quốc tế sẽ là khách hàng của bạn trong các chương trình du lịch nửa phòng hoặc khu vực, hoặc nên trở lại giúp trong việc thay đổi các kế hoạch du lịch hiện thời của họ.

Bạn phải biết rõ về nhu cầu du lịch của người Việt Nam tại nhà, thành mà bạn đang sống cũng như của những người nước ngoài thuộc các quốc tịch khác nhau đang tạm trú tại Việt Nam cũng như các điểm đến du lịch chủ yếu tại Việt Nam.

Bạn phải biết rõ về nhu cầu đi du lịch nước ngoài của người Việt Nam tại nhà, thành mà bạn đang sống và của những người nước ngoài thuộc các quốc tịch khác nhau đang tạm trú tại Việt Nam cũng như các điểm đến du lịch chủ yếu ở bên ngoài Việt Nam.

Bạn phải hiểu rõ cơ cấu tổ chức của ngành Du lịch; cơ quan quản lý ngành tại Việt Nam; các công ty kinh doanh đang cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cho du khách (như các hãng hàng không, các khách sạn, v.v.); các tổ chức du lịch quốc tế và vùng đang hỗ trợ cho sự phát triển hiệu quả của ngành du lịch (như UNWTO, PATA, ASEANTA).

Bạn phải hiểu rõ chức năng của các bộ phận của các công ty đang làm việc tại các hãng hàng không và cung cấp các sản phẩm và dịch vụ du lịch và chức năng của các bộ phận cung cấp dịch vụ cho khách hàng – khách du lịch.

- PHẦN VIỆC SỐ 1.1: Thông tin cơ bản về du lịch và lộ hành (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 1.2: Tác động của du lịch ở Việt Nam (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 1.3: Tổng quan về thị trường du lịch Việt Nam (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 1.4: Nghề nghiệp trong ngành du lịch - Nại ly lộ hành bán lẻ (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 1.5: Giới thiệu về các bộ phận của các công ty (Kiến thức)

CÔNG VIỆC SỐ 1: KIẾN THỨC CHUNG VỀ LỘNH, DU LỊCH VÀ VAI TRÒ CỦA NHÂN LÝ LỘNH



THÔNG TIN CƠ BẢN VỀ DU LỊCH VÀ LỘNH 1



TAI NÔNG CỦA DU LỊCH Ở VIỆT NAM 2



TỔNG QUAN VỀ THỊ TRƯỜNG DU LỊCH VIỆT NAM 3



NGHIỆP TRONG NGÀNH DU LỊCH - NHÂN LÝ LỘNH BAN ĐẦU 4



GIỚI THIỆU VỀ NHÂN LÝ LỘNH 5

CÔNG VIỆC SỐ 1: KIẾN THỨC CHUNG VỀ LỘ HÀNH, DU LỊCH VÀ VAI TRÒ CỦA NÀI LÝ LỘ HÀNH
PHẦN VIỆC SỐ 1.1 Thông tin cơ bản về du lịch và lộ hành (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Nhìn nghĩa về du khách và các thuật ngữ phổ biến khác</p>	<p>Coi nhiều sách và chuỗi giải thuật ngữ du lịch và các thông tin do Tổng cục Du lịch Việt Nam (VNAT); Hiệp hội Du lịch châu Âu Thái Bình Dương (PATA); Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) và các hiệp hội trong ngành khác xuất bản.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nhìn nghĩa về du khách. • Hiểu các thuật ngữ phổ biến trong du lịch. 	<p>Nên trở thành một nhân viên trong một nài lý lộ hành bán lẻ bán phải coi nhân thời sau sách về du lịch và lý do nên mỗi người nài du lịch.</p>	<p>Kiến thức về du lịch và các thuật ngữ hàng sồi dùng phổ biến.</p>
<p>2. Các lĩnh vực cung cấp các sản phẩm và dịch vụ du lịch trong ngành du lịch</p>	<p>Coi một số lĩnh vực chính:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Văn chuyển từ nội ôi nên nên nên du lịch (các hãng hàng không, tàu hoai, tàu biển, xe buýt hoặc các công ty cho thuê xe ô tô). o Thu xếp các dịch vụ mà nài tại nên nên (lưu trữ, tham quan, nhà hàng, cửa hàng mua sắm). o Các chương trình du lịch kết hợp giữa văn chuyển và thu xếp các dịch vụ mà nài (các nôi vì bán sẽ chương trình và các công ty nên hành tour). o Các dịch vụ (báo hiem du lịch, các quay thông tin du lịch). 	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu rõ về cấu trúc của ngành du lịch ôi Việt Nam và trên thế giới. • Thông thạo các lĩnh vực dịch vụ trong ngành du lịch trên thế giới. 	<p>Bán phải hiểu rõ về ngành du lịch.</p> <p>Vôi công việc là nhân viên trong một nài lý bán lẻ lộ hành, hàng ngay bán sẽ tiếp xúc với các lĩnh vực dịch vụ khác nhau trong ngành.</p>	<p>Kiến thức về cơ cấu và các lĩnh vực dịch vụ trong ngành du lịch.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
<p>3. Quản lý nhà nước về du lịch</p>	<p>Toàn cục Du lịch Việt Nam là cơ quan quản lý nhiều ngành, phát triển và xúc tiến cho ngành du lịch.</p> <p>Mỗi tỉnh, thành đều có Sở quản lý Du lịch, làm công việc quản lý phát triển và xúc tiến du lịch cho địa phương nơi</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hiểu rõ vai trò của các cơ quan quản lý Việt Nam (cấp quốc gia, tỉnh và thành phố) trong việc nhiều ngành, phát triển, quản lý và xúc tiến du lịch. 	<p>Là nhân viên trong một nhà lý lỗi hành bạn sẽ hàng ngày bạn sẽ thường xuyên tiếp xúc với các cơ quan quản lý về du lịch.</p>	<p>Kiến thức về các cơ quan quản lý</p>
<p>4. Các hiệp hội du lịch</p>	<p>Toà chức Du lịch thế giới có trụ sở tại Madrid (Tây Ban Nha), là một tổ chức thuộc Liên hiệp quốc – Việt Nam là thành viên của tổ chức này.</p> <p>Hiệp hội Du lịch châu Á Thái Bình Đông (PATA) có trụ sở tại Bangkok, Thái Lan và chi hội tại Việt Nam</p> <p>Hiệp hội Du lịch Việt Nam (VITA) là một tổ chức của các thành viên.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hiểu rõ về các hiệp hội du lịch (thế giới, khu vực và Việt Nam) và sẽ trở giúp của các tổ chức này cho bạn khi nghiên cứu về du lịch. 	<p>Một hiệp hội du lịch nếu cung cấp kiến thức và chuyên môn rất có ích.</p>	<p>Kiến thức về các hiệp hội trong ngành du lịch.</p>
<p>5. Mọi quan hệ giữa các lãnh vực dịch vụ trong ngành</p>	<p>Sẽ biết rằng của du khách và thông mai du lịch nơi hội sẽ hội tại và kết hợp chặt chẽ giữa các lãnh vực dịch vụ trong ngành.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hiểu rõ các mối quan hệ giữa các lãnh vực dịch vụ trong ngành du lịch. 	<p>Với tổ cách là một nhân viên nhà lý lỗi hành, bạn phải phát triển các mối quan hệ với các lãnh vực dịch vụ du lịch khác nhau.</p>	<p>Kiến thức về các mối quan hệ giữa các lãnh vực dịch vụ trong du lịch.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 1: KIẾN THỨC CHUNG VỀ LỘ LỘ HÀNH, DU LỊCH VÀ VAI TRÒ CỦA NÀI LY LỘ LỘ HÀNH

PHẦN VIỆC SỐ 1.2: Tài năng của du lịch ôi Việt Nam (Kiến thức)

NOI DUNG	MOI TAU	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THUC
1. Lịch sử của ngành du lịch	Coinhiều sách, báo, bài viết về quá trình phát triển chủ yếu của ngành du lịch.	<ul style="list-style-type: none"> Hieu roive lịch sử của ngành du lịch thế giới, trong khu vực và Việt Nam. 	Hieu ro về lịch sử của ngành du lịch sẽ giúp cho bạn hiểu sâu hơn và tìm tằm với ngành du lịch.	Lịch sử của ngành du lịch.
2. Các tài năng kinh tế của du lịch ôi Việt Nam	Du lịch tạo ra việc làm; thúc đẩy sự phát triển của các cơ sở hạ tầng và thu hút ngoại tệ	<ul style="list-style-type: none"> Hieu ro về các tài năng về kinh tế của du lịch ôi Việt Nam, tầm và thành phố của bạn. 	Hieu ro về các lợi ích của du lịch nói với nền kinh tế Việt Nam sẽ làm cho bạn tìm tằm hơn với ngành du lịch.	Tài năng kinh tế của du lịch nói chung và ôi Việt Nam nói riêng.
3. Các tài năng văn hoá- xã hội của du lịch ôi Việt Nam	Du lịch thúc đẩy các mối quan hệ của những con người từ các quốc gia hoặc tỉnh, thành khác nhau. Sôi quan tâm của du khách nên các nền văn hoá hoặc nền mang nên lợi ích cho dân cõ nhà phõng.	<ul style="list-style-type: none"> Hieu ro các tài năng về văn hoá - xã hội của du lịch nói với Việt Nam, tầm và thành phố của bạn. Thúc đẩy các lợi ích của du lịch; coi thể giảm thiểu các tài năng tiêu cực về văn hoá và xã hội bất cõ khi nào cõ thể. 	Sôi hiểu biết về các lợi ích và tài năng tiêu cực về văn hoá - xã hội sẽ giúp cho bạn khi làm việc ôi vì trí nhân viên nài ly lờ lờ hành.	Ảnh hưởng về mặt văn hoá và xã hội của du lịch nói chung, và ôi Việt Nam nói riêng.
4. Các tài năng nên môi trường của du lịch ôi Việt Nam	Du lịch thúc đẩy việc bảo tồn những môi trường để bị tồn thõng nên du khách coi thể thõng thõc.	<ul style="list-style-type: none"> Hieu ro về các tài năng môi trường của du lịch nói với Việt Nam, tầm và thành phố của bạn. Thúc đẩy du lịch bền vững. 	Sôi hiểu biết các lợi ích và tài năng hai về môi trường của du lịch sẽ giúp cho bạn khi làm việc ôi vì trí nhân viên nài ly lờ lờ hành.	Tài năng môi trường của du lịch nói chung và ôi Việt Nam nói riêng.

CÔNG VIỆC SỐ 1: KIẾN THỨC CHUNG VỀ LÃNH ĐẠO, DU LỊCH VÀ VAI TRÒ CỦA NHÂN LỰC LÃNH ĐẠO
PHẦN VIỆC SỐ 1.3: Tổng quan về thị trường du lịch Việt Nam (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Thị trường du lịch nội địa Việt Nam, thị trường Việt Nam và thị trường nước ngoài Việt Nam</p>	<p>Tổng cục Du lịch có các thống kê hàng tháng về lượng khách nước ngoài đến Việt Nam theo quốc gia sinh sống.</p> <p>Khách nước ngoài tới Việt Nam mua các chương trình du lịch tại nhà phông (nhà Vinh Hải Long, Sa Pa).</p> <p>Những người có trụ tại Việt Nam (người Việt Nam và người nước ngoài) đi du lịch ra nước ngoài và thu xếp chuyến đi tại Việt Nam.</p> <p>Những người có trụ tại Việt Nam (người Việt Nam và người nước ngoài) đi du lịch đến các tỉnh, thành khác trong nước và thu xếp chuyến đi tại thành phố hoặc tỉnh mà họ sinh sống.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có khả năng xác định các thị trường du lịch nội địa Việt Nam, thị trường Việt Nam và thị trường nước ngoài Việt Nam. • Lưu giữ thông kê trong 5 năm qua. 	<p>Nắm vững thông tin giúp cho bạn làm việc tốt hơn.</p>	<p>Các thống kê về du lịch.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
<p>2. Lý do nên mọi người đi du lịch nên, tổ chức trong Việt Nam</p>	<p>Các lý do phổ biến nhất nên đi du lịch là:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Nghề nghiệp. o Kinh doanh. o Tham thân (VFR). o Học tập. <p>Du lịch nghề nghiệp coi thể nên phân tích sâu hơn (nhờ du lịch biến, tham quan, mua sắm, v.v...).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu biết về các loại hình du lịch khác nhau và lý do tại sao mọi người đi du lịch. 	<p>Nắm vững thông tin giúp cho bạn làm việc tốt hơn.</p>	<p>Các thông tin về du lịch.</p>
<p>3. Các sản phẩm du lịch hiện nay và các xu hướng trong tương lai</p>	<p>Sản phẩm là "thời gian khách du lịch mua", ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Chương trình trọn gói. o Các chuyến đi bằng ô tô không. o Lữ hành tại khách sạn. o Báo hiệu du lịch. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nhanh giải quyết các sản phẩm du lịch hiện nay và các xu hướng trong tương lai. 	<p>Nắm vững thông tin giúp cho bạn làm việc tốt hơn.</p>	<p>Các sản phẩm du lịch hiện nay và các xu hướng.</p>
<p>4. Các yêu cầu về pháp lý và các nội dung trong ngành du lịch ở Việt Nam</p>	<p>Việt Nam coi Luật Du lịch quy định về hoạt động của ngành.</p> <p>Việt Nam ứng dụng quy chuẩn các nội dung trong du lịch của UNWTO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu rõ các trách nhiệm pháp lý và các nội dung của một nhân viên tại lý lẽ hành ở Việt Nam. 	<p>Bạn luôn phải tuân thủ luật pháp và các nguyên tắc các nội dung chấp nhận trong ngành.</p>	<p>Luật Du lịch và thông lệ quy chuẩn các nội dung.</p>
<p>5. Những mô hình tổ chức của các hãng lữ hành ở Việt Nam</p>	<p>Có 3 loại hãng lữ hành:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Hãng khách Việt Nam đi du lịch nước ngoài. o Hãng khách quốc tế vào Việt Nam (liên quan nên các Công ty Nhiều hành Tour - tham khảo tại liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề cho nghiệp vui này). o Nội địa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu rõ các mô hình tổ chức các hãng lữ hành tại Việt Nam (ở Việt Nam các hãng lữ hành nội địa chiếm số lượng). 	<p>Biết ai là khách hàng của bạn.</p>	<p>Biết rõ mô hình của các hãng lữ hành mà bạn đang làm việc.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 1: KIẾN THỨC CHUNG VỀ LỮ HÀNH, DU LỊCH VÀ VAI TRÒ CỦA NHÂN LỰC LỮ HÀNH
PHẦN VIỆC SỐ 1.4: Nghề nghiệp trong ngành du lịch - Nhân lực lữ hành bán lẻ (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Vai trò của nhân lực lữ hành bán lẻ</p>	<p>Nhân lực lữ hành bán lẻ là nhân viên “trung gian” giữa:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Khách du lịch (con người gọi là khách hàng hoặc khách). <p>và</p> <ul style="list-style-type: none"> o Các nhà cung cấp sản phẩm cho khách du lịch. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu đầy đủ các chức năng và trách nhiệm của nhân lực lữ hành bán lẻ nhằm cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng đồng thời xúc tiến bán các sản phẩm của các nhà cung cấp du lịch. 	<p>Các nhân viên nhân lực lữ hành phải hiểu rõ vai trò thể hiện các chức năng tại công ty của họ.</p>	<p>Chức năng của nhân lực lữ hành bán lẻ</p>
<p>2. Công việc của nhân viên nhân lực lữ hành</p>	<p>Nhân lực lữ hành của bán lẻ phải công việc và trách nhiệm của họ cho bán.</p> <p>Ban đầu, các công việc của bán lẻ làm việc cùng và trợ giúp nhân viên nhân lực lữ hành có kinh nghiệm hơn để bán có nhiều kiến thức nhận kiến thức và tin.</p> <p>Khi các kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm của bán lẻ tăng lên, bán lẻ sẽ thể hiện mọi công việc của nhân viên nhân lực lữ hành.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Thành thạo tất cả các yêu cầu công việc trong mô hình nhân lực lữ hành bán lẻ. 	<p>Sẽ hiểu biết sẽ giúp cho bán lẻ thể hiện tốt công việc của mình và tham gia các chương trình đào tạo sâu hơn khi cần thiết.</p>	<p>Một vị trí công việc của mỗi nhân viên nhân lực lữ hành.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 1: KIẾN THỨC CHUNG VỀ LỖI HẠN, DƯ LỊCH VÀ VAI TRÒ CỦA NÁI LY LỖI HẠN

PHẦN VIỆC SỐ 1.5: Giới thiệu về nái ly lỗi hạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Chối nạng nái ly lỗi hạn của bạn</p>	<p>Các chốt nạng củi thể của nái ly lỗi hạn của bạn có thể khác so với mô hình chuẩn.</p> <p>Chối nạng do nái ly của bạn xác định.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có thể cung cấp cho khách hàng các thông tin và dịch vụ lỗi hạn. • Có thể hỗ trợ khách hàng đặt chương trình và các dịch vụ du lịch. • Có thể bán sản phẩm của các nhà cung cấp. 	<p>Hiểu rõ chốt nạng sẽ giúp bạn thực hiện công việc tốt hơn trong phục vụ khách hàng và bán các sản phẩm của nhà cung cấp.</p>	<p>Chối nạng do nái ly của bạn xác định.</p>
<p>2. Các hoạt động của nái ly lỗi hạn của bạn</p>	<p>Các hoạt động củi thể của nái ly lỗi hạn của bạn có thể khác so với mô hình chuẩn.</p> <p>Hoạt động do nái ly của bạn xác định.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có thể hiểu các hoạt động chính xác của nái ly lỗi hạn của bạn, các công việc của bạn đối với trí nhân viên nái ly lỗi hạn. 	<p>Biết rõ các hoạt động sẽ giúp bạn thực hiện công việc tốt hơn.</p>	<p>Hoạt động do nái ly của bạn xác định.</p>
<p>3. Nái ly lỗi hạn của bạn Số nò toà chốt</p>	<p>Số nò toà chốt nái ly lỗi hạn của bạn cho thấy cấu trúc toà chốt và mối quan hệ giữa các bộ phận cũng như chốt nạng của từng bộ phận..</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có thể hiểu rõ số nò toà chốt từ Ban giám đốc nên các bộ phận và phòng ban khác nhau. 	<p>Biết số nò toà chốt sẽ giúp bạn biết rõ vị trí và triển vọng nghề nghiệp của bạn trong nái ly du lịch.</p>	<p>Cấu trúc toà chốt của nái ly lỗi hạn của bạn.</p>

CÔNG VIỆC 2. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

Giới thiệu:

Là một nhân viên năng lực chuyên nghiệp bạn cần chuẩn bị tốt khu vực làm việc trước khi bắt đầu một ngày làm việc.

Các tiêu chuẩn vệ sinh thích phải phù hợp với các yêu cầu của năng lực chuyên nghiệp của mình; bạn phải tuân thủ các quy định về trang phục/đồng phục và chấp hành những tiêu chuẩn này do người quản lý hoặc chủ công ty quy định (nhỏ toe; sử dụng khăn trang sức; nước hoa v.v...).

Phải tổ chức sắp xếp hợp lý nội làm việc của bạn để bạn có thể cung cấp các dịch vụ hiệu quả cho khách hàng, gặp trực tiếp hoặc qua điện thoại, trong suốt cả ngày làm việc.

Nhất ký lịch làm việc/thời gian biểu của bạn (theo phương pháp thủ công hoặc dùng máy tính) phải ghi rõ tất cả các cuộc hẹn trong ngày và nhắc nhở thời hạn các công việc sẽ hoặc hoàn thành trong ngày.

Mỗi ngày, trước khi rời khỏi nội làm việc, bạn phải danh ra vài phút để xem lại nhất ký lịch làm việc/thời gian biểu cho ngày hôm sau (và một số ngày tiếp sau đó) để đảm bảo rằng tất cả các thời hạn phải hoàn thành công việc (ví dụ nhờ việc thanh toán để đảm bảo giới hạn nhất).

- PHẦN VIỆC SỐ 2.1: Trình diện tại nội làm việc
- PHẦN VIỆC SỐ 2.2: Trang phục, đồng phục, ngoại hình và sức khỏe
- PHẦN VIỆC SỐ 2.3: Các tiêu chuẩn và mục tiêu cá nhân
- PHẦN VIỆC SỐ 2.4: Chuẩn bị nội làm việc
- PHẦN VIỆC SỐ 2.5: Lập thời gian biểu

CÔNG VIỆC 2. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC



TRÌNH DIỄN TẠI NỘI LÀM VIỆC

1



TRANG PHỤC, NÔNG PHỤC,
NGOẠI HÌNH VÀ SỨC KHỎE

2



CÁC TIÊU CHUẨN VÀ MỨC TIÊU
CẢI NHẬN

3



CHUẨN BỊ NỘI LÀM VIỆC

4



CHUẨN BỊ LỊCH TRÌNH

5

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 2.1: Trình diễn tại nơi làm việc

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Nhiệm vụ	<p>Biết trước giờ làm việc của bạn (bình thường và theo sở thích công việc hoặc theo ca khi thích hợp).</p>	<ul style="list-style-type: none">Nhiệm vụ phải đúng chuẩn bị nơi làm việc và lịch làm việc của bạn trước giờ làm việc.	<p>Bạn phải coi sổ chuẩn bị tiếp xúc với khách hàng một cách chuyên nghiệp.</p>	<p>Giờ làm việc của nhà lý lịch.</p>
2. Trong trường hợp ốm đau hoặc khẩn cấp	<p>Gọi cho người quản lý trước tiếp hoặc phòng nghiệp ngay khi bạn biết rằng mình sẽ nghỉ hoặc vắng mặt.</p> <p>Thông báo cho phòng nghiệp biết về những vấn đề cấp bách của giải quyết trước.</p>	<ul style="list-style-type: none">Gọi càng sớm càng tốt. Tối nhất trước giờ làm việc ít nhất một tiếng.	<p>Nếu là phép lịch sử với phòng nghiệp, người phải làm thay công việc cho bạn và với khách hàng của bạn vì họ có thể liên hệ với bạn khi bạn vắng mặt.</p>	<p>Các quy định của nhà lý lịch về việc báo cáo trường hợp ốm đau, nghỉ hoặc vắng mặt.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 2.2: Trang phục, năng phục, ngoại hình và sức khoẻ

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
1. Quy định về trang phục/ năng phục (nếu có)	<p>Các nhân lực lối hành khác nhau có các yêu cầu khác nhau. Một số nhân lực yêu cầu nhân viên phải mặc năng phục.</p> <p>Nam giới mặc quần dài, áo sơ mi sạch sẽ và giày.</p> <p>Nữ giới mặc áo sơ mi và váy hoặc quần hoặc mặc áo dài và giày.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nạp ồng các yêu cầu của nhân lực lối hành. Hàng ngày quần áo phải sạch sẽ Giày phải sạch và ồng nhân xi bóng. 	Theo hình ảnh của công ty theo mong muốn của người quản lý hoặc chủ công ty.	Các quy định về trang phục/ năng phục của nhân lực lối hành của ban.
2. Ngoại hình	Hàng ngày cần chú ý đến râu tóc, móng tay, trang sức, trang điểm, giày dép, mùi của cơ thể dùng nước hoa sao cho người quản lý khách hàng và nông nghiệp của ban chấp nhận ồng.	<ul style="list-style-type: none"> Tuân theo các chỉ dẫn của nhân lực lối hành của ban. 	Theo hình ảnh của công ty theo mong muốn của người quản lý hoặc chủ công ty.	Các quy định về ngoại hình của nhân lực lối hành của ban.
3. Sức khoẻ	Khi ban bị các bệnh truyền nhiễm như cảm, cúm, ban phải tránh tiếp xúc với các nông nghiệp và khách hàng.	<ul style="list-style-type: none"> Tuân theo các chỉ dẫn của nhân lực lối hành của ban. 	Công việc của ban là giao dịch với các khách hàng và nông nghiệp; ban phải tránh lây bệnh sang người khác.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BÒ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 2.3: Các tiêu chuẩn và mức tiêu chuẩn

BỒIC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Hình ảnh cá nhân, uy tín, số tài tin và long tin trong của bạn</p>	<p>Tôi nên ra các mức tiêu liên quan nên kiến thức ngành, dịch vụ cung cấp cho khách hàng, nên ra tờ văn tin cây và chăm sóc khách hàng.</p> <p>Thảo luận các mức tiêu này cùng người quản lý của công ty hoặc đồng nghiệp, xây dựng các mức tiêu cá nhân của bạn trên cơ sở mức tiêu của bộ phận/nhóm.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Thực hiện các mức tiêu mà bạn đã đưa ra cho bạn thân trong mỗi giao dịch của công ty. • Thực hiện các mức tiêu của bộ phận và thích hợp với số mệnh nhiệm vụ của công ty. 	<p>Bạn sẽ giới thiệu khách hàng hiện tại nên họ mua tiếp sản phẩm; thu hút thêm khách hàng qua việc giới thiệu của khách hàng hiện tại; uy tín của bạn sẽ giúp công việc của bạn và kinh doanh của công ty tốt hơn.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 2.4: Chuẩn bị nội làm việc

BỒIC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Bàn làm việc, máy tính và các tài liệu cần sẵn sàng trong ngày làm việc</p>	<p>Sắp xếp nội làm việc nếu sẵn sàng tiếp đón các khách hàng đối diện nên trong ngày hôm nội</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Đáp ứng nhu cầu của khách hàng nào có lịch hẹn. Không trì hoãn nếu không thời sới cần thiết. • Đáp ứng nhu cầu của khách vắng lại và các yêu cầu qua niên thoại nếu ghi nhận lại và từ các nguồn thông tin khác nếu chuyên tới. 	<p>Bản coi thể cung cấp dịch vui trọng tâm cho các khách hàng nào có lịch trước.</p> <p>Bản coi thể sẽ trả lời các yêu cầu qua niên thoại một cách nhanh chóng, nhờ thể để coi nếu khách hàng mới.</p>	
<p>2. Văn phòng</p>	<p>Giúp các đồng nghiệp giải văn phòng ngày nạp nếu mọi người coi thể cung cấp dịch vui chuyên nghiệp nên các khách hàng mới và trả lời các yêu cầu qua niên thoại.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Giới cho các khu vực trong văn phòng nếu ngày nạp nếu bản và các đồng nghiệp coi thể tra cứu nếu các thông tin đang. 	<p>Ánh tổng ban nào lại rất quan trọng.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 2.5: Lập thời gian biểu

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Duy trì nhất kyilam việc (chương trình hoặc lịch lam việc)</p>	<p>Ghi các cuộc hẹn, các thời hạn và các cam kết thời gian vào trong nhất kyilam của bạn ngay sau khi bạn nhớ rõ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nhất kyilam của bạn phải luôn nhớ cập nhật với các cam kết về thời gian. 	<p>Toàchức tốt sẽ cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.</p> <p>Các công nghiệp của bạn có thể nắm nhớ lịch lam việc của bạn nếu bạn vắng mặt.</p>	
<p>2. Xem lại lịch lam việc trong ngày</p>	<p>Vào đầu ngày lam việc, xem xét lại các cam kết và sắp xếp chúng vào thời gian biểu trong ngày hôm nay.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nắm vững các cam kết của bạn trong tổng ngày. 	<p>Sẽ phục vụ tốt nhất cho khách hàng.</p> <p>Tạo niềm tin cậy.</p>	
<p>3. Xem lịch lam việc của ngày hôm sau</p>	<p>Vào cuối mỗi ngày lam việc, bạn phải xem lại các cam kết cho ngày tiếp theo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bạn phải chuẩn bị nhớ thức hiện các cam kết trong ngày tiếp theo. 	<p>Sẽ phục vụ tốt nhất khách hàng.</p> <p>Chuẩn bị tốt sẽ nâng cao kết quả công việc của bạn.</p>	
<p>4. Xem lịch lam việc các ngày tiếp theo</p>	<p>Kiểm tra thông xuyên các cam kết tiếp theo, nhớ nắm bắt rằng bạn nhớ thức hiện các nhiệm vụ cần thiết, hoặc trả lời các thông báo hỏi thăm khi hết hạn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bạn sẽ có khả năng thức hiện nhớ các cam kết trong tổng lại. 	<p>Sẽ phục vụ tốt nhất cho khách hàng.</p> <p>Chuẩn bị tốt sẽ làm cho bạn tin cậy.</p>	

CÔNG VIỆC 3. AN TOÀN VÀ AN NINH TẠI NƠI LÀM VIỆC

Giới thiệu:

Nội lý lờihanh của bạn sẽnõa ra các chđđan vềsởic khoẻi an toàn vàan ninh tại nơi làm việc. Bạn phải nắm rõvàlam theo các chđđan này trong trõõng hộp khẩi cấp.

Vào bất cõilũc nào, tại nơi làm việc của ñai lýlờihanh ñeũ cóic các tai sải cũigiảitừ vàtai lieũ quan trõõng. Phần này sẽñeũcấp ñõõng quy ñõõnh vềsõidũõng tiẽn mặt vàcác tai lieũ chõõng tõrkeĩtoan. Bạn phải nắm rõvàluõn luõn tuãn thũicảic quy ñõõnh này tại mỗi thõõi ñiẽm.

- PHẦN VIỆC SỐ3.1: Tuãn thũicảic quy ñõõnh vềan toàn tại nơi làm việc
- PHẦN VIỆC SỐ3.2: Tuãn thũicảic quy ñõõnh vềan ninh tại nơi làm việc
- PHẦN VIỆC SỐ3.3: Tuãn thũicảic quy trình trong trõõng hộp xẩy ra hoảihoãn
- PHẦN VIỆC SỐ3.4: Tuãn thũicảic quy trình xõilytiẽn mặt vàcác tai lieũ chõõng tõrquan trõõng

CÔNG VIỆC SỐ 3: AN TOÀN VÀ AN NINH TẠI NƠI LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 3.1: Tuân thủ các quy định về an toàn tại nơi làm việc

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. An toàn tại nơi làm việc</p>	<p>Học các quy định của công ty bạn về thói quen làm việc an toàn, bao gồm sử dụng các thiết bị bảo hộ, đồ bảo hộ và các vật dụng khác.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Biết cách làm việc an toàn. 	<p>Vì sự an toàn của khách hàng, công nghiệp và chính bản.</p>	<p>Các quy định của công ty bạn về an toàn.</p>
<p>2. Các số điện thoại khẩn cấp</p>	<p>Biết nội dung các số điện thoại khẩn cấp phòng trường hợp xảy ra tai nạn tại nơi làm việc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Số điện thoại của người quản lý bộ phận bảo vệ cảnh sát, chữa cháy, cứu thương, bác sĩ, bệnh viện phải nhớ nội dung để đưa cứu tại nơi làm việc của bạn. 	<p>Để gọi ngay số giúp đỡ trong các trường hợp khẩn cấp.</p>	<p>Các số điện thoại khẩn cấp.</p>
<p>3. Thói quen làm việc an toàn</p>	<p>Thực hiện các thói quen an toàn khi ngồi bên máy tính, như các vật dụng; chú ý bảo vệ nguồn và dây điện để tránh gây ra sự cố.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Các thói quen làm việc an toàn • Không nên xảy ra tai nạn. • Không nên xảy ra các tai nạn tại nơi làm việc. 	<p>Tránh bị chấn thương dẫn đến nghỉ việc, làm ảnh hưởng đến khách hàng và việc kinh doanh của công ty.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 3: AN TOÀN VÀ AN NINH TẠI NƠI LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 3.2: Tuân thủ các quy định về an ninh tại nơi làm việc

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
1. An ninh và phòng va chạm ở nơi làm việc	Học các quy định của công ty về an ninh; bao gồm sử dụng các chương trình bảo vệ khi vào phòng không có người trực; lắp đặt hệ thống kỹ thuật an ninh chia sẻ thông tin của bên ngoài và các kết nối với hệ thống quan trọng.	<ul style="list-style-type: none"> Giới hạn khu vực làm việc và phòng an ninh. Bảo mật hồ sơ khách hàng. 	<p>Bảo vệ khỏi bị trộm cắp hoặc hồ sơ.</p> <p>Ngăn ngừa không cho kẻ xấu hoặc nội thất cạnh tranh tra cứu nội dung các chuyên gia của khách hàng.</p>	<p>Các quy định của nhà quản lý về an ninh</p> <p>Cách bắt và tắt các thiết bị chương trình an ninh nhà quản lý lập nhật</p>
2. Các số liệu khai báo	Biết nội dung các số liệu khai báo trong trường hợp có các dấu hiệu bị nội nhập hoặc nghi ngờ có trộm cắp.	<ul style="list-style-type: none"> Các số liệu khai báo của người quản lý báo cáo về cạnh tranh, ngân hàng, các công ty liên quan, v.v.. phải được báo cáo nội dung tại nơi làm việc của bạn. 	<p>Liên hệ ngay với người quản lý trong các trường hợp khai báo.</p>	<p>Các số liệu khai báo an ninh khai báo</p>
3. Thông tin an ninh tại nơi làm việc	<p>Tuân thủ các quy định về an ninh khi bạn đến nơi làm việc (đóng cửa kho và ngay các chương trình).</p> <p>Bảo quản các hồ sơ mật.</p> <p>Cạnh tranh.</p> <p>Thông báo bảo vệ tên của nhân viên làm việc trong ngày.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nắm bắt an ninh công việc. Không bị nội nhập hoặc trộm cắp. Không coi gian lận của nội thất cạnh tranh. 	<p>Tránh các sự cố an ninh làm mất quảng cáo kinh doanh của công ty bạn.</p> <p>Tránh của bạn có thể có những thông tin cho thuê từ nội những người không có thẩm quyền có thể nội nhập vào phòng làm việc của bạn.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 3: AN TOÀN VÀ AN NINH TẠI NƠI LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 3.3: Tuân thủ các quy trình trong trường hợp xảy ra hoả hoạn

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Hoả hoạn</p>	<p>Học quy trình phòng chống hoả hoạn của công ty trong trường hợp coi hoả hoạn tại nơi làm việc, hoặc khu vực lân cận.</p> <p>Tham gia các cuộc diễn tập huấn luyện phòng, chữa cháy.</p> <p>Biết nơi nào sơ nien thoai cứu hoả khẩn cấp nếu tìm được ngay trong trường hợp cần thiết.</p> <p>Biết vị trí các cửa thoát hiểm khẩn cấp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hành động đúng trong trường hợp hoả hoạn, các trong khu vực của bạn và các khu vực xung quanh. 	<p>Nếu gặp nạn cháy hoặc giảm thiết hại, mất mát bằng cách di dời các tài liệu và sơ sạch cần thiết tránh xa nạn cháy.</p>	<p>Các quy trình của công ty trong trường hợp xảy ra hoả hoạn.</p>
<p>2. Các sơ nien thoai cứu hoả</p>	<p>Biết nơi nào các sơ nien thoai khẩn cấp nếu liên hệ trong trường hợp hoả hoạn xảy ra tại nơi làm việc hoặc khu vực lân cận.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sơ nien thoai của lực lượng cứu hoả và các lực lượng cứu hộ khác của công ty bạn phải được nếu có thể để nhìn thấy tại nơi làm việc. 	<p>Nếu gọi ngay số hoả trôi trong trường hợp xảy ra hoả hoạn.</p>	<p>Sơ nien thoai khẩn cấp chữa cháy.</p>
<p>3. Các chương bảo hoả hoạn tại nơi làm việc</p>	<p>Tìm hiểu cách bắt, tắt thiết bị báo cháy nếu lập mặt tại nơi làm việc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sử dụng đúng cách hàng ngay. 	<p>Các công ty bảo hiểm hoả hoạn của công ty bạn có thể yêu cầu phải sử dụng đúng cách các thiết bị báo cháy nếu lập mặt.</p>	<p>Cách bắt, tắt thiết bị báo cháy.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 3: AN TOÀN VÀ AN NINH TẠI NƠI LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 3.4: Tuân thủ các quy trình xử lý tiền mặt và các tài liệu chống trộm quan trọng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Tiền mặt	<p>Tìm hiểu các quy định về quản lý và sử dụng tiền mặt của công ty.</p> <p>Tuân thủ các quy định này một cách nghiêm túc.</p> <p>Luôn kiểm tra niêm tiền cẩn thận, cả khi nhận và khi trả</p>	<ul style="list-style-type: none"> Các báo cáo bán hàng, sử dụng các chống trộm kế toán và các phiếu thanh toán cần khớp nhau một cách chính xác. 	<p>Bán phải chịu trách nhiệm về các thất thoát hoặc thâm hụt tiền.</p>	<p>Các quy định của công ty về xử lý tiền mặt.</p>
2. Các chống trộm quan trọng (nhờ vé máy bay, các phiếu thanh toán và hoá chieuxăng chớ khách nên nhận)	<p>Tìm hiểu các quy định của công ty bán vé và việc báo mất và lưu giữ an toàn các tài liệu chống trộm</p> <p>Không nên để các tài liệu chống trộm trên bàn ngay cả khi bạn chờ tạm thời rời khỏi khu vực làm việc.</p> <p>Luôn để trong túi hoặc trong két an toàn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Không nên mất các tài liệu chống trộm bán hàng lưu giữ 	<p>Việc mất bất cứ tài liệu chống trộm có thể làm gián đoạn chuyến đi của khách cũng như gây khó khăn cho bạn trong việc xác nhận thanh toán với khách hàng và với các nhà cung cấp dịch vụ.</p> <p>Thêm vào đó bạn mất thời gian, công sức và chi phí nếu có các tài liệu thay thế</p>	<p>Các quy định của công ty về việc lưu giữ và báo mất các chống trộm kế toán.</p>

CÔNG VIỆC 4. LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

Giới thiệu:

Nội làm việc của bạn tại văn phòng. Bạn là một thành viên trong nhóm các nhân viên mới ly-lỗi-hành, bao gồm cả người quản lý hoặc chủ nhân ly-lỗi-hành nhân viên hỗ trợ (nhờ lái taxi, vận chuyển, kế toán v.v...). Thành viên tốt trong nhóm sẽ cung cấp và tìm kiếm sự giúp đỡ từ các thành viên khác để mang lại lợi ích cho nhau và thành công cho công ty.

Bạn cũng là thành viên của "Khởi Du lịch Việt Nam" và của "Khởi Du lịch thế giới". Đây là "Nhà gia đình" những người đang làm việc cùng nhau vì sự phát triển của du lịch Việt Nam và du lịch thế giới.

Bạn phải hiểu biết và tuân thủ các quy trình và quy định trong hoạt động kinh doanh mà người quản lý/chủ nhân ly-lỗi-hành của bạn ban hành. Ví dụ, quy trình lưu trữ hồ sơ sổ sách, theo cách thức công nhận trên máy tính, là một quy trình quan trọng nói với nhà ly-lỗi-hành, vì mỗi một giao dịch với khách hàng là một hợp đồng có giá trị pháp lý.

Nhà ly-lỗi-hành của bạn có các trang bị các thiết bị văn phòng, như máy in, máy photo, máy fax, điện thoại, hệ thống máy tính nội mạng, v.v... Bạn phải học cách vận hành từng thiết bị này một cách có hiệu quả. Bạn cũng phải học các quy trình về việc yêu cầu sửa chữa, bảo dưỡng và thay thế các bộ phận hao mòn nếu cần bảo hoạt động của văn phòng không bị ảnh hưởng.

Máy vi tính là một thiết bị rất quan trọng có ở khắp nơi. Kỹ năng vi tính của bạn phải đáp ứng các tiêu chuẩn văn phòng. Máy vi tính của bạn sẽ có kết nối Internet để giúp bạn tìm kiếm và cung cấp thông tin về các điểm đến và sản phẩm cho khách hàng, và tiến hành giao dịch qua thư điện tử.

Bạn có thể học hiểu các giao dịch với khách hàng, như cung cấp hoặc thông tin nghiệp vụ qua điện thoại, trực tiếp hoặc bằng văn bản, do vậy bạn phải sử dụng thành thạo các phương pháp giao dịch trên. Ngoài ra trong giao dịch cũng quan trọng, vì khách hàng nói ngoại ngữ hầu hết không nói và viết hay hiểu tiếng Việt. Do vậy, bạn cần phải sử dụng thông thạo tiếng Anh và/hoặc tiếng Pháp nếu cần bảo rằng bạn có thể giao dịch với các khách hàng không biết tiếng Việt.

Tùy thuộc vào chính sách kinh doanh của nhà ly-lỗi-hành của bạn, bạn cũng sẽ có kết nối vào Hệ thống ngân hàng máy tính (CRS), còn có gọi một cách phổ biến là Hệ thống phân phối toàn cầu (GDS). (Xem công việc 8).

- PHẦN VIỆC SỐ 4.1: Phối hợp làm việc trong bộ phận
- PHẦN VIỆC SỐ 4.2: Các quy trình và hệ thống trong văn phòng (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 4.3: Sử dụng các thiết bị văn phòng
- PHẦN VIỆC SỐ 4.4: Vận hành máy tính
- PHẦN VIỆC SỐ 4.5: Giao dịch với khách hàng và các nhà cung cấp trong ngành du lịch

CÔNG VIỆC 4. LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG



PHỐI HỢP LÀM VIỆC TRONG BỘ PHẬN 1



SỬ DỤNG CÁC THIẾT BỊ VĂN PHÒNG 2



SỬ DỤNG NIÊN THOẠI 3



SỬ DỤNG MÁY TÍNH 4



GIAO DỊCH VỚI KHÁCH HÀNG 5

CÔNG VIỆC SỐ 4: LAM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

PHẦN VIỆC SỐ 4.1: Phối hợp làm việc trong bộ phận

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
1. Bộ phận trực tiếp và bộ phận "lớn hơn"	Hiểu rõ vai trò của bản trong nội lý lỗi hanh; trong ngành du lịch Việt Nam; và trong khối lỗi hanh toàn cầu.	<ul style="list-style-type: none"> Cam kết là thành viên của bộ phận trực tiếp của bản (nội lý lỗi hanh) và các nội khác riêng lớn hơn (Việt Nam/the giới). 	Sử dụng công của nội lý lỗi hanh và sử dụng hai long của khách hàng tùy thuộc vào số lượng góp của nhiều người mà bản chính là người góp chủ chốt.	
2. Hợp tác với các phòng nghiệp thuộc các lứa tuổi, nên văn hoá khác nhau	Trong giao tiếp, cần nhận thức rõ những khác biệt về văn hoá và xã hội của các thành viên khác tại Việt Nam và quốc tế. Sẵn sàng tiếp nhận các ý tưởng của người khác.	<ul style="list-style-type: none"> Hợp tác trong công việc với các phòng nghiệp và những người trong ngành du lịch tại Việt Nam và quốc tế 	Những người từ các nền văn hoá khác nhau, thuộc các lứa tuổi, giới tính hoặc tôn giáo khác nhau, có mong đợi khác nhau. Bản sẽ học hỏi rất nhiều nếu bản thể hiện nỗi sợ quan tâm tới các nội đồng này.	Những khác biệt trong giao tiếp và ứng xử giữa con người thuộc các nền văn hoá khác nhau.
3. Hợp tác và giúp đỡ phòng nghiệp	Tìm kiếm sự trợ giúp và sẵn sàng trợ giúp phòng nghiệp	<ul style="list-style-type: none"> Phát huy và duy trì tinh thần tập thể trong quá trình làm việc. 	Sử dụng công của nội lý lỗi hanh và sử dụng hai long của khách hàng tùy thuộc vào số lượng góp của nhiều người mà bản chính là người góp chủ chốt.	
4. Các mục tiêu của bộ phận và mục tiêu cá nhân	Hoà trợ trong việc thiết lập các mục tiêu, cả cho chính bản và cho nhóm Xem xét và nêu danh các mục tiêu theo định kỳ	<ul style="list-style-type: none"> Nắm vững các mục tiêu nào thông nhất trước, và các mục tiêu nào khác nhiều danh theo định kỳ 	Bản phải có mục tiêu cá nhân và mục tiêu phối hợp của bộ phận để bản và các phòng nghiệp đồng lòng.	Biết các mục tiêu.

CÔNG VIỆC SỐ 4: LAM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

PHẦN VIỆC SỐ 4.2: Các quy trình và hệ thống trong văn phòng (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Xòilyicác tài liệu và thư kiện	Tìm hiểu các quy trình xòilyithư kiện của công ty.	<ul style="list-style-type: none"> • Các thư kiện phải được xòilyi theo các quy trình mà công ty đã ban hành. 	Tuân thủ nghiêm các quy trình mà công ty ban hành để ban hành sẽ cho bạn kết quả công việc tốt nhất.	Các quy trình của nhân sự - xòilyithư kiện.
2. Soạn thảo văn bản	Cần hiểu rõ thời điểm sử dụng thích hợp các thư tín, biên bản, fax, thư kiện tới các mẫu và văn phòng cách phụ hợp của từng loại; ứng dụng một cách chính xác.	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả các tài liệu đều phải tuân theo các quy trình của công ty. 	Tuân thủ nghiêm các quy trình mà công ty ban hành để ban hành sẽ cho bạn kết quả công việc tốt nhất.	Các quy trình của công ty về mẫu và văn phòng cách trình bày văn bản.
3. Lưu giữ tài liệu và lập hồ sơ	Hiểu về hệ thống lưu trữ hồ sơ, thời hạn xòilyi và các tài liệu lưu hành áp dụng.	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả việc bảo quản và lưu giữ các ghi chép phải được thực hiện theo quy trình của công ty. 	Tuân thủ nghiêm các quy trình mà công ty ban hành để ban hành sẽ cho bạn kết quả công việc tốt nhất.	Các quy trình của công ty - lưu giữ và bảo quản các ghi chép.
4. Yêu cầu thêm nội dung và văn phòng phẩm (giấy, bút, mực in...)	Tuân theo hướng dẫn của nhân sự lưu hành trong việc mua xuất yêu cầu văn phòng phẩm nếu người quản lý duyệt.	<ul style="list-style-type: none"> • Tuân theo các quy trình của nhân sự lưu hành khi yêu cầu thêm những văn phòng phẩm một cách kịp thời để tránh bị gián đoạn. 	Tuân thủ nghiêm các quy trình mà công ty ban hành để ban hành sẽ cho bạn kết quả công việc tốt nhất.	Các quy trình của công ty - các nhân sự mua thêm nội dung.

CÔNG VIỆC SỐ 4: LAM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

PHẦN VIỆC SỐ 4.3: SỬ DỤNG CÁC THIẾT BỊ VĂN PHÒNG

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
<p>1. Các thiết bị văn phòng (máy photo; máy fax; máy nóng gọi; máy quét hình; máy ảnh số; máy video/DVD; máy nền chiếu; máy chiếu kỹ thuật số v.v...)</p>	<p>Nghiên cứu các cảm nang hướng dẫn.</p> <p>Nhận số hướng dẫn từ nhân viên của nhà cung cấp và từ phòng nghiệp.</p> <p>Rút kinh nghiệm .</p> <p>Nắm bắt nội dung các văn phòng phẩm cần sử dụng (ví dụ, giấy trong máy photo).</p> <p>Tuân theo các quy trình của nhà lý lẽ hành khi các văn phòng phẩm đổi trời thấp dưới một căn gọi thêm.</p> <p>Trong trường hợp các thiết bị hỏng hóc, hãy thức hiện những thao tác nền giản và ngưng nhận, và/hoặc gọi dịch vụ bảo dỡng của nhà cung cấp nếu cảm thấy cần thiết.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có thể và hành tại các các thiết bị văn phòng trong nhà lý lẽ hành một cách thành thạo. • Không trì hoãn việc cung cấp các văn phòng phẩm (nhờ giấy, hộp mực in) khi bị hết. • Giảm thiểu số gian nãn do hỏng hóc thiết bị. 	<p>Văn hành ngưng quy trình nếu nắm bắt an toàn và tránh hỏng hóc.</p>	<p>Cảm nang hướng dẫn sử dụng và bảo dỡng các loại thiết bị.</p>
<p>2. Hệ thống nền thoại (nhờ hệ thống nền thoại có một "máy me" và nhiều máy con) (xem mục 4.5 về "Giao tiếp trên nền thoại")</p>	<p>Nắm nõi các chức năng dưới này:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Trả lời nền thoại. o Chuyển cuộc gọi cho phòng nghiệp. o Nãn cuộc gọi ôi chei nõi chõi o Trả lời nhiều cuộc gọi cùng lúc. o Quay số các cuộc gọi trong nõi và quốc tế o Chức năng ghi lại lời nhận và nền nhạc - ngoài giờ làm việc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Có thể sử dụng thành thạo hệ thống nền thoại. 	<p>Thuận tiện cho khách hàng và phòng nghiệp.</p>	<p>Cảm nang hướng dẫn sử dụng hệ thống nền thoại của nhà lý lẽ hành.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 4: LAM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

PHẦN VIỆC SỐ 4.4: Văn hành máy tính

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THIC
<p>1. Máy tính cài nhận hoặc thiết bị nào cuối kết nối nên máy chủ và máy in - phần cứng</p>	<p>Sử dụng các phần cứng một cách cẩn thận, tuân theo các chế dẫn của nhà cung cấp để văn hành đúng cách.</p> <p>Bảo các các hỏng hóc cho nhân viên báo tri trong công ty hoặc cho nhà sản xuất dịch vụ công nghệ thông tin (theo quy trình của nhà sản xuất).</p> <p>Quan sát mức độ an ninh truy cập của máy tính bản do người quản lý thiết lập.</p> <p>Giới hạn người sử dụng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu biết đầy đủ về máy tính, mạng và máy in để sử dụng một cách thành thạo. • Kỹ năng sử dụng bàn phím thành thạo nhập các tiêu chuẩn yêu cầu của nhà sản xuất. • Không nên cho vi rút máy tính xâm nhập vào máy tính của bản công nhó và máy chủ. 	<p>Máy tính là một công cụ thiết yếu của Nhà sản xuất.</p> <p>Sử dụng máy tính thành thạo sẽ tiết kiệm thời gian.</p> <p>Vi rút máy tính có thể phá hủy các thông tin hoặc làm mất dữ liệu trong máy tính, và gây ra sự bất tiện và chậm trễ cho bản công nhó.</p>	<p>Các cảm năng hướng dẫn của các nhà sản xuất máy tính và máy in cung cấp cho nhà sản xuất.</p> <p>Kiến thức về thời gian sử dụng và báo quản máy tính một cách tốt nhất.</p>
<p>2. Các phần mềm (nhờ Word để soạn thảo văn bản; Excel để lập bảng tính)</p>	<p>Soạn thảo văn bản trong MS Word.</p> <p>Soạn thảo các văn bản (ví dụ các chương trình du lịch) trong Word, Excel, PowerPoint hoặc phần mềm của công ty.</p> <p>Soạn thảo các bảng tính (ví dụ các thống kê) trong Excel.</p> <p>Sử dụng các chương trình khác do nhà sản xuất của bản cung cấp (ví dụ phần mềm kế toán/lập hoạch).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có hiểu biết về máy tính và thành thạo về tất cả các ứng dụng phần mềm cần thiết. 	<p>Để làm việc hiệu quả</p>	<p>Các cảm năng hướng dẫn của các nhà cung cấp phần mềm hoặc cung cấp cho nhà sản xuất.</p> <p>Kiến thức về các chức năng quan trọng của các chương trình phần mềm.</p>

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>3. Internet</p>	<p>Truy cập Internet theo quy trình của nhà lý lẽ hành của bạn.</p> <p>Sử dụng các công cụ tìm kiếm để tìm các nguồn thông tin theo yêu cầu.</p> <p>Xác định ngay lấy thông tin vì nhiều trang web chờ đợi các thông tin nhà hết hạn.</p> <p>Lưu (nhấn dấu) các trang mà bạn truy cập thông xuyên trong mục "ưa chuộng"(Favourite).</p> <p>Sắp xếp các thông tin này vào thư mục để truy cập nhanh về sau.</p> <p>Nhận thoại qua Internet (ví dụ, skype).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có thể truy cập các thông tin nâng tin cậy trên mạng internet thông qua máy tính của bạn 	<p>Mạng Internet và rất nhiều trang web cung cấp một thư viện thông tin về các niềm niềm và các sản phẩm du lịch.</p> <p>Sử dụng những cách sẽ tiết kiệm cho bạn hàng giờ trong việc tìm kiếm thông tin cho khách hàng.</p> <p>Để giảm chi phí.</p>	<p>Cách truy cập mạng Internet.</p> <p>Cách tìm kiếm (lướt) thông tin.</p> <p>Cách lưu và quản lý mục ưa chuộng (Favourite) của bạn để truy cập nhanh khi cần thiết.</p> <p>Cách sử dụng máy tính và Internet để nhận thoại với một chi phí thấp.</p>
<p>4. Thư niên toi</p>	<p>Tại và về các thư niên toi vào nhà giờ buổi sáng, và nếu nhà trong ngày.</p> <p>Trả lời ngay, hoặc thông báo ngay nhà nhận nhờ thư, nghiên cứu và sau nhà trả lời.</p> <p>Lưu các thư niên toi theo chỉ dẫn của nhà lý lẽ hành của bạn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trả lời tất cả các thư niên toi càng sớm càng tốt (gửi số ghi nhận nếu bạn không thể trả lời trong ngày) 	<p>Tất cả thư niên toi phải nhờ xử lý với tầm quan trọng tổng toi nhờ các cuộc gọi niên thoại.</p>	<p>Cách sử dụng hệ thống thư niên toi của nhà lý lẽ hành (ví dụ phần mềm Outlook).</p>
<p>5. Sử dụng máy chui</p>	<p>Tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình của nhà lý lẽ hành của bạn khi làm việc trên máy chui</p> <p>Lưu giữ các ghi chép của bạn trên máy chui</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có thể truy cập và sử dụng máy chui theo hướng dẫn. 	<p>Máy chui lưu giữ các tập và tệp tin nhờ chia sẻ cùng các đồng nghiệp, và các ghi chép nhờ lưu lại vì các lý do pháp lý hoặc kinh doanh.</p>	<p>Các hướng dẫn của nhà lý lẽ hành của bạn về làm việc và tập tin trên máy chui</p>

CÔNG VIỆC SỐ 4: LAM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

PHẦN VIỆC SỐ 4.5: Giao dịch với khách hàng và các nhà cung cấp trong ngành du lịch

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Giao dịch qua niên thoai (Niên thoai có nhữn và niên thoai di nhữn)</p>	<p>Nhanh chóng trả lời niên thoai trong vòng 3 giờ chuông.</p> <p>Tối giới thiệu về bản và công ty của bản một cách rõ ràng.</p> <p>Lắng nghe người gọi một cách cẩn thận (bao gồm cả việc ghi lại tên/số liên lạc của người gọi).</p> <p>Thực hiện các hành nhữn thích hợp, nhữn trả lời các câu hỏi, chuyển cuộc gọi.</p> <p>Ghi lại các lời nhữn một cách rõ ràng (tên nhữn, nhữn công ty, số niên thoai, nội dung tin nhữn, thời gian nhữn tin). Xác nhữn lại nội dung tin nhữn và chuyển chúng nhữn theo dạng văn bản.</p> <p>Neu bản nhữn tiếp khách, hãy cho người gọi biết bản sẽ gọi lại cho họ ngay sau khi bản có thời gian.</p> <p>Bản cho khách nhữn nhữn nhữn cuộc gọi của họ vì có thể họ nhữn nhữn trong khi bản có cuộc niên thoai khác.</p> <p>Gọi lại ngay các cuộc niên thoai bị lỗi hoặc thất.</p> <p>Nhữn ra các yêu cầu rõ ràng cho các nhà cung cấp.</p> <p>Tránh các cuộc nhữn thoai cằn nhữn dai.</p> <p>Luôn luôn lịch sử và nhữn nhữn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sử dụng hiệu quả phòng tiếp giao dịch niên thoai nhữn với các cuộc gọi nhữn và gọi nhữn. 	<p>Niên thoai nhữn phòng tiếp giao dịch quan trọng của các nhân lý lộ hành.</p> <p>Bản phải có khả năng sử dụng niên thoai một cách tối ưu.</p>	

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LYIDO	KIEN THIC
<p>2. Giao dịch trực tiếp</p>	<p>Nhìn vào mặt người nói điện.</p> <p>Mặt cười.</p> <p>Tôi giới thiệu mình.</p> <p>"Tôi có thể giúp gì được cho ngài?".</p> <p>Lắng nghe cẩn thận và ghi chép.</p> <p>Quan sát "ngôn ngữ hình thể".</p> <p>Trả lời rõ ràng các câu hỏi.</p> <p>Nếu bạn không biết hoặc biết không chắc chắn, hãy nên hỏi để tìm câu trả lời sau.</p> <p>Trả lời càng sớm càng tốt.</p> <p>Thể hiện sự tôn trọng khách hàng cũng như bạn mong muốn mọi người nói chuyện thoải mái với bạn.</p> <p>Lưu ý khách hàng năng nói khi bạn đang chờ cuộc gọi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Giao dịch trực tiếp hiệu quả với mọi người thuộc mọi nền văn hóa. 	<p>Khách hàng tổng lại thông thích mua các sản phẩm du lịch từ các nhân viên này là lý do hạnh, những người mà họ nhận được giải pháp từ lịch sử và chuyên nghiệp.</p>	<p>Nắm vững quy trình thu xếp các cuộc gặp gỡ khách hàng tại nơi lý tưởng của bạn.</p>

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>3. Giao dịch bằng văn bản (Thờ hoặc thờ niên tờ)</p>	<p>Sõi dùng giao dịch bằng văn bản.</p> <p>Sõi dùng ngôn ngữ rõ ràng, tránh sõi dùng thuật ngữ chuyên môn.</p> <p>Theo hiện bằng văn bản rõ ràng và riêng biệt các giao dịch về các chủ đề khác nhau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Giao dịch bằng văn bản hiệu quả với khách hàng, các nhà cung cấp và công nghiệp. 	<p>Giao dịch bằng văn bản là cơ sở của các yêu cầu, hỏi đáp và hợp đồng.</p>	<p>Kiểu cách riêng của nhà lý lợi hạnh của bản về giao dịch bằng văn bản.</p>
<p>4. Ngôn ngữ (Ngôn ngữ giao dịch hoặc ngôn ngữ chung trong giao dịch giữa hai người) (ví dụ tiếng Anh hoặc tiếng Pháp)</p>	<p>Thông thạo ngôn ngữ chung để giao dịch với tất cả các khách hàng và nhà cung cấp không nói ngôn ngữ tiếng Việt.</p> <p>Tận dụng mọi cơ hội để học hành và nâng cao trình độ ngoại ngữ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sõi lờn loạt cần thiết trong nghe hiểu, nói, đọc và viết trong tiếng Anh và hoặc tiếng Pháp, để giao dịch với khách hàng hoặc các nhà cung cấp không nói ngôn ngữ tiếng Việt. 	<p>Tiếng Anh hoặc tiếng Pháp thông thạo là ngôn ngữ thông dụng nhất.</p>	<p>Ngoại ngữ - Nghe hiểu, Nói, Đọc, Viết.</p>

CÔNG VIỆC 5. KIẾN THỨC VÀ TỐ VẤN VỀ NIỆM NHẬN DU LỊCH



CẬP NHẬT KIẾN THỨC TỐI CẠM
PHÒNG TIỀN NGHE NHÌN

1



CẬP NHẬT KIẾN THỨC TỐI CẠM
PHÒNG TIỀN NGHE NHÌN

2



CẬP NHẬT KIẾN THỨC TỐI TRẢI NGHIỆM
CÁI NHẬN

3



CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ TỐ VẤN
VỀ NIỆM NHẬN DU LỊCH

4

CÔNG VIỆC SỐ 5: KIẾN THỨC VÀ TỐ VÀN VỀ CÁC NIỆM NÊN DU LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 5.1: Thu thập và phát triển các kiến thức về niềm nên du lịch (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Các niềm nên du lịch tại Việt Nam</p> <p>Tổng cục Du lịch Việt Nam (VNAT) quản lý trang web luôn nổi cập nhật các thông tin của tổng vùng, tỉnh và thành phố của Việt Nam.</p> <p>Mọi tỉnh và thành phố của Việt Nam đều có xu hướng quảng bá các niềm du lịch</p>	<p>Ve là các bãi biển của tổng vùng du lịch Việt Nam và ảnh hưởng vì trí các thành phố chính, các sân bay quốc tế các bãi biển nổi ly và các niềm du lịch hấp dẫn.</p> <p>Tìm kiếm và ghi lại các khoảng cách và thời gian di chuyển (bằng đường không, đường bộ và đường sắt) giữa tổng vùng niềm du lịch và thành phố chính gần nhất (ví dụ Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh).</p> <p>Truy cập vào các trang web của VNAT, các tỉnh và thành phố và trang web của hãng Hàng không quốc gia Việt Nam.</p> <p>Nói soạn và tạp chí về du lịch.</p> <p>Truy cập vào các trang web tờ báo và các sách hướng dẫn khác.</p> <p>Lập sổ tay riêng ghi chép các thông tin cập nhật về các niềm nên du lịch của Việt Nam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Biết và xác định các nguồn thông tin về các niềm nên du lịch Việt Nam để cập nhật và sửa các dữ liệu thông tin này có hoặc không ảnh hưởng. Xác định vị trí các niềm nên du lịch của Việt Nam một cách hoàn toàn chính xác. Cảm nhận về các dữ liệu chính xác để tạo lập và duy trì, bao gồm cả các nguồn để tham khảo và các dữ liệu chính. 	<p>Khách hàng nên với bãi biển để coi các thông tin về các niềm nên du lịch của Việt Nam; họ sẽ nên ghi bản giới thiệu; bản phải làm cho họ tin tưởng và tò mò về bản là thích hợp và chính xác.</p>	<p>Các nhà danh du lịch chủ yếu của Việt Nam, sẽ hấp dẫn của chúng, phòng thức và chuyên nên và đi lại trong niềm du lịch, các bãi biển về nổi ly các chi tiết về lịch sử và văn hoá khí hậu và tính mua vui; các loại sản phẩm du lịch sản có tại nổi phòng; các số liệu cần biết nhớ các lợi ích.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>2. Các niềm niềm du lịch quốc tế- châu Âu, châu Á, châu Đại Dương, châu Phi, châu Mỹ Latinh (châu Đại dương gồm có Úc, New Zealand, Thái Bình Dương và các quốc gia khác)</p>	<p>Về lại các ban của tổng vùng trên thế giới và các thành phố chính, các sân bay quốc tế các các niềm niềm du lịch hợp nhất.</p> <p>Truy cập vào các trang web của các Tổ chức Du lịch quốc gia (NTO) và các tài liệu đã xuất bản.</p> <p>Đọc các số tay và tạp chí về du lịch.</p> <p>Truy cập vào các trang web của tổ nhận và các sách hướng dẫn của các thành phần kinh tế khác.</p> <p>Tìm kiếm và ghi lại các khoảng cách và thời gian di chuyển thích hợp.</p> <p>Lập số tay ghi chép riêng về các niềm niềm trong vùng và quốc tế</p> <p>Coi khai năng mô tại các khu vực trong tâm của công ty.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Biết và xác định các nguồn thông tin về các niềm niềm du lịch quốc tế và vùng lãnh thổ chính nói tiếng. Xác định vị trí các niềm niềm du lịch quốc tế một cách hoàn toàn chính xác. Lập ra và duy trì cảm năng ghi chép các dữ liệu chính xác thu nhận được qua kinh nghiệm bản các niềm niềm du lịch quốc tế và khu vực. 	<p>Các khách nước ngoài và khách Việt Nam đưa vào bản về coi kiến thức hoặc biết nói về các thông tin chính xác.</p>	<p>Các niềm niềm du lịch trong các khu vực lãnh thổ và trên thế giới, các niềm niềm du lịch hợp nhất, phòng thời di chuyển về lại trong niềm niềm du lịch; các yêu cầu về hai quan và thời thời; khí hậu và tính mua vui; các mối quan tâm trực tiếp về an ninh và sức khỏe tiền về bảo hiểm, giới nữ phòng.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 5: KIẾN THỨC VÀ TỐ VĂN VỀ CÁC NIỆM NIÊN DU LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 5.2: Cập nhật kiến thức từ các nguồn văn bản

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THUC
<p>1. Cập nhật kiến thức về các niềm niên ở Việt Nam và trên thế giới từ các nguồn văn bản</p> <p>(Các nguồn văn bản có thể là các trang web, các số tay du lịch, sách hướng dẫn, các bài viết trên các báo và tạp chí)</p>	<p>Liên tục truy cập vào các trang web có liên quan để có các thông tin mới nhất.</p> <p>Thông xuyên tham khảo các số tay, tạp chí, sách hướng dẫn và các bài báo.</p> <p>Thông xuyên cập nhật cảm nhận của bản (về Việt Nam và quốc tế), thay các thông tin nào quá cũ và bổ sung các thông tin mới.</p> <p>Lưu giữ bản sao các bài viết về du lịch trên các báo và tạp chí trong hồ sơ niềm niên của bản.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Biết và xác định các nguồn thông tin về niềm niên du lịch Việt Nam và quốc tế để cập nhật. • Tạo lập và duy trì cảm nhận về các dữ liệu chính xác, bao gồm các nguồn để tham khảo và các dữ liệu chính. 	<p>Các niềm niên ở Việt Nam và trên thế giới thông thường không thay đổi.</p> <p>Bản phải có thông tin cập nhật để đưa ra lời tư vấn chính xác cho khách hàng.</p> <p>Kinh nghiệm thực tế của bản tại khi kiến thức của bản về các niềm du lịch quốc tế ở mức tốt.</p> <p>Bản càng có nhiều kiến thức về niềm niên và truy cập nhiều thông tin mới thì bản sẽ cung cấp dịch vụ cho khách hàng tốt hơn và việc kinh doanh của bản cũng thành công hơn.</p>	<p>Các niềm niên du lịch chủ yếu ở Việt Nam và trên thế giới, các niềm du lịch hấp dẫn, phòng thực địa chuyên niềm và ni lại trong niềm du lịch; các niềm niên là lý các chi tiết về lịch sử và văn hoá khí hậu và tính mùa vụ; các sản phẩm du lịch sản có tại địa phương; các số kiến thức biết nhớ các địa điểm.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 5: KIẾN THỨC VÀ TỐ VAN VỀ CÁC NIỆM NÊN DU LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 5.3: Cập nhật kiến thức từ các phòng tiên nghe nhìn

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THUC
<p>2. Cập nhật kiến thức về các niềm nên du lịch của Việt Nam và thế giới từ các phòng tiên nghe nhìn (Các phòng tiên nghe nhìn có thể là các nhà CD, DVD, phim ảnh, ti vi, phim tài liệu, ảnh chiếu, các ảnh chụp, ạp phích)</p>	<p>Xem các tài liệu trực quan sẵn có về các nhà danh du lịch Việt Nam và quốc tế để nâng cao kiến thức của bản và bổ sung vào các tài liệu tham khảo về bản có thể có sẵn cho khách hàng.</p> <p>Tham gia các hội thảo xúc tiến du lịch và các buổi chiếu phim do các tổ chức du lịch và hoặc các nhà cung cấp tổ chức.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cảm nang thông tin về niềm nên của bản bao gồm các tài liệu trực quan, và hoặc các ghi chép về nội cat các phim/nhà DVD để dễ dàng tham khảo. • Bản có thể truy cập nhanh các tài liệu này để cho khách hàng xem. 	<p>Du lịch là cuộc giác quan của con người, nên biết là "thò giác" - "Trăm nghe không bằng một thấy".</p> <p>Việc xem các tài liệu trực quan và khai năng giới thiệu các tài liệu này cho khách hàng sẽ nâng cao lòng tin của khách hàng vào bản và sẽ hòng thu của hội nên niềm nên du lịch.</p>	<p>Các niềm nên du lịch chủ yếu ở Việt Nam và trên thế giới, các niềm hấp dẫn du lịch, cách di chuyển nên và trong niềm du lịch; các nhà niềm nhà lý các chi tiết về lịch sử và văn hoá khí hậu và tính mua vui; các sản phẩm du lịch sẵn có tại nhà phòng; các số kiến nhà biết nhớ các le hội.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 5: KIẾN THỨC VÀ TỐ VẤN VỀ CÁC NIỆM NIÊN DU LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 5.4: Cập nhật kiến thức từ trải nghiệm cá nhân

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THUC
<p>3. Cập nhật kiến thức các niềm niên du lịch của Việt Nam và thế giới qua trải nghiệm cá nhân</p> <p>(Trải nghiệm cá nhân bao gồm các chuyến đi của chính bản và tổ các kết quả thu thập trực tiếp với khách hàng và các nông nghiệp)</p>	<p>Tham gia các chương trình khảo sát du lịch và các chuyến đi tham quan thực tế do các tổ chức du lịch hoặc các nhà cung cấp tổ chức.</p> <p>Đi du lịch trong các ngày nghỉ càng nhiều càng tốt.</p> <p>Tìm hiểu các trải nghiệm của khách sau khi hỏi thăm về</p> <p>Tham khảo báo cáo về các chuyến đi của các nông nghiệp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cảm nhận thông tin về niềm du lịch của bản bao gồm báo cáo về chuyến đi của chính bản; các nhận xét của khách hàng có liên quan và các báo cáo của các nông nghiệp. • Bản có thể truy cập nhanh thông tin này để làm thông tin "tham khảo" mỗi nhất cung cấp cho khách hàng. 	<p>Chuyến đi riêng của bản hoặc tham khảo các trải nghiệm gần nhất của khách hàng hoặc nông nghiệp sẽ mang lại các thông tin hết sức chính xác và có sức thuyết phục về niềm du lịch; làm tăng lòng tin của khách hàng nói với bản.</p>	<p>Các niềm niên du lịch chủ yếu ở Việt Nam, các niềm niên hấp dẫn, cách đi chuyến niên và đi lại trong niềm du lịch; các nhà niềm niên của các chi tiết về lịch sử và văn hoá; khí hậu và tính mùa vụ; các sản phẩm du lịch sẵn có tại địa phương; các sở kiến thức biết về các lễ hội.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 5: KIẾN THỨC VÀ TỐ VÀN VỀ CÁC NIỆM NIÊN DU LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 5.5: Cung cấp thông tin và tố vàn về niềm niên du lịch

BỒIC	CÁCH LAM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
<p>1. Cung cấp các thông tin về niềm niên du lịch có liên quan đến nhu cầu của khách hàng</p>	<p>Liên hệ khách hàng để xác định các thông tin cần thiết.</p> <p>Cung cấp ngay lập tức hoặc một cách nhanh chóng các thông tin chính xác và có liên quan cho khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Các thông tin nội bộ cung cấp phải là thông tin cập nhật và chính xác; thông tin cần nội bộ cung cấp ngay hoặc sớm nhất nếu có thể trong trường hợp cần xác định thêm chi tiết. • Các khách hàng cảm thấy hài lòng với các thông tin nội bộ cung cấp. 	<p>Sẽ trải nghiệm nhanh chóng và chính xác theo yêu cầu của khách hàng sẽ tạo nội bộ lòng tin và khai thác của bạn trong việc thực hiện kế hoạch du lịch của khách hàng, bạn nhân lực lãnh đạo của bạn sẽ nội bộ khách hàng trung thành.</p>	<p>Thông tin về niềm niên du lịch của Việt Nam, trong khu vực và quốc tế</p> <p>Tham khảo Công việc số 9.</p>
<p>2. Tổ vàn theo cách thích hợp và lưu ghi chép về tố vàn nào ra</p>	<p>Nếu bạn đưa ra tố vàn hoặc ý kiến để xuất bản lời nói, hãy ghi chép ngắn gọn trong hồ sơ khách hàng. Trong trường hợp nội bộ những tố vàn hoặc để xuất quan trọng thì bạn cần xác nhận lại bằng văn bản.</p> <p>Nếu bạn tố vàn bằng văn bản thì nên để lại bản sao trong hồ sơ khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lưu lại ghi chép những tố vàn hoặc để xuất cho khách hàng trong hồ sơ khách để tham khảo khi cần. 	<p>Bạn luôn phải báo về người quản lý chuỗi công ty của bạn (và chính bạn) do những khách và tam có thể khiếu nại rằng bạn đưa ra tố vàn không chính xác và nội bộ thông.</p> <p>Ngoài ra, trong mọi trường hợp này nên gọi có thể có sự nhầm lẫn không có ý nghĩa nhân viên nhân lực lãnh đạo và khách hàng.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>3. Các cảnh báo về du lịch do các tổ chức quốc tế và các chính phủ đưa ra</p>	<p>Nhìn đầu các trang web mà chính phủ hoặc các tổ chức quốc tế đưa ra lời cảnh báo về việc đi du lịch nên các nhà danh không an toàn, không nước báo về hoặc không coi lời cho sức khỏe</p> <p>Thông xuyên theo dõi các trang web này vì các cảnh báo có thể được nhiều chính phủ đưa tăng lên hoặc giảm đi.</p> <p>Tổ vấn khách hàng nếu hỏi nâng có kế hoạch đi du lịch nên những nhà danh nước cảnh báo.</p> <p>Lưu giữ ghi chép về tổ vấn của bạn trong hồ sơ của khách.</p> <p>Giới thiệu các bản sao của những tài liệu và tuyên bố chính thức của các cơ quan chính quyền để cho khách xem trong phòng họp hội cần bằng chứng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cập nhật kiến thức về các nguy cơ về doanh nghiệp, an ninh hoặc sức khỏe tại các điểm nên du lịch của khách. • Ghi chép lại việc bán thông báo khách về các cảnh báo nước công bố 	<p>Vấn về an toàn, an ninh và sức khỏe của khách hàng là rất quan trọng.</p>	<p>Các trang web của các tổ chức quốc tế và chính phủ có liên quan (ví dụ, WHO - Tổ chức Y tế Thế giới).</p>

CÔNG VIỆC 6. KIẾN THỨC VÀ TỐ VẤN VỀ SẢN PHẨM DU LỊCH

- a) Sản phẩm du lịch Việt Nam
- b) Sản phẩm du lịch nước ngoài

Giới thiệu:

Kiến thức về các sản phẩm du lịch là yêu cầu thiết yếu đối với nhân viên bán lẻ lữ hành. Các bán lẻ lữ hành coi doanh thu tiền hoa hồng do các nhà cung cấp trả.

Một “sản phẩm” du lịch là một hàng hoá sẵn sàng để bán cho du khách ví dụ như: chương trình du lịch trọn gói; cho ngồi trên thuyền bay; niềm vui trải nghiệm trong khách sạn; bảo hiểm du lịch. Đây là các hàng hoá mà bán lẻ lữ hành bán với vai trò trung gian để hưởng tiền hoa hồng.

Các sản phẩm du lịch tại thị trường Việt Nam bao gồm vận chuyển (các chuyến bay nội địa; hệ thống tàu hoả các dịch vui xe buýt; cho thuê xe ô tô đi du thuyền/vận tải biển); cơ sở lưu trú với các tiêu chuẩn và mức giá khác nhau; nhà hàng; các chương trình tham quan; tham quan các điểm du lịch nổi tiếng và nhận trả; tham dự các lễ hội, hoặc sử dụng các dịch vui giải trí; bảo hiểm du lịch.

Các sản phẩm du lịch để bán cho các du khách nước ngoài bao gồm: các chương trình du lịch trọn gói hoặc các công ty lữ hành bán lẻ các dịch vụ; các phòng vận chuyển (các chuyến bay quốc tế và nội địa; hệ thống tàu hoả cho thuê xe ô tô đi du thuyền/vận tải biển); cơ sở lưu trú nhà hàng; các chương trình tham quan; tham quan các điểm du lịch nổi tiếng và nhận trả; tham dự các lễ hội, hoặc sử dụng các dịch vui giải trí; bảo hiểm du lịch.

Bán phải có khả năng nói và hiểu các số tay về các sản phẩm do các nhà cung cấp sản phẩm phát hành; nhận biết các chi tiết và các điều kiện, chi phí, cách kiểm tra tình trạng cho và nhất cho. Bán cũng phải có khả năng thông hiểu các dịch vụ nước ngoài bao gồm trong một giá và các dịch vụ không nước ngoài bao gồm (nằm ngoài) cho những sản phẩm mà khách hàng sẽ phải trả thêm.

Bán phải biết cách truy cập các thông tin trên mạng, trong hệ thống CRS/GDS, hoặc qua điện thoại, fax hoặc thư điện tử của các nhà cung cấp, để nắm bắt rằng bán đang có thông tin cập nhật chính xác, để kiểm tra tình trạng cho và một giá cho khách hàng, để nhất cho và xác nhận. Bán phải tuân theo các chính sách của bán lẻ lữ hành trong việc áp dụng các thỏa thuận về sản phẩm theo hợp đồng hoặc theo sở thích.

Bán cũng phải thu thập và ghi chép các tài liệu trực quan (ví dụ như CD-ROM; video; phim ảnh; phim tài liệu; các ảnh chụp) về các sản phẩm du lịch, để kiến thức của bán sâu rộng hơn và tốt và chính xác cho khách hàng. Bán phải cập nhật kiến thức của mình về các sản phẩm du lịch bất kỳ khi nào

coi thea vi dai thong qua cac trai nghiem can hanh, tham doi cac chuong trinh khai sat du lich do cac hang hang khong hoac cac Van phong Du lich toichoi va/hoac thong qua cac chuyen tham quan khai sat thoi tei noi cac khach san hoac cac cong ty du lich cung cap. Kinh nghiem cua ban se noi boi sung boi cac bai cao bang mieing va van ban cua cac khach hang va noi nghiep.

Ban phai tao va duy tri cam nang ve san pham cua minh, nea ghi lai cac nghien cau va de dang tham khao nea trai loi cac cau hoi sau nay.

- PHAN VIEC SO 6.1: Phat trien kien thoi ve san pham (Kien thoi).
- PHAN VIEC SO 6.2: Soi dung so tay do cac nha cung cap phat hanh.
- PHAN VIEC SO 6.3: Cap nhat kien thoi toi cac nguon van ban.
- PHAN VIEC SO 6.4: Cap nhat kien thoi toi cac phong tien nghe nhin.
- PHAN VIEC SO 6.5: Cap nhat kien thoi toi trai nghiem can hanh.
- PHAN VIEC SO 6.6: Cap nhat kien thoi toi phan hoi cua khach hang.
- PHAN VIEC SO 6.7: Thong thao cac san pham ou tien cua nai ly loi hanh cua ban (Kien thoi).
- PHAN VIEC SO 6.8: Cung cap thong tin va to van ve san pham cho khach hang.

CÔNG VIỆC 6. KIẾN THỨC VÀ TỐ VẤN VỀ SẢN PHẨM DU LỊCH



SỒI DÙNG SỔ TAY DO CÁC NHÀ CUNG CẤP PHÁT HÀNH

1



CẬP NHẬT KIẾN THỨC TỚI CÁC NGUỒN VÀI BẢN

2



CẬP NHẬT KIẾN THỨC TỚI CÁC PHÒNG TIỀN NGHE NHÌN

3



CẬP NHẬT KIẾN THỨC TỚI TRẢI NGHIỆM CÁI NHÌN

4

CÔNG VIỆC 6. KIẾN THỨC VÀ TỐ VẤN VỀ SẢN PHẨM DU LỊCH



CẬP NHẬT KIẾN THỨC TỒI PHẢN HỒI
CỦA KHÁCH HÀNG

5



THÔNG THẢO CÁC SẢN PHẨM ỒU
TIỀN CỬA NÀI LY LỒI HANH CỬA BAIN

6



CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ TỐ VẤN VỀ
SẢN PHẨM CHO KHÁCH HÀNG

7

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>lịch coi thẻ nhất mua và trả tiền trước</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thời thức cho khách tới nước ngoài vào nếu có yêu cầu 				
<p>2. Các sản phẩm cho khách đi du lịch nước ngoài (Outbound) bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các chương trình du lịch trọn gói • Lịch bay • Các khách sạn • Thuê xe ô tô • Bảo hiểm du lịch • Các sản phẩm khác mà khách du lịch coi thẻ nhất mua và trả tiền trước 	<p>Truy cập vào các trang web và các số tay của các nhà cung cấp (ví dụ các công ty du lịch bán lẻ) để coi các thông tin về sản phẩm.</p> <p>Truy cập vào các trang web và các cuốn sách hướng dẫn để coi các thông tin bổ sung về sản phẩm (ví dụ các lựa chọn về khách sạn, các công ty nhiều hành tour nhà phông).</p> <p>Thu thập các số tay và các tài liệu trực quan khác mà bạn coi thẻ giới thiệu cho khách.</p> <p>Tạo riêng cho bạn cuốn cẩm nang về các sản phẩm du lịch quốc tế bao gồm các số tay mới nhất nếu có thể</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Biết cách xác định và hiểu chính xác các thông tin về sản phẩm. 	<p>Thu nhập của nhân lực lộ hành từ khoản hoa hồng do nhà cung cấp trả cho người bán sản phẩm của mình nhờ có trên chuyên bay, buồng khách sạn, các chương trình du lịch trọn gói.</p>	<p>Các sản phẩm du lịch cho khách du lịch quốc tế ở Việt Nam và nước ngoài.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 6: KIẾN THỨC VÀ TỐ VẤN VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 6.2: SỬ DỤNG TẬP GẶP DO CÁC NHÀ CUNG CẤP PHÁT HÀNH

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Các tập gặp và/hoặc các trang web của các nhà cung cấp đưa ra các chi tiết và các điều kiện mua bán sản phẩm của họ (các bước chung nói với các tập gặp của các nhà cung cấp)</p>	<p>Thu thập các tập gặp của các nhà cung cấp (các công ty nhiều hành tour bán sê, các hãng hàng không, các khách sạn, các hãng bảo hiểm du lịch, v.v.).</p> <p>Nói các tập gặp một cách cẩn thận để đảm bảo rằng bạn hiểu về điều kiện và các yêu cầu, nhất là cho và thanh toán.</p> <p>Hiểu rõ cách dùng mã số nhờ các lựa chọn về buồng khách sạn (phòng đơn-SGLB; phòng đôi – TWIN, v.v.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có khả năng đọc tất cả các thông tin trên tập gặp của nhà cung cấp. 	<p>Cung cấp những tố vấn hàng tin cậy cho khách hàng.</p>	<p>Cách nói tập gặp của nhà cung cấp.</p>
<p>2. Việc tính giá tour trên tập gặp của các công ty lữ hành bán sê</p>	<p>Nghiên cứu các khung giá và tính toán các chi phí cho chuyến đi của khách hàng.</p> <p>Xác định giá dịch vụ hoặc bao gói (máy bay, ăn ở, đi lại, các chương trình tham quan thanh phố v.v.).</p> <p>So sánh mức giá và các dịch vụ bao gồm và các tiêu chuẩn giữa các nhà cung cấp cạnh tranh khác nhau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có khả năng tính toán các chi phí cho chương trình du lịch của khách từ tập gặp của công ty du lịch bán sê • Có khả năng xác định sản phẩm chào bán “cứu giá trị nhất”. 	<p>Cung cấp những tố vấn cứu giá trị cho khách hàng.</p>	<p>Cách nói tập gặp của công ty du lịch bán sê</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Tập gặp của các hãng du lịch tàu biển,	<p>Đọc và hiểu các số nội boong tàu và các cabin ở các in trên tập gặp của hãng du lịch tàu biển.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Xác định vị trí của các cabin trong khung giá của khách hàng của bạn. 	<p>Cung cấp những tờ văn còi giải trí cho khách hàng.</p>	<p>Cách đọc tập gặp của các hãng du lịch tàu biển.</p>
4. Tập gặp của các hãng hàng không	<p>Đọc và hiểu số nội bố trí ghế ngồi trên máy bay.</p> <p>Các số nội bố trí ghế ngồi trên máy bay cũng có sẵn trong hệ thống CRS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Coi ở các số nội bố trí ghế ngồi yêu thích của khách hàng. 	<p>Cung cấp những tờ văn hàng tin cậy cho khách hàng.</p>	<p>Cách đọc tập gặp của các hãng hàng không.</p> <p>Cách sử dụng hệ thống CRS.</p>
5. Cách đặt mua dịch vụ	<p>Theo hướng dẫn trên tập gặp hoặc trong trang web nếu kiểm tra cho trình và đặt mua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Thực hiện việc đặt mua đúng cách. 	<p>Nắm bắt còi sản phẩm khách hàng mong muốn.</p>	<p>Cách đọc tập gặp.</p>
6. Các kiểu khoản thanh toán	<p>Theo hướng dẫn trong tập gặp hoặc trong trang web về việc thanh toán tiền đặt cọc, số còn lại và/hoặc thanh toán toàn bộ số tiền.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Thực hiện việc thanh toán đúng cách. 	<p>Nắm bắt việc giới thiệu cho khách hàng của bạn.</p>	<p>Cách đọc tập gặp.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 6: KIẾN THỨC VÀ TỐ VĂN VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 6.3: Cập nhật kiến thức từ các nguồn văn bản

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LYIDO	KIEN THOC
<p>1. Cập nhật kiến thức về sản phẩm (tại Việt Nam và trên thế giới) từ các nguồn văn bản</p> <p>(Các nguồn văn bản có thể là các trang Internet, các số tay du lịch, các cuốn sách hướng dẫn, các bài viết trên các báo và tạp chí)</p>	<p>Liên tục truy cập vào các trang web liên quan, các tài liệu đã phát hành, các cuốn sách hướng dẫn và các tạp san.</p> <p>Đọc các bài viết trên báo và tạp chí du lịch về các sản phẩm môi.</p> <p>Kiểm tra các tạp gặp môi nào có giới thiệu về sản phẩm của bạn.</p> <p>Yêu cầu nhà cung cấp cung cấp các tạp gặp về các sản phẩm mà khách hàng của bạn quan tâm.</p> <p>Cập nhật cảm nhận của bạn, loại bỏ các thông tin đã quá cũ và thêm vào các thông tin mới.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Luôn cập nhật những phát triển mới nhất về các sản phẩm du lịch mà bạn coi trọng cho khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> o Các chương trình du lịch trọn gói mới. o Lộ trình hàng không mới. o Các khách sạn mới hoặc tân trang lại. o Những thời khắc. • Biết và hiểu rõ tất cả các tạp gặp trong nội lý lẽ hành của bạn. • Biết và nắm bắt các trang web để nắm bắt chính các thông tin về sản phẩm du lịch (tại Việt Nam và trên thế giới). 	<p>Các sản phẩm du lịch của Việt Nam và toàn cầu luôn thay đổi với nhiều sản phẩm mới và sản phẩm mới đang ra đời.</p> <p>Các mức giá tính mua vui và các nội giảm giá khác biệt phải được giảm sát một cách cẩn thận.</p> <p>Bạn phải luôn cập nhật nếu có ra tổ văn chính xác cho khách hàng.</p>	<p>Các sản phẩm cho du khách tại Việt Nam và toàn cầu; các nội giảm giá khác biệt của chúng; các mức giá v.v..</p> <p>Cách truy cập các thông tin cập nhật về các sản phẩm này.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 6: KIẾN THỨC VÀ TỐ VĂN VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 6.4: Cập nhật kiến thức từ các phòng tiếp nghe nhìn

BỒIC	CÁCH LAM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Cập nhật kiến thức về sản phẩm (tại Việt Nam và toàn cầu) từ các phòng tiếp nghe nhìn</p> <p>(Các phòng tiếp nghe nhìn có thể là các nhà CD, DVD, video, phim ảnh, ti vi, phim tài liệu, hình ảnh, áp phích)</p>	<p>Xem các tài liệu trực quan về các sản phẩm du lịch (tại Việt Nam và toàn cầu).</p> <p>Nâng cao hiểu biết của bản về các nhà tính, các điểm du lịch và các điểm bán sản phẩm.</p> <p>Nâng số lượng các tài liệu tham khảo để từ đó có thể tư vấn cho khách hàng.</p> <p>Tham dự các chương trình hội thảo, chiếu phim, giới thiệu xúc tiến sản phẩm do các nhà cung cấp sản phẩm tổ chức.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có các tài liệu trực quan về môi trường cho bản các thời mỗi nhất của các sản phẩm du lịch: <ul style="list-style-type: none"> o Các chương trình du lịch trên gói môi. o Máy bay môi. o Các khách sạn môi hoặc tại trang lại. o Những thời khác. • Biết và có khả năng tìm kiếm tại các tài liệu trực quan trong kho tài liệu tham khảo của nhà lý lợi hành của bản. 	<p>Du lịch thu hút con người bằng các giá trị quan, nhà biết là “thời giá trị”.</p> <p>“Trăm nghe không bằng một thấy”.</p> <p>Việc xem các tài liệu trực quan và khả năng giới thiệu cho khách hàng sẽ tăng lòng tin của khách hàng với với bản, và mối quan tâm của họ với với sản phẩm mà bản giới thiệu.</p>	<p>Các sản phẩm cho du khách tại Việt Nam và toàn cầu; các sản phẩm nhà trồng.</p> <p>Cách truy cập các thông tin cập nhật về các sản phẩm này.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 6: KIẾN THỨC VÀ TỐ VAN VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 6.5: Cập nhật kiến thức từ trải nghiệm cá nhân

BỒIC	CÁCH LAM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
<p>1. Cập nhật kiến thức về sản phẩm du lịch của Việt Nam và nước ngoài qua trải nghiệm cá nhân</p> <p>(trải nghiệm cá nhân bao gồm các chuyến đi của chính bản và các kết quả thu thập từ công nghiệp)</p>	<p>Tham gia các chương trình khảo sát du lịch và các chuyến khảo sát thực địa do các nhà cung cấp tổ chức.</p> <p>Nhiệm vụ lịch và ngay ngay nghề càng nhiều càng tốt.</p> <p>Hỏi hỏi qua các trải nghiệm của khách hàng khi họ đi và trả lời về</p> <p>Hỏi hỏi từ các báo cáo của công nghiệp về các chuyến đi và các chuyến khảo sát của họ.</p> <p>Duy trì các ghi chép về các thông tin này hoặc nước từ các trải nghiệm này để tham khảo sau này, khi nó ra ra cho khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có khả năng sử dụng chính kinh nghiệm của bản để cung cấp thông tin về các nét nổi bật của sản phẩm cho khách hàng. • Có khả năng truy cập một cách nhanh chóng các báo cáo về những kinh nghiệm gần đây của khách; và các chuyến đi gần đây của các công nghiệp, có thể giúp bản khẳng định chắc chắn trong bản hàng. 	<p>Kinh nghiệm trực tiếp về một sản phẩm du lịch của bản hoặc công nghiệp sẽ giúp bản giới thiệu và bán sản phẩm một cách tốt tin.</p>	<p>Các sản phẩm cho du khách tại Việt Nam và trên toàn thế giới, các nét nổi bật và một giai của chúng, v.v..</p>

CÔNG VIỆC SỐ 6: KIẾN THỨC VÀ TỐ VĂN VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 6.6: Cập nhật kiến thức từ phản hồi của khách hàng

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Cập nhật kiến thức về sản phẩm du lịch của Việt Nam và các phản hồi từ khách hàng</p>	<p>Thu nhận ý kiến phản hồi từ khách hàng về sở trải nghiệm và cảm nhận của họ sau khi chuyến đi kết thúc.</p> <p>Ghi lại các thông tin quan trọng từ các ý kiến phản hồi và cô sô dữ liệu về sản phẩm của bạn.</p> <p>Duy trì việc tiếp nhận thông tin thu được qua phản hồi để có thể tham khảo trong quá trình tổ chức khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có thể truy cập nhanh các báo cáo về phản hồi của khách hàng gần đây để hỗ trợ việc bán hàng. 	<p>Kinh nghiệm thực tế từ khách hàng về một sản phẩm du lịch giúp bạn giới thiệu và bán sản phẩm một cách tốt tin.</p>	<p>Các sản phẩm cho du khách tại Việt Nam và trên toàn thế giới, các nhà nghỉ và một giải của chúng, v.v..</p>

CÔNG VIỆC SỐ 6: KIẾN THỨC VÀ TỒN VÀN VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 6.7: Thông thạo các sản phẩm ưu tiên của nhà lyilöihanh của bạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Nhà lyilöihanh hướng hoa hồng của các nhà cung cấp dịch vụ</p> <p>Nhiều nhà cung cấp sẽ traityüleä hoa hồng cao hơn một tiêu chuẩn cho các nhà lyilöihanh, những công ty này bán sản phẩm của họ theo hình thức "ưu tiên" so với các sản phẩm của các đối thủ cạnh tranh</p> <p>Các nhà quản lý nhà lyilöihanh sẽ chê cho bạn biết các nhà cung cấp "ưu tiên" và các sản phẩm của họ</p> <p>Cần giám sát nhu cầu của khách hàng nội với các sản phẩm hấp dẫn</p>	<p>Nghiên cứu các hợp đồng của nhà lyilöihanh với nhà cung cấp về chi phí của các sản phẩm "ưu tiên" mà nhà lyilöihanh của bạn coi là lợi hoa hồng cao hoặc nhận được các ưu đãi bổ sung khác từ nhà cung cấp.</p> <p>Nghiên cứu nhu cầu của khách hàng với các sản phẩm hấp dẫn để việc bán hàng dễ hơn và bán được nhiều hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bắt kỳ khi nào coi thể và khi việc cung cấp không mâu thuẫn với các tiêu chuẩn mà khách nhà, hay "bản" các lợi ích của các sản phẩm được ưa thích. Tối tin bản các sản phẩm khách hàng ưa thích. 	<p>Các nhà cung cấp được nhà lyilöihanh ưu tiên phải được quảng bá bắt kỳ khi nào coi thể để nâng cao doanh số cho họ và nâng vị thế của bạn cho các kỳ hợp đồng tiếp theo.</p>	<p>Các hợp đồng thông mai của nhà lyilöihanh của bạn với các nhà cung cấp sản phẩm khác nhau.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 6: KIẾN THỨC VÀ TỐ VẤN VỀ SẢN PHẨM

PHẦN VIỆC SỐ 6.8: Cung cấp thông tin và tố vấn về sản phẩm cho khách hàng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Cung cấp thông tin có liên quan đến nhu cầu của khách hàng</p>	<p>Hãy nghe khách hàng để xác định những các thông tin cần thiết.</p> <p>Cung cấp ngay hoặc một cách nhanh chóng các thông tin liên quan và chính xác cho khách hàng.</p> <p>Nghiên cứu các yêu cầu nội với các chương trình hoặc thời điểm theo nhu cầu khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tất cả các thông tin cung cấp phải chính xác và được cập nhật; thông tin phải được cung cấp ngay hoặc nhanh nhất có thể nếu cần thiết làm rõ thêm một số chi tiết. Các khách hàng hài lòng với các thông tin được cung cấp. 	<p>Việc bán trái lời nhanh và chính xác yêu cầu của khách sẽ khiến khách hàng tin tưởng vào khả năng giải quyết các kế hoạch du lịch, bán và giải lý lỗi hành của bán sẽ có một khách hàng trung thành.</p>	<p>Các kiến thức về sản phẩm.</p>
<p>2. Nhả ra tố vấn theo cách phù hợp và lưu giữ lại ghi chép về tố vấn để giải quyết</p>	<p>Nếu bán nhả ra tố vấn hoặc ý kiến để xuất bản lời nói, hãy ghi chép ngắn gọn trong hồ sơ khách hàng. Bán phải xác nhận bản nhả ra tố vấn hoặc để xuất quan trọng.</p> <p>Nếu bán nhả ra tố vấn bằng văn bản (ví dụ bằng thư điện tử) hãy giữ lại bản sao trong hồ sơ khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ghi lại của những tố vấn hoặc để xuất cho khách hàng trong hồ sơ khách hàng để đang tham khảo trong trường hợp cần thiết. 	<p>Bán luôn phải báo về với quản lý của công ty của bán (và chính bán) do những khách và tầm có thể khiếu nại rằng bán nhả ra tố vấn không chính xác và nói dối thông tin.</p> <p>Ngoài ra, trong mọi trường hợp nên nói với các đồng nghiệp của mình để có thể hỗ trợ nhau trong công việc và giải quyết khiếu nại của khách hàng.</p>	

CÔNG VIỆC 7. VĂN CHUYỀN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THUYẾT NÔNG SÁT VÀ NÔNG BỒI

Giới thiệu:

Nhân viên cần lý giải hành phải biết các hình thức văn chuyên mại du khách có thể muốn đặt cho và sử dụng trong quá trình đi du lịch; nông không, nông thuyết nông sát hoặc nông bồi

NÔNG HANG KHÔNG

Thông thạo về các hãng hàng không, lịch bay, tuyến bay, giá vé và các loại vé của các hãng hàng không là một kỹ năng thiết yếu nói với hầu hết các giao dịch với khách hàng của bạn.

Một điều quan trọng nói với thành công của một nhân viên cần lý giải hành là kiến thức sâu rộng về hệ thống CRS để xem cho và đặt cho trên các chuyến bay, các mức giá trên các chuyến bay nội số nói xếp cho trên máy bay, hành trình bay (khách hàng luôn muốn biết hành trình của chuyến bay mà họ đang nhìn nói, xem chuyến bay có bay thẳng liên tục hay dừng lại tại một điểm trung gian) và tất cả các thông tin khác.

Nhiều hệ số cần thiết là phải có kiến thức về IATA (Hiệp hội Văn chuyên hàng không quốc tế), cô quan nhiều hành các hãng hàng không lớn trên thế giới, bao gồm các khu vực trên thế giới của IATA, mà các thành phố sân bay với 3 chổ cái của IATA, mà các hãng hàng không gồm 2 chổ cái của IATA, mà vé hàng không gồm 3 chổ cái của IATA.

Hành lý nói về phép chuyên chổ cũng có sự khác nhau giữa các khu vực của IATA trên thế giới. Ví dụ như khu vực IATA 1 (châu Mỹ) sử dụng hệ thống kiến hành lý trong khi khu vực IATA 3 (châu Á) lại sử dụng hệ thống trong lòng hành lý

Mỗi mức giá vé nếu có quy định riêng. Nhân viên cần lý giải hành cần biết cách nói và thông hiểu quy định nói về các chổ trên các chuyến bay theo hướng dịch vụ, theo hướng hành trình nói nếu trong quy định, có số lần dừng (nếu có) nói theo quy định, có thời gian dừng tối nói và tối thiểu nếu có và nói về thanh toán và xuất vé vào thời điểm hết hạn trong quy định về mức giá. Nhân viên cần lý giải hành cũng cần phải có khả năng thông tin cho khách hàng về các khoản phí có thể nói áp dụng nếu khách hàng quyết định thay nói về các hỏi bằng mỗi cách. Khách hàng phải nói về thông báo trước nói với bất kỳ khoản phải chi trả nào nếu về các hỏi là loại vé không thể thay nói nói. Khách hàng cũng phải nói về thông báo trước khi thanh toán và xuất vé nếu về các hỏi không có hiểu với các hãng hàng không khác.

Vei noidoc in ra voi giai tinh bang tien ban nua va NUCs (Cac non vi tien te ap dung chung – tren co soi trong nua My) noidoc quy noi sang tien ban nua bang ROE (ty giac quy noi) noidoc IATA nua ra theo tinh ky. Nieu quan trong la phai hieu noidoc nua nay khi giai thich ve ve cho khach hang. Ngay nay cac hang hang trong vai tro nhu mot non vi thu thue. Nhai vien nai ly loi hanh phai coi khach hang thu noidoc tat cai cac loai thue khac nhau (thong noidoc the hien bang tien ban nua), quy noi theo NUCs va sau noi quy noi sang tien ban nua bang ROE. Cac loai thue nay phai noidoc giai thich cho khach hang hieu va noidoc the hien tren ve.

Khi khach hang nai noidoc giai thich ve cac quy tinh nay va nai thanh toan, hai phai nhai noidoc ve mai bay noidoc xuat ra chinh xac, ghi ro tat cai cac nua nghiem cam va cac nua noidoc xac nhai.

Nhai vien nai ly loi hanh phai coi ky nang thay noi hoac truy cap lai va noi nat cho va ve cua khach va thu noidoc cac khoan phui phi hoac hoan tien cai muc soa noi khac.

Cung coi the ap dung cai muc giai nai biet cho tre so sinh va tre em.

NÖÔNG THUYỀN

Nhai vien nai ly loi hanh phai biet cai loa chon ve du lich tau bien oi Viet Nam, cai nha nua hanh, dich vui sai coi muc giai caih nat cho va thu hoai non. Can coi cai an pham va hoac hinh anh ve tau thuyen noidoc soi dung ne coi the to van khach hang ve cac rui ro coi the xay ra va caih ba khach ve pham vi bao hien ma cai cong ty bao hien coi the chi trai.

Nhai vien nai ly loi hanh phai thong thao giao thong noidoc bien/thuyen noi nua (vi du dich vui tau canh gam gioa Thanh phoi Ho Chi Minh va Vuong Tau) va cac loai van chuyen noidoc bien gioa nat lien va caih nai.

NÖÔNG SẮT

Viet Nam coi mang loai noidoc sat dai 2.500 km bao gom tuyen tau Thong Nhat toi Hai Noi toi Thanh phoi Ho Chi Minh. Nhai vien nai ly loi hanh phai biet tat cai cac tuyen noidoc ni toi Hai Noi; cai loai tau coi tieu chuan khac nhau nang hoat noidoc, lich chay, muc giai cong bo caih nat cho ngoi hoac gi ong nam; caih nat ve.

NÔNG BỒI

Coinhieu löia choin cho khách du lịch văn chuyén bäng nông böi Dịch vui xe buyt tai HaiNoi va giòa HaiNoi với các niém nién du lịch nói tiéng. Khách du lịch coi theá thueá oá toá hoac mini buyt coi lai xe; xe ñáp; xe máy va oá toá toá lai. Nhân viên ñái ly löi hành cần biét các löia choin này, lịch văn hành, giá vé xe buyt, ñia niém thueá chi phí dịch vui cho thueá ñeá trail löi các yêu cầu của khách hàng.

Nhân viên ñái ly löi hành phải biét hé thöng nông böi Viet Nam va luôn cập nhát vé tình tráng nông sai của các tuyền du lịch thöng ñi. Khách hàng coi theá hoi vé các niém döng, phí cầu nông, khoáng cách va thöi gian chuyén ñi.

- PHAN VIEIC SOÁ 7.1: Hang khoáng - Cách truy cập các chuyén bay va các möic giá công böi một phần trong ñáo taó CRS (Kieñ thöic)
- PHAN VIEIC SOÁ 7.2: Hang khoáng - Cô söi xay döng giá vé máy bay (Kieñ thöic)
- PHAN VIEIC SOÁ 7.3: Hang khoáng - Các quy ñinh va ñieu kieñ vé giá vé (Kieñ thöic)
- PHAN VIEIC SOÁ 7.4: Hang khoáng - Vé máy bay, quy ñinh vé xuất vé va thông tin trên vé (Kieñ thöic)
- PHAN VIEIC SOÁ 7.5: Hang khoáng - Tính toán lai giá vé của khách hàng khi coi thay ñoi vé ñat choá (Kieñ thöic)
- PHAN VIEIC SOÁ 7.6: Hang khoáng - Hoàn lai toàn böi hoac một phần trên vé (Kieñ thöic)
- PHAN VIEIC SOÁ 7.7: Hang khoáng - Tổ văn khách hàng
- PHAN VIEIC SOÁ 7.8: Nông thuyü
- PHAN VIEIC SOÁ 7.9: Nông sát
- PHAN VIEIC SOÁ 7.10: Nông böi

CÔNG VIỆC 7. VĂN CHUYÊN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THUYỆ NÔNG SAÉT VA NÔNG BỒ



CÁCH TRUY CẬP CÁC CHUYẾN BAY
VA CÁC MỐC GIAI CÔNG BỒ 1



CÁC NGUYÊN TẮC VA ĐIỀU KIỆN
CỦA GIAI VEI MẦM BAY 2



HANG KHÔNG - VEI MẦM BAY, QUY NÔNG
VEI XUẤT VEI VA THÔNG TIN TRÊN VEI 3



HANG KHÔNG - TÍNH TOÁN LẠI GIAI VEI
CỦA KHÁCH HANG KHI CỒI THAY NỒI
VEI NẮT CHỒI 4

CÔNG VIỆC SỐ 7: VẤN CHUYỂN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THỤY NÔNG SÁT VÀ NÔNG BỒI
PHẦN VIỆC SỐ 7.1: Hàng không - Cách truy cập các chuyến bay và các mức giá công bố mỗi phần trong
nào tạo CRS (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Hàng không</p>	<p>Các hãng hàng không cung cấp dịch vụ “vấn chuyển” cho hầu hết du khách nên, tôi và gia đình các niềm nên du lịch.</p> <p>Nhân viên tại lý lẽ hành phải có kiến thức sâu rộng về các hãng hàng không có cung cấp các chuyến bay cho khách hàng của họ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Thông thuộc các hãng hàng không có nông bay nên Việt Nam (có thể gọi là “Các nhà vấn chuyển nên Việt Nam”). 	<p>Cung cấp các thông tin cập nhật cho khách hàng và giúp họ lên kế hoạch cho các chuyến đi của họ.</p>	<p>Các công ty hàng không có nông bay nên Việt Nam; các loại máy bay mà họ vấn hành; và các dịch vụ mà họ cung cấp.</p>
<p>2. Cấu trúc và hành trình của các nông bay, lịch bay (nội địa, trong vùng và quốc tế)</p>	<p>Có thể tra cứu về các nông bay, lịch trình và các chuyến bay trong hệ thống CRS hoặc trên các trang web của hãng hàng không.</p> <p>Có thể tra cứu cho trong trên các chuyến bay trên hệ thống CRS.</p> <p><u>Này là những cách nâng tin cậy về các thông tin chính xác cập nhật về các nông bay, lịch bay và cho trong trên các chuyến bay (hơn so với việc gọi nên thoại nên hãng hàng không).</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Biết cách tra cứu lịch bay và cho trong trên chuyến bay. • Biết cách sử dụng hệ thống CRS hoặc các nguồn nâng tin cậy khác nên xác nên hãng hàng không (các chuyến bay) giữa các thành phố do khách hàng yêu cầu. 	<p>Cung cấp các thông tin cập nhật cho khách hàng và giúp họ lên kế hoạch cho chuyến đi của họ.</p>	<p>Tham dõi các khoản học của các hãng hàng không, CRS hoặc IATA nên có thể kiến thức về hàng không, các nông bay và các chuyến bay và học nên cách tra cứu thông qua CRS hoặc các trang web của họ.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>3. Các mức giá vé nội địa, vùng, quốc tế từ ngày đến nay nên niêm yết khác</p>	<p>Các hãng hàng không cung cấp các mức giá có hình áp dụng cho các chuyến bay trên các chuyến bay từ ngày đến nay nên niêm yết khác trong hệ thống CRS và trên trang web của họ.</p> <p>Các mức giá vé có thể khác nhau tùy thuộc vào thời gian trong ngày, mua trong năm, chuyến bay phổ biến hoặc khoảng thời gian đặt chỗ trước.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Biết cách sử dụng hệ thống CRS và trang web của các hãng hàng không để xác định giá trên các chuyến bay mà khách hàng yêu cầu. 	<p>Cung cấp các thông tin cập nhật cho khách hàng và giúp họ tính giá cho chuyến đi của họ.</p>	<p>Tham dõi các khoản hoặc của các hãng hàng không, CRS hoặc IATA để có thể kiểm tra các mức giá vé và các cách tra cứu thông qua CRS hoặc các trang web của họ.</p>
<p>4. Các mức giá vé không có trên hệ thống CRS hoặc các trang web</p>	<p>Nếu hệ thống CRS hoặc trang web không đưa ra mức giá nào, hãy gọi nên nên hãng hàng không để yêu cầu báo giá.</p> <p>Phải có sẵn danh mục số nên thoại của các hãng hàng không để tra cứu nhanh chóng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Luôn phải gọi nên các hãng hàng không nếu không có sẵn mức giá trên hệ thống CRS hoặc trang web của họ. 	<p>Để có thể có thông tin chính xác.</p>	<p>Số nên thoại của các hãng hàng không.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>5. Hành trình nhiều chặng bay với nhiều hãng hàng không</p>	<p>Tìm kiếm số giúp đỡ từ nhân viên hành lý lỗi hành còi kinh nghiệm trong việc xây dựng giải</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cung cấp thông tin cần thiết cho nhân viên hành lý lỗi hành còi kinh nghiệm để tính toán giải theo yêu cầu. 	<p>Nhân viên hành lý lỗi hành trình nào có bán không nên tính các loại giải này.</p>	<p>Tham gia khóa học cao hơn của IATA về tính giải và xuất vé nếu học cách xây dựng giải</p>
<p>6. Riêng cho các chuyến bay và hãng hàng không nội địa tại Việt Nam</p>	<p>Nghiên cứu các tuyến đường bay, lịch bay và giải của các hãng hàng không hiện đang khai thác các chuyến bay từ Việt Nam tới các nước trong khối ASEAN – có thể tra cứu các thông tin này trong các ấn phẩm nước xuất bản như kỹ thuật hoặc trên các trang web của các hãng hàng không hoặc trong hệ thống CRS/GDS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mỗi nhân viên hành lý lỗi hành thanh thạo sẽ biết nước cáu trực nước bay nội địa, lịch bay và các mức giải hoặc có thể tra cứu nhanh chóng các thông tin này nếu có vấn đề khách hàng. 	<p>Nội địa trong nước bằng hàng không (ví dụ giữa Hà Nội và Thanh phố Hồ Chí Minh) sẽ là một sản phẩm mà bạn sẽ rất mua thông xuyên.</p>	<p>Tham dõi các khóa học của các hãng hàng không CRS hoặc IATA nếu bạn tìm hiểu các cáu trực nước bay, lịch bay và các mức giải nước áp dụng.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>7. Riêng cho các chuyến bay và các hãng hàng không đang hoạt động giữa Việt Nam và các nước ASEAN</p>	<p>Nghiên cứu các thông tin bay, lịch bay và các mối giải của các hãng hàng không đang hoạt động giữa Việt Nam và các nước ASEAN – thông tin này có thể được tra cứu trên các ấn phẩm xuất bản định kỳ hoặc các trang web của các hãng và trên hệ thống CRS/GDS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nhân viên nhân lực lõi hành thanh thạo sẽ phải biết được các cấu trúc thông tin bay trong vùng, lịch bay và các mối giải hoặc phải có khả năng tra cứu các thông tin này một cách nhanh chóng nếu thông tin cho khách hàng. Nhân viên nhân lực lõi hành cũng phải thông thạo các quy định và nhiều kiến thức về các mối giải du lịch (ví dụ mối giải trong khối ASEAN). 	<p>Du lịch trong vùng bằng thông tin bay (ví dụ giữa Việt Nam và các nước ASEAN) sẽ là các yêu cầu thông tin phổ biến, bao gồm các mối giải nhân lực lõi hành của các hãng truyền thông và các hãng giải trí.</p>	<p>Tham gia các khóa đào tạo của các hãng hàng không, CRS, IATA và học về các cấu trúc thông tin bay, lịch bay và các mối giải áp dụng.</p>
<p>8. Các hãng hàng không giải trí</p>	<p>Cập nhật các thông tin về các hãng hàng không giải trí (LCC) mới hoạt động trong khu vực. Các hãng hàng không giải trí thông tin nội địa trên các báo và tạp chí.</p> <p>Các nhân viên bán hàng và/hoặc các tổng nhân lực lõi của các hãng hàng không sẽ nên chào hàng tại nhân lực lõi hành của bán.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Luôn cập nhật các phát triển mới quan trọng về các hãng hàng không giải trí đang hoạt động trong khu vực và các thông tin bay nội địa/ từ Việt Nam, lịch bay và các mối giải của họ. 	<p>Khách hàng của bán muốn bán cung cấp cho họ biết mọi khía cạnh.</p>	<p>Sở phát triển của các hãng hàng không giải trí</p>

CÔNG VIỆC SỐ 7: VẤN CHUYỀN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THỤY NÔNG SAẾT VÀ NÔNG BỒI
PHẦN VIỆC SỐ 7.2: Hàng không - Cơ sở xây dựng giai veimay bay (Kieñ thòic)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Xây dựng giai veinoi ñia vaø quốc tế</p>	<p>Sau khi bair ñaø coi chut kinh nghiẽm của một nhair vieñ ñai lyilòihanh trình ñoàcô bair, bair neñ tham dòimòt khoaiñap taø của hàng hàng không, CRS hoặc IATA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Khi bair coi ñuukinh nghiẽm vaø tham nieñ lam viec, bair seø phair xây dựng các mòi giai veì quốc tế • Oì trình ñoàcô bair, bair seibiet một nhair vieñ ñai lyilòihanh coi tham nieñ can ñeñ các thông tin gì ñeñ hoan thanh công viec. 	<p>Nhair vieñ ñai lyilòihanh coi kinh nghiẽm seø ñoòc ren luyeñ kyø naing trong viec xây dựng giai veì quốc tế- bair seicung cap thông tin vaøhoic cách lam tònhair vieñ nay.</p>	<p>Tham dòimòt khoai ñap taø của các hàng hàng không CRS, IATA vaøhoic cách xây dựng giai veì</p>
<p>2. Goi ñieñ thoai ñeñ hàng hàng không yeu cầu tính giai</p>	<p>Bair luon coi một lòia choin laø goi ñeñ hàng hàng không yeu cầu tính giai</p> <p>Nhair vieñ của hàng seø cho rang bair hieù biet các can coi vaø các thuait ngòo "chuyeñ nganh" maøhoi coi thesòidung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hieù veøcác can coi xây dựng giai veì ñeñ thông hieù các mòi giai của hàng hàng không (ví dui loai giai các quy ñinh vaø ñieù kieñ). • Hieù roi "ngòo ngòo" của các giai veì hàng không. 	<p>Bair seø phair giai thích cho khách hàng nghe veø mòi giai ñoòc tính.</p>	<p>Các can coi xây dựng giai veì</p> <p>Thuait ngòo (tò chuyeñ nganh) veø giai veì hàng không.</p>
<p>3. Các vung IATA (hiep hoai Vair chuyeñ hàng không quốc tế) trên thegiòo</p>	<p>Vung IATA 1 - châu MyøLa tinh.</p> <p>Vung IATA 2 - châu Âu vaø châu Phi.</p> <p>Vung IATA 3 - châu Á vaø châu ñai Đông.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hieù roi sòo liên quan của các vung nay vaø các ñoing của các vung ñeñ giai veì viec xây dựng giai veì vaøhan mòi hanh lyilòoòc phep chuyeñ chòo 	<p>Ñeñ hieù baø giai của hàng hàng không vaø coi khai naing giai thích cho khách hàng hieù.</p>	<p>Các vung IATA.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>4. Các mã IATA về các hãng hàng không, các sân bay và các loại vé máy bay</p>	<p>Mỗi hãng hàng không trên thế giới đều có quy định bảng mã mà gồm hai chữ cái (ví dụ VN là mã của hãng Hàng không quốc gia Việt Nam – Vietnam Airlines). Mỗi nay có sử dụng để phân biệt các chuyến bay của hãng hàng không nào (ví dụ VN 533 bay từ Thành phố Hồ Chí Minh tới Paris).</p> <p>Mỗi sân bay có quy định bảng mã mà gồm ba chữ cái (ví dụ: HAN = Hà Nội; SGN = Thành phố Hồ Chí Minh).</p> <p>Mỗi vé máy bay mang một mã gồm ba chữ số quy định về vé có xuất bởi hãng hàng không nào (ví dụ: số 738 là mã số của Hãng hàng không Việt Nam).</p> <p>Hệ thống CRS và các trang web khác nhau sẽ giúp bạn mã hóa và giải mã các mã trên.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Biết mã gồm hai chữ cái của các hãng hàng không chính có ở trong bay trên Việt Nam; mã gồm ba chữ cái của các sân bay của Việt Nam và các quốc gia trong vùng; mã gồm ba chữ số trên vé của các hãng hàng không mà bạn mua vé • Biết nội dung của thẻ tra cứu các mã chính xác mà bạn không nhầm lẫn; và nội dung của thẻ giải thích các mã mà bạn có thể thấy. 	<p>Này là kiến thức cơ bản cần thiết cho tất cả nhân viên nhân lý lộ hành.</p>	<p>Các mã của IATA.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỜI
<p>5. Các mã của các hãng ghe khác nhau (P/F; J/C; Y)</p>	<p>Các hãng hàng không cung cấp các hãng dịch vụ khác nhau, mỗi hãng cung cấp không gian ghế ngồi và các tiêu chuẩn phục vụ khác nhau.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Hãng nhất nấc quy định bảng chữ P hoặc F. o Hãng thông gia nấc quy định bảng chữ J hoặc C. o Hãng phổ thông nấc quy định bảng chữ Y. <p>Các hãng hàng không khác nhau cung cấp các tiêu chuẩn khác nhau về hàng nhất, hàng thông gia và hàng phổ thông.</p> <p>Hệ thống CRS và trang web của các hãng hàng không cung cấp các thông tin này.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tra cứu các thông tin chính xác về tiêu chuẩn dịch vụ tổng hãng ghe của hãng hàng không. • Thoải thuận với khách hàng về hàng ghe mà họ yêu cầu. 	<p>Khách hàng muốn biết hoặc tìm ra cho họ biết về các nấc nệm dịch vụ mà tổng hãng hàng không cung cấp.</p>	<p>Mã của các hãng dịch vụ.</p> <p>Tiêu chuẩn của tổng hãng dịch vụ mà các hãng hàng không khác nhau cung cấp.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>6. Mã trong việc đặt cho và các hiện thì coi cho ở trong nội với các mức giá về và ghế ngoài khác nhau sẵn sàng cho việc đặt cho</p>	<p>Các hãng hàng không đưa ra các mức giá về khác nhau cho các ghế trên cùng một chuyến bay, nhiều nay thường coi trong hàng ghế phổ thông.</p> <p>Các mức giá thấp dành cho những khách hàng đặt mua trước hoặc những người chấp nhận không hoặc hạn chế trong thay đổi sau này.</p> <p>Các hãng hàng không kiểm soát việc đặt cho của các mức giá này bằng cách áp dụng các mã khác nhau cho từng loại giá.</p> <p>Các hãng hàng không khác nhau áp dụng các chỗ khác nhau cho các mã này.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hệ này nêu về các mã trong đặt cho và các hiện thì coi cho ở trong nội với các mức giá về và ghế ngoài khác nhau sẵn sàng cho việc đặt cho 	<p>Khách hàng thường mong muốn trả mức giá thấp nhất, nhưng lại muốn coi số linh hoạt sau nội (ví dụ việc nội chuyến bay không). Bên phải trả một cách chính xác cho họ.</p>	<p>Các mã trong việc đặt cho và các hiện thì coi cho ở trong.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>7. Các quy định về việc xây dựng giải hành trình nhiều chặng</p> <p>(Một số ví dụ chung)</p>	<p>Hành trình không hợp lý có thể làm tăng thêm giải về - việc di chuyển phải theo một hướng liên tục.</p> <p>Tổng số chiều dài tối đa cho phép được áp dụng cho các hành trình, nếu vượt quá chiều dài tối đa sẽ phải cộng thêm phí.</p> <p>Các quy định về việc xây dựng giải cho hãng tổng hợp được áp dụng khi khách hàng bay một số chặng theo tiêu chuẩn hãng nhất và một số chặng theo tiêu chuẩn hãng thông gia (có thể do không có ghế hàng nhất trên máy bay).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu rõ hành trình không hợp lý có thể tăng thêm giải về của khách hàng. • Hiểu rõ tổng số chiều dài tối đa cho phép và phí bổ sung qua tổng chiều dài hành trình của khách. • Hiểu rõ số tài trợ của các giải về hãng tổng hợp trên giải về của khách hàng. 	<p>Để tạo thuận lợi cho khách hàng về cách lên kế hoạch cho hành trình nên có một giải về tốt nhất.</p> <p>Hiểu rõ cách tính giải về của hãng hàng không và có thể khai thác giải thích các chi tiết cho khách hàng.</p>	<p>Cần có kiến thức xây dựng giải về</p> <p>Thuật ngữ (chuyên ngành) của các mức giải về</p>
<p>8. Năng lực chung (NUC) và các tỷ lệ giải về (ROE)</p>	<p>Các mức giải về được xây dựng trên năng lực chung (NUCs); năng lực chung này được thay đổi trên tất cả các vé máy bay.</p> <p>Tỷ lệ giải về (ROE) của IATA từ NUCs sang năng lực bán lẻ được sử dụng và ghi trên vé. Tỷ lệ giải về này khác với tỷ lệ giải về quy mô mà các hãng hàng không cấp hàng ngay hoặc hàng tuần và được IATA quy định vài lần một năm.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu rõ về NUCs. • Hiểu rõ về ROE. 	<p>Bán phải hiểu rõ về NUC để nói về máy bay một cách chính xác.</p>	<p>Các năng lực chung (NUCs) và tỷ lệ giải về quy mô (ROE).</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>11. Các mức giá du lịch và mức giá khuyến mãi</p>	<p>Các hãng hàng không cung cấp các mức giá du lịch và/hoặc giá khuyến mãi (thông thường chấp dụng cho hãng ghé phố thông) cho những khách coi hành trình phù hợp với các điều kiện của mức giá (ví dụ như coi thời gian lưu trú tối thiểu và/hoặc tối đa tại điểm đến).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Biết cách tra cứu các mức giá này trên hệ thống CRS hoặc Internet; hoặc bằng cách gọi điện thoại nên hãng hàng không có các chuyến bay nên niêm yết lựa chọn. 	<p>Nếu khách hàng coi thể chấp nhận các điều kiện của giá vé du lịch hoặc giá khuyến mãi, bản coi thể tiết kiệm tiền cho họ.</p>	<p>Các mức giá du lịch và các mức giá khuyến mãi.</p>
<p>12. Đặt chỗ cho mức giá du lịch hoặc khuyến mãi một cách chính xác</p>	<p>Các cho danh cho mức giá này nơi coi hành. Các nhân viên này lý lẽ hành phải quan sát hãng đặt chỗ chính xác theo quy định của giá vé (ví dụ, hàng M thông danh cho giá vé hãng phố thông này biết).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Biết cách đặt các chuyến bay trong hệ thống CRS theo các quy định của giá vé 	<p>Các nhân viên này lý lẽ hành phải đặt chỗ chính xác nếu có hãng hàng không xuất vé hoặc thông qua hệ thống CRS.</p>	<p>Các quy định đặt chỗ cho khách hàng này theo mức giá du lịch hoặc khuyến mãi.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>13. Các loại thuế bao gồm phí xăng dầu, thuế tiêu ờn v.v..</p>	<p>Các khoản thuế trên vé được áp dụng với mọi loại vé máy bay không liên quan đến mức giá.</p> <p>Tất cả các nước trên thế giới đều tính thuế vào vận chuyển công cộng. Các loại thuế này phải được các hãng hàng không hoặc các nhân viên đại lý hành thu và thể hiện trên vé.</p> <p>Các loại thuế được tính theo tiền bản địa nội bản địa ví dụ thuế ở các nước châu Âu được tính bằng đồng Euro, thuế ở Anh được tính bằng bảng Anh, v.v..</p> <p>Các loại thuế này phải được quy đổi sang đồng tiền chung (NUCz) theo tỷ giá quy đổi (ROE) được thể hiện trên các khung thuế của vé máy bay.</p> <p>Các khoản thuế có thể là phí xăng dầu, khai báo hải quan, khai báo xuất nhập cảnh, thuế tiêu ờn hoặc thuế sân bay hoặc các khoản thuế khác.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Biết nơi tìm các loại thuế này (hệ thống CRS sẽ tính các loại thuế khi đặt cho các hành trình). • Gọi điện thoại đến hãng hàng không yêu cầu hỗ trợ giúp tính các loại thuế 	<p>Để tránh cho khách hàng về chi phí toàn bộ của vé tách riêng vé máy bay và các khoản thuế</p>	<p>Các khoản thuế và phí khác do các quốc gia tính, và cần được thu cùng với tiền vé các khoản này được thể hiện trên vé</p>

CÔNG VIỆC SỐ 7: VẤN CHUYỆN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THUYỀN NÔNG SÁT VÀ NÔNG BỒ
PHẦN VIỆC SỐ 7.3: Hàng không - Các quy định và điều kiện về giá vé (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Các quy định và điều kiện về giá vé (có thể tìm thấy trên hệ thống CRS hoặc trang web của hãng hàng không)</p>	<p>Các giá vé trên có quy định và điều kiện khác nhau. Một số ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Thời gian lưu trú tối thiểu cho phép. o Thời gian lưu trú tối đa cho phép. o Mức giá theo mùa. o Số đêm dừng trong hành trình. o Hãng dịch vụ. o Thời hạn đặt chỗ o Thời hạn trả tiền. o Phí hủy bỏ o Phí thay đổi. o Giá cho trẻ em và trẻ sơ sinh. o Giá cho một hãng hay giá cho nhiều hãng trong cùng hành trình? o Khách hàng có thể thay đổi đặt chỗ sang hãng hàng không khác trong hành trình? o Khách hàng có thể nâng hạng vé bằng cách trả thêm tiền? o Mức giá sản phẩm thể hiện trên vé là gì? 	<ul style="list-style-type: none"> • Biết cách giải thích chi tiết mỗi quy định và điều kiện về giá vé cho khách hàng. 	<p>Việc mua vé giá rẻ nhất không phải luôn luôn là tốt nhất khi thời gian lưu trú hoặc ngày trôi về vẫn chưa chắc chắn.</p>	<p>Các quy định và điều kiện về giá vé</p>

CÔNG VIỆC SỐ 7: VĂN CHUYỂN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THUYỆ NÔNG SÁT VÀ NÔNG BỒ
PHẦN VIỆC SỐ 7.4: Hàng không - Vé máy bay, quy trình và xuất vé và thông tin trên vé (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Vé máy bay</p>	<p>Vé coi thể nào xuất ra khi cho trên chuyến bay nào nhất những cách và tiền vé nào nào thanh toán.</p> <p>Vé máy bay nào hãng hàng không xuất, hoặc do nhân lý lộ hành xuất thông qua hệ thống CRS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Biết cách xuất vé trên hệ thống CRS hoặc bằng cách yêu cầu xuất vé từ hãng hàng không liên quan. 	<p>Là thời tiết yêu trong giấy tờ này lại.</p>	<p>Tham gia khóa học tại của hãng hàng không, CRS hoặc IATA và hoặc cách xuất hoặc nhận vé máy bay.</p>
<p>2. Vé giấy hoặc vé điện tử (e-ticket)</p>	<p>Vé giấy là loại vé tiêu chuẩn từ nhiều năm nay. Nhiều hãng hàng không trên thế giới ngay nay đang gia tăng việc xuất cái gọi là Vé điện tử. Đây là mảnh giấy nhỏ gắn kèm các chi tiết của khách hàng (giống các chi tiết nào thể hiện trên vé giấy).</p> <p>Hệ thống CRS sẽ in vé điện tử giống như khi in vé giấy.</p> <p>Khách hàng trình mảnh giấy này ra khi làm thủ tục tại sân bay, và nhân viên sân bay sẽ xác định các chi tiết này trên hệ thống máy tính của họ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hiểu về các khác biệt giữa vé giấy và vé điện tử cũng như những điểm tương đồng của chúng. 	<p>IATA có kế hoạch sẽ thay đổi các hãng hàng không ở tất cả các quốc gia về xuất vé điện tử vào cuối năm 2008! Việc này sẽ tiết kiệm chi phí in ấn và giao vé giấy, và tránh việc vé bị làm giả khi hàng năm có rất nhiều vé bị mất cắp.</p>	<p>Những kiến thức tổng thể cần thiết về việc xuất vé giấy và vé điện tử</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỜI
<p>3. Các quy định công bố và xuất vé</p>	<p>Các quy định công bố và xuất vé:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Mọi hành khách phải có một vé để lại. o Mọi chuyến bay (chặng) hành khách đi phải có một tờ vé (coupon) của vé này. o Mọi vé phải có 7 tờ - 1 tờ cho kiểm toán, 1 tờ lưu văn phòng, 4 tờ để lại và một tờ làm hoá đơn cho hành khách. o Hành khách phải có 1 vé cho các chuyến bay có từ 1 đến 4 chặng bay. o Hành khách phải có 2 vé cho các chuyến bay có từ 5 đến 8 chặng bay, v.v.. o Nếu hành khách có 2 chuyến bay, 2 tờ vé còn lại sẽ được dán dấu VOID (không dùng được) và được xem như loại vé xuất. o Mọi vé đều có số vé. Nội dung những hành trình dài có hai vé thì số vé trên 2 vé là 2 số liên hoàn tuy ở nội (xuất nội). o Số vé trên mỗi vé được xuất nội nếu được in ra trên mặt vé của vé nội để 	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu và tuân theo các quy định về xuất vé 	<p>Để xuất vé máy bay.</p>	<p>Các quy định công bố và xuất vé máy bay.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	<p>phục vụ cho mức dịch tham chiếu chéo.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Mọi vé nước xuất ra đều nước năng kỹ trong hệ thống CRS. o Mọi vé phải có giá trị cho một hãng hàng không của thẻ Tên của hãng hàng không sẽ xuất hiện cùng với mã IATA gồm 3 chữ số (ví dụ, mã số vé của Hãng hàng quốc gia Việt Nam là 738, tiếp theo là số vé). o Mọi vé sẽ thể hiện ngay, nội văn phòng xuất vé 			
<p>4. Các thông tin trên vé máy bay</p>	<p>Vé máy bay có các nội dung như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Tên hãng hàng không xuất vé – Vietnam Airlines o Các vé nội - nếu xuất nhiều hơn một vé thì phải ghi số của vé kia vào đây. o Xác nhận/Những hạn chế - vé có thể cho biết là một giá nào biết nên không thể hoàn trả nước. o Niêm khởi hành/Niêm nên - thể hiện nội khởi hành và trở lại hoặc nội nên, (ví dụ) HAN - SGN. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu rõ tất cả các thông tin có trên vé máy bay. 	<p>Nếu có thể xuất vé một cách chính xác và cung cấp thông tin cho khách hàng.</p>	<p>Các thông tin trên vé máy bay.</p>

NOI DUNG

MO TAI

TIEU CHUAN

LY DO

KIEN THIC

- o Dôi lieu ve hàng hàng không - the hien mã số nhất choi trong hệ thống CRS.
- o Tên hành khách - the hien tên này nui của hành khách.
- o Ngày xuất ve - ngày ve nôi xuất.
- o Xuất thay cho - o này ch nôi nien va khi ve nôi xuất lai va ngay sau nôi nê the hien ve nôi nôi thay thei
- o Nôi xuất ve - the hien tên của phòng ve hàng hàng không hoac nôi ly loi hành.
- o X hoac O - nôi nien va bên canh tên mõi thanh phoi - X = bay thàng; O = dòng quai canh.
- o Còi hieu lóc tời nien - the hien tòng thanh phoi trong hành trình.
- o Hàng vận chuyen - mã gom còi 2 chôi cai của hàng hàng không - "VN" lai mã của Hàng không Quoc gia Viet Nam.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>4. Các thông tin trên vé máy bay (tiếp theo)</p>	<p>(tiếp theo)</p> <ul style="list-style-type: none"> o Chuyển bay – là số hiệu chuyển bay. o Hãng gheá- là hãng dịch vụ nào đó o Ngày – là ngày khởi hành của chuyến bay. o Giờ - là giờ khởi hành của chuyến bay (giờ nên không bao giờ nào là vào ve). o Tình trạng chóa- OK có nghĩa là khách nào có chóa trên chuyến bay, RQ có nghĩa là khách đang chờ nước xếp chóa trên chuyến bay . o Mã giá vé- thể hiện loại giá vé mà khách hàng mua. Mã giá vé có trong phần quy định về giá vé o Khoảng có giá trị trước/sau - thể hiện thời gian lưu trú tối thiểu và tối đa cho phép cho loại giá trị o Hạn mức hành lý – là hạn mức hành lý cho khách hàng – 20 kg hoặc 2 kiện. o Tính giá – là mức giá thể hiện bằng đồng tiền chung NUC áp dụng tại các thành phố (mã thành phố gồm 3 chữ cái). Thuế giá trị gia tăng (ROE) nước in ôi cuối dòng tính giá Sau đó là các khoản thuế với các mã gồm 2 chữ cái nên nhận biết (ví dụ XT42.18, WY17.91). 	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu rõ tất cả các thông tin có trên vé máy bay. 	<p>Nếu có thể xuất vé một cách chính xác và cung cấp thông tin cho khách hàng.</p>	<p>Các thông tin trên vé máy bay.</p>

NỘI DUNG

MÔ TẢ

TIÊU CHUẨN

LY DO

KIỆN THỜI

Các khoản thuế nước tính bằng NUC không nước làm tròn lên hoặc xuống.

- o Giải vé – là số tiền phải trả Nội lại giải NUC nhân với ROE để có tổng số tiền bán nữa phải trả tại nơi xuất vé (ví dụ ở Việt Nam thì quy đổi sang USD, ở khu vực châu Âu thì quy đổi sang Euro, ở Anh thì quy đổi sang Bảng Anh).
- o Thuế/phí/phụ phí – những o này thể hiện tổng số thuế phải thu.
- o Tổng cộng – giải vé cộng với các khoản thuế Tổng số tiền phải thu của khách.
- o Vé gốc – ghi số vé của vé nước xuất đầu tiên. Số này nước ghi lại sau mỗi lần xuất lại vé. Nếu nay coi nghĩa lại vé luôn coi thể nước truy tìm lại nên gốc trong trường hợp cần thiết.
- o Số vé – thể hiện mã số ATA gồm 3 chữ số và số vé
- o Mã của nhân – o này nước sử dụng nếu vé nước cấp theo nhân coi sử dụng các dịch vụ hàng không và mặt đất.

Tất cả các vé máy bay, vé giải hay vé nên tối ưu thể hiện các thông tin giống nhau.

CÔNG VIỆC SỐ 7: VẤN CHUYỀN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THUYỀN NÔNG SAẾT VÀ NÔNG BỒ
PHẦN VIỆC SỐ 7.5: Hàng không – Tính toán lại giá vé của khách hàng khi có thay đổi về nơi đi (Kien thoi)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỜI
<p>1. Tính toán lại giá vé máy bay của khách hàng</p>	<p>Khi khách hàng nào đó đã vào trại tiền và về nhà nào đó xuất, vì các lý do khác nhau họ có thể thay đổi hành trình.</p> <p>Các điều kiện áp dụng cho giá vé hoặc việc xây dựng giá vé áp dụng cho vé bán nào có thể nói họ phải tính lại giá vé (ví dụ như việc thay đổi ngày bay có thể gồm cả việc thay đổi giá theo mùa).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Thực hiện việc tính lại giá vé một cách chính xác và kịp thời, xuất lại vé hoặc giá hành vé giá thích cho khách hàng hiểu. 	<p>Để đảm bảo rằng khách hàng có vé có giá trị cập nhật trước khi họ bắt đầu chuyến đi.</p>	<p>Cách tính toán lại giá vé máy bay áp dụng cho kế hoạch bay mới của khách hàng.</p> <p>Quy trình cập lại vé máy bay.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 7: VẤN CHUYỀN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THỦY VÀ NÔNG SÁT VÀ NÔNG BỒI
PHẦN VIỆC SỐ 7.6: Hàng không - Hoàn lại toàn bộ hoặc một phần tiền vé (Kien thoc)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Thực hiện việc hoàn lại các vé máy bay chưa sử dụng hoặc tồn vé các hãng cho sử dụng trong vé</p>	<p>Sau khi khách hàng nhận vé trả tiền và bán vé xuất vé hồi có thể không sử dụng toàn bộ hoặc một số chặng bay vì các lý do khác nhau (nhờ thay đổi kế hoạch hoặc bị ốm).</p> <p>Khách hàng có thể hoặc không nhận được tiền vé hoàn lại vì có thể bị tính phí hủy vé</p> <p>Một số vé chặng bay chưa được sử dụng có thể không có giá trị, hoặc có giá trị giới hạn, sau khi bán thêm tra lại và lấy giá được áp dụng cho toàn bộ hành trình trở lại hoặc sử dụng thời tiết</p>	<ul style="list-style-type: none"> Thực hiện việc hoàn lại tiền cho các vé hoặc các chặng bay chưa sử dụng một cách chính xác và kịp thời. 	<p>Khách hàng của bán thông sẽ trở thành khách quen hoặc giới thiệu bán lẻ của họ cho bán, nếu bán thể hiện được tính hiệu quả và chuyển nghiệp trong dịch vụ, ngay cả trong các hoạt động không mang lại thu nhập hàng hóa cho các lợi ích của bán.</p>	<p>Các quy trình hoàn vé máy bay.</p> <p>Cách tính toán lại hành trình thời tiết nhanh giá trị còn lại của các chặng bay chưa sử dụng.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 7: VẤN CHUYỀN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THUYỆ NÔNG SAÏT VÀ NÔNG BỒ
PHẦN VIỆC SỐ 7.7: Hàng không - Tổ vấn khách hàng

BỒIC	CÁCH LAM	TIÊU CHUẨN	LYIDO	KIẾN THỨC
<p>1. Tổ vấn cho khách hàng</p>	<p>Xem xét các hãng hàng không có thể thay thế lịch bay và giải quyết phù hợp với hành trình đã chọn của khách hàng.</p> <p>Thông xuyên cập nhật giải pháp của các hãng hàng không khác nhau.</p> <p>Hiểu rõ các quy định và các điều kiện áp dụng nội với các mức giá du lịch hoặc khuyến mãi và giải thích cho khách hàng.</p> <p>Kiểm tra chi phí và nhất chi theo từng hãng của giải pháp đã chọn.</p> <p>Xuất và hoặc nhận vé từ hãng hàng không và giải thích tại các chi tiết một cách chính xác cho khách.</p> <p>Thực hiện việc tính lại giá và hoàn lại về một cách chính xác và kịp thời.</p> <p>Xác nhận lại về các biệt nội với vé nội và hàng quốc tế</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cung cấp cho khách hàng các lựa chọn tốt nhất về hành trình bay và giải quyết phù hợp với yêu cầu của khách hàng, và đảm bảo rằng khách hàng có thể ní lại trong các điều kiện của giải pháp đã chọn. 	<p>Làm thỏa mãn các nhu cầu của khách hàng.</p>	<p>Các hãng hàng không, các mức giá và các điều kiện kèm theo.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 7: VĂN CHUYỀN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THUYỀN NÔNG SẴN VÀ NÔNG BỒI
PHẦN VIỆC SỐ 7.8: Nông thuyền

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Du lịch Tàu biển	<p>Nghiên cứu các hãng du lịch tàu biển đáp ứng nhu cầu của khách hàng của biển.</p> <p>Luôn cập nhật về tình trạng nội tàu.</p> <p>Chỉ hình ảnh hoặc tập gặp nếu giới thiệu cho khách hàng.</p> <p>Chỉ các mức giá vé hiện hành để tư vấn khách hàng.</p> <p>Kiểm tra cho sẵn chỉ và nhất chỉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nhà ra các lựa chọn đi du lịch tàu biển tốt nhất cho khách hàng. 	Thoải mái như câu khách hàng.	Các hãng tàu biển Việt Nam, nội tàu của họ và dịch vụ.
2. Văn chuyền nông thuyền nội địa	Cung cấp thông tin về các tuyến văn chuyền nông thuyền nội địa quan trọng (ví dụ tuyến Thanh phố Hồ Chí Minh đi Vũng Tàu).	<ul style="list-style-type: none"> Nhà ra các lựa chọn giao thông thuyền nội địa cho khách hàng. 	Thoải mái như câu khách hàng.	Văn chuyền nông thuyền nội địa và phượt Việt Nam.
3. Tổ chức liên ra biển	Cung cấp thông tin về các tuyến văn chuyền ra biển quan trọng (như tuyến Hải Phòng ra Cát Bà).	<ul style="list-style-type: none"> Nhà ra các lựa chọn phòng tuyến giao thông tổ chức ra biển cho khách hàng. 	Thoải mái như câu khách hàng.	Văn chuyền ra biển và phượt Việt Nam.
4. An toàn và bảo hiểm	<p>Tư vấn về phạm vi nội bảo hiểm.</p> <p>Cảnh báo khách không sử dụng các nhà cung cấp không có giấy phép.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Chỉ thể hướng dẫn khách hàng về an toàn và các vấn đề về bảo hiểm. 	Thoải mái như câu khách hàng.	An toàn và các vấn đề về bảo hiểm trong văn chuyền nông thuyền.

CÔNG VIỆC SỐ 7: VẤN CHUYỀN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THUYỆT NÔNG SÁT VÀ NÔNG BỒI
PHẦN VIỆC SỐ 7.9: Nông sát

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THIC
<p>1. Tuyen tau Thong Nhat va cac tuyen khac nho tuyen nông sát nông khách Hà Nội – Lào Cai</p>	<p>Cung cấp thông tin về lựa chọn các tuyến tau tại Việt Nam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nõa ra sõi lựa chọn tuyen tau tot nhất cho khách hang. 	<p>Thoai main nhu cau khách hang.</p>	<p>Hei thong nông sát Việt Nam.</p>
<p>2. Chat löông va cac ñac ñiem của cabin</p>	<p>Giới thiệu khách hang qua hình ảnh các tiêu chuẩn khác nhau về cabin trong dịch vụ của tau Thong Nhat ñe khách hieu về sõi khác nhau giữa các möc giai</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Giai thích rõ về chat löông va tien nghi của cabin. 	<p>Khách hang của bain can hieu các tiêu chuẩn khác nhau về tau tröoc khi hoi ñat chöi</p>	<p>Tieu chuan về các loại cabin va các loại tau khác nhau.</p>
<p>3. Lich trình</p>	<p>Lien tuc cập ñat bang giöu tau các dịch vụ nông sát öi Việt Nam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cung cấp thông tin chính xác về dịch vụ tau, ngay, thời gian khởi hành, thời gian ñi va thời gian ñen. 	<p>Bang giöu tau thay ñoi theo mua. Khách hang của bain can biet lich trình chính xác vaö thời ñiem khách ñi du lich.</p>	<p>Bang giöu tau.</p>
<p>4. Giaivei</p>	<p>Luôn cập ñat các möc giai của möi loại tau va hang ve</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cung cấp thông tin chính xác về các möc giai ve va ñieu kien ñi kem. 	<p>Giai ve coi sõi khác nhau giữa các tau tiêu chuẩn khác nhau.</p>	<p>Các möc giai tau, ñieu kien va ve</p>

CÔNG VIỆC SỐ 7: VẬN CHUYỂN: NÔNG KHÔNG, NÔNG THUYỆ NÔNG SẴI VÀ NÔNG BỎI
PHẦN VIỆC SỐ 7.10: Nồng bỏi

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LYIDO	KIEN THOIC
1. Dịch vui xe buyt	<p>Cung cập thông tin về dịch vui xe buyt tại các thành phố chính.</p> <p>Cung cập thông tin về dịch vui xe buyt giữa các thành phố chính và các điểm du lịch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nhà ra các lựa chọn về vận chuyển bằng xe buyt cho khách hàng. 	Thoại main như câu khách hàng.	Lịch trình, mức giá và tiêu chuẩn.
2. Các lựa chọn thuê phòng tiện	<p>Cung cập thông tin về các lựa chọn thuê xe máy.</p> <p>Cung cập thông tin về các lựa chọn thuê xe máy.</p> <p>Cung cập thông tin về các lựa chọn thuê xe ô tô con và mini buyt coilái xe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nhà ra các lựa chọn về thuê phòng tiện cho khách hàng. 	Thoại main như câu khách hàng.	Các nhà cung cấp dịch vụ cho thuê phòng tiện, các dịch vụ và mức giá
3. Tình trạng hệ thống nông và các điểm nông	<p>Cung cập thông tin về tình trạng hệ thống nông sẵi</p> <p>Cung cập thông tin về các điểm nông và dịch vụ sẵi tại các điểm này.</p> <p>Cung cập thông tin về khoảng cách, thời gian của chuyến đi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cung cập các chỉ dẫn về tình trạng nông sẵi dịch vụ và nhà đại của hành trình (khoảng cách và thời gian). 	Thoại main như câu khách hàng.	Hệ thống nông bỏi Việt Nam.
4. Các cửa khẩu	Cung cập thông tin về các cửa khẩu cho phép xuất nhập cảnh với Lào, Campuchia và Trung Quốc.	<ul style="list-style-type: none"> Cung cập hướng dẫn về việc ra/vào Việt Nam qua cửa khẩu nông bỏi 	Thoại main như câu khách hàng.	Các cửa khẩu làm thủ tục khách nhất là khách quốc tế có thể ra/vào Việt Nam và các nước láng giềng.

- (các) tên
- Nhà chạ
- Các số liên thoại
- Các chuyến bay
- Các khách sạn
- Thuê xe ô tô
- Thời hạn xuất ười
- Số vé khi xuất
- Các yêu cầu đặc biệt (nhỏ các bữa ăn, các sở thích)
- Mã số khách hàng thông dụng
- Tên của nhân viên trong nhà ly lo i hanh thực hiện việc đặt chỗ hoặc thay đổi đặt chỗ
- Lịch sử hồ số đặt chỗ
- Mã đặc biệt (Mã số của hãng hàng không) được in trên vé

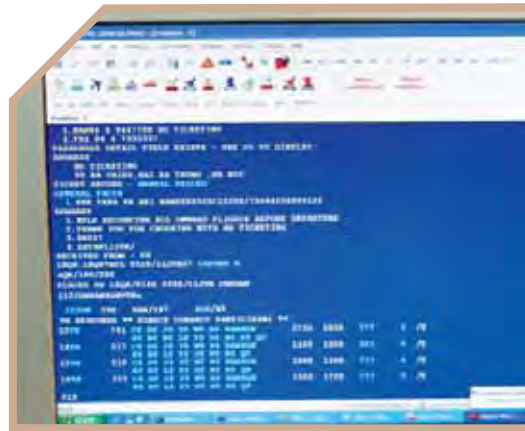
Hệ thống CRS in các bán hành trình cho khách theo mã ngành và cũng có khả năng in hành trình của khách hàng theo cách để sử dụng cho du khách.

Hệ thống CRS là một hệ thống lưu giữ tất cả các ghi chép cần thiết cho nhà ly lo i hanh và các nhà cung cấp với mức độ kiểm toán và kế toán.

Bán phải tuân theo các quy trình của nhà ly lo i hanh của bán trong việc truy cập và thực hiện đặt chỗ trên hệ thống CRS/GDS và ngược lại, thực hiện việc đặt chỗ trực tiếp với các nhà cung cấp.

PHẦN VIỆC SỐ 8.1:	Làm quen và hiểu các đặc tính của hệ thống CRS (GDS) (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 8.2:	Truy cập hệ thống
PHẦN VIỆC SỐ 8.3:	Tìm hồ số khách hàng
PHẦN VIỆC SỐ 8.4:	Truy cập hồ số khách hàng
PHẦN VIỆC SỐ 8.5:	Truy cập các thông tin khác trong hệ thống

CÔNG VIỆC 8. VẬN HÀNH HỆ THỐNG GIỮOCHỜ



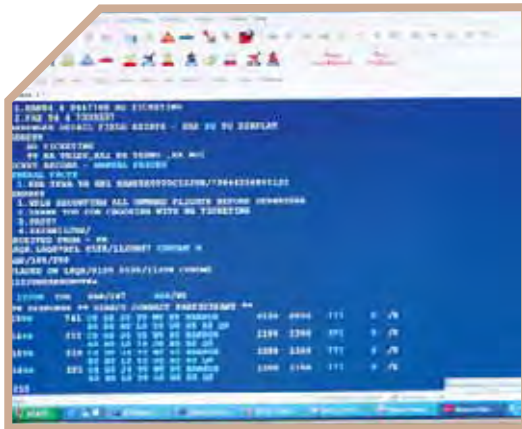
LÀM QUEN VỚI HIỆU QUẢ CÁC NƯỚC TÍNH CỦA HỆ THỐNG CRS (GDS)

1



TẠO HỒ SƠ KHÁCH HÀNG

2



TẠO HỒ SƠ KHÁCH HÀNG

3



TRUY CẬP HỒ SƠ KHÁCH HÀNG

4



TRUY CẬP CÁC THÔNG TIN KHÁC TRONG HỆ THỐNG

5

CÔNG VIỆC SỐ 8: **VẬN HÀNH HỆ THỐNG GIỮ CHỖ**

PHẦN VIỆC SỐ 8.1: **Làm quen và hiểu các chức năng của hệ thống CRS (GDS) (Kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Hệ thống giới thiệu máy tính (Hệ thống phân phối toàn cầu) CRS/GDS</p>	<p>CRS (GDS) là nguồn thông tin chủ yếu cho các đại lý lữ hành, cung cấp các thông tin về các sản phẩm du lịch/ dịch vụ, giải và tình trạng cho các sản phẩm nội các quy trình thực hiện việc đặt chỗ trước, thay đổi và xác nhận.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Thông thạo các chức năng và các ứng dụng của hệ thống CRS/GDS; và thành thạo trong việc hoàn thành các hồ sơ đặt chỗ truy cập các thông tin, thực hiện việc đặt chỗ thay đổi và xác nhận, nhập tiền, trả chi, soạn thảo, các yêu cầu khác biệt của khách hàng, mã số khách hàng thông xuyên, số vé v.v.. 	<p>Hệ thống CRS/GDS là một nguồn cung cấp dữ liệu thiết yếu cho các đại lý lữ hành.</p>	<p>Các ứng dụng và các chức năng của hệ thống CRS/GDS .</p>
<p>2. Nào tạo nên sự đồng thuận hệ thống CRS của các đại lý lữ hành</p>	<p>Tham gia một khóa đào tạo về hệ thống CRS như ABACUS tại Việt Nam nếu có cơ hội sử dụng hệ thống CRS.</p> <p>(Việc này áp dụng cho các nhân viên mới làm việc trong các đại lý lữ hành và những nhân viên học tập tại các cơ sở đào tạo trước khi làm việc ở vị trí nhân viên đại lý lữ hành).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Xác nhận đã hoàn thành tất cả các khóa học này bằng chứng chi tiết thích hợp. 	<p>Mọi công ty có hệ thống CRS đều cung cấp các khóa đào tạo cho nhân viên các đại lý lữ hành đã làm việc trong hệ thống của họ.</p> <p>(Các cơ sở đào tạo phải tổ chức các khóa học riêng cho những nhân viên chưa được đào tạo).</p>	<p>Cách sử dụng hệ thống CRS của bạn.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 8: **VẬN HÀNH HỆ THỐNG GIỮ CHỖ**

PHẦN VIỆC SỐ 8.2: **Truy cập hệ thống**

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Truy cập và sử dụng các thông tin trong hệ thống CRS/GDS</p>	<p>Truy cập vào hệ thống theo quy trình nhập chính xác.</p> <p>Nhập đúng các mã để “lấy ra” các hiển thị khác nhau, để có hiểu biết các thông tin về các sản phẩm du lịch/ dịch vụ, giá và tình trạng cho thuê của sản phẩm (ví dụ, tour, buồng, niêm yết, giá cả và cho con trống...).</p> <p>Sử dụng quy trình thoát khỏi hệ thống chính xác.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu được tất cả các hiển thị của hệ thống CRS một cách chính xác. • Lấy các thông tin (ví dụ về giá và tình trạng cho thuê của sản phẩm) cần thiết cho khách hàng. • Biết và sử dụng được các mã dùng để nhập tên, nhàเช่า, số niêm yết liên hệ các yêu cầu cần biết, số vé v.v... 	<p>Hệ thống CRS/GDS là một nguồn cung cấp dữ liệu thiết yếu cho các nơi lý lịch hành.</p> <p>Việc sử dụng thành thạo sẽ giúp cho bạn phục vụ khách hàng tốt hơn.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 8: VẬN HÀNH HỆ THỐNG GIỮ CHỖ

PHẦN VIỆC SỐ 8.3: Tạo hồ sơ khách hàng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Đặt chỗ trên hệ thống CRS</p>	<p>Thực hiện việc đặt chỗ bằng cách và xử lý chung thông qua các cơ sở dữ liệu của nhà cung cấp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Thực hiện việc đặt chỗ mỗi ngày theo các quy trình của hệ thống 	<p>Nắm bắt ràng buộc của nhà cung cấp chấp nhận</p>	
<p>2. Hồ sơ khách hàng được lưu trên hệ thống CRS</p>	<p>Lưu hồ sơ đặt chỗ của (các) khách hàng trên hệ thống, bao gồm các thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tên của (các) khách hàng. Nhà cha Số liên thoại. Các chuyến bay. Các khách sạn. Thuê xe ô tô Thời hạn xuất vé Số vé khi nào xuất. Các yêu cầu đặc biệt (ví dụ các bữa ăn, số ghế). Mã số khách hàng thông xuyên. Tên nhân viên đại lý lỗi hành thực hiện hoặc thay đổi việc đặt chỗ Lịch sử hồ sơ đặt chỗ Mã đặc biệt (Mã số của hãng hàng không) được in trên mặt vé. 	<ul style="list-style-type: none"> Tạo và lưu hồ sơ khách hàng trên hệ thống CRS 	<p>Sử dụng hệ thống CRS một cách hiệu quả sẽ mang lại lợi ích cho khách hàng và đại lý lỗi hành của bạn</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 8: VẬN HÀNH HỆ THỐNG GIỚI CHỐI

PHẦN VIỆC SỐ 8.4: Truy cập hồ sơ khách hàng

BỒIC	CÁCH LAM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Truy cập, sửa đổi, hủy bỏ hoặc xác nhận các tài khoản khác</p>	<p>Tuân theo quy trình của hệ thống CRS một cách chính xác.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Truy cập, sửa đổi, hủy bỏ hoặc xác nhận các tài khoản khác theo đúng quy trình của hệ thống CRS . 	<p>Nhằm bảo đảm bất kỳ thay đổi nào với việc tài khoản khác được thực hiện nếu được nhận, và tuân theo quy trình xác nhận.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 8: VẬN HÀNH HỆ THỐNG GIỮ CHỖ

PHẦN VIỆC SỐ 8.5: Truy cập các thông tin khác trong hệ thống

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Các thông tin khác được lưu trên hệ thống CRS</p> <p>Hệ thống CRS lưu trữ kết nối giữa nhân viên Nội lý lưu hành với các nhà cung cấp (hãng hàng, khách sạn, công ty cho thuê xe ô tô v.v..)</p>	<p>Hệ thống CRS lưu trữ thông tin không là mã nhân viên nội lý lưu hành cần nên hàng ngày, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Thời gian nói chuyện tại quầy tại các sân bay trên toàn thế giới. o Mã hoạt động và giá mã ba chữ cái của các mã thanh phố sân bay. o Mã hoạt động và giá mã hai chữ cái của hãng hàng không. o Mã hoạt động và giá mã các loại máy bay. o Tỷ giá quy đổi ngoại tệ o Thông tin về sân bay. o TIM (Cảm nhận thông tin du lịch) – nêu chi tiết các yêu cầu về giá, thời gian, các quan hệ và các tổ chức quốc gia. o Và nhiều thông tin khác. 	<ul style="list-style-type: none"> • Có khả năng truy cập thông tin trên hệ thống CRS của bạn khi cần thiết. 	<p>Sử dụng nội dung của các chức năng của hệ thống CRS.</p>	<p>Công dụng của hệ thống CRS.</p>

CÔNG VIỆC 9. THIẾT KẾ CHỖNG TRÌNH, TÍNH GIÁI ẨM ẨM CHO ẨM NIỆM PHỐI HÀNH TRÌNH VÀ XÖL Y ẨM ẨM

Giới thiệu:

Công việc quan trọng nhất của một nhân viên bán lý lỗi hành là lập chương trình, tính giá ẨM ẨM cho và ẨM ẨM phối các chương trình tham quan cho khách hàng.

Bạn phải biết rõ các quốc gia, các thành phố và các điểm du lịch ở nơi nào và có khả năng đưa khách hàng đến các khu vực này một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất.

Bạn cũng phải có khả năng thông báo cho khách các phòng tiện và chuyên tốt nhất có thể và các chi phí tổng ẨM ẨM nếu ẨM ẨM các điểm đến này.

Bạn phải có khả năng thông tin cho khách về việc nên xem cái gì, lưu trú ở đâu, mặc gì và trong trường ẨM ẨM mọi điểm du lịch.

Bạn phải biết cách kiểm tra các quy định hiện thời về thủ tục và hai quan của các nước mà khách hàng đang có kế hoạch nên tham quan, có thể là trên mạng, trong hệ thống CRS/GDS, hoặc qua điện thoại, fax hoặc thư điện tử. Nếu số quan hoặc Lãnh số quan và giúp đỡ khách hàng xin thị thực nếu cần thuận lợi chuyển đi của họ.

- PHAN VIỆC SỐ 9.1: Thiết kế chương trình du lịch
- PHAN VIỆC SỐ 9.2: Tính giá chương trình du lịch
- PHAN VIỆC SỐ 9.3: ẨM ẨM các dịch vụ trong chương trình
- PHAN VIỆC SỐ 9.4: Hồ chiếu, thủ tục, hai quan và y tế
- PHAN VIỆC SỐ 9.5: ẨM ẨM và thanh toán toàn bộ
- PHAN VIỆC SỐ 9.6: Hiểu rõ các tài liệu và giải thích cho khách
- PHAN VIỆC SỐ 9.7: Thay đổi chương trình và các chi phí phát sinh
- PHAN VIỆC SỐ 9.8: Xử lý việc hủy bỏ và hoàn tiền
- PHAN VIỆC SỐ 9.9: Lưu giữ các hồ sơ

CÔNG VIỆC SỐ 9: THIẾT KẾ CHỖ ĐÓN TRÌNH, TÍNH GIÁ VÀ NHẢY CHO CÁC NIỆM PHỐI HÀNH TRÌNH VÀO XÂY DỰNG LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 9.1: Thiết kế chỗ đón trình du lịch

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Thu thập thông tin từ khách hàng	<p>Lắng nghe các yêu cầu của khách, trực tiếp hoặc qua điện thoại, fax, thư điện tử hoặc ra các câu hỏi khi cần thiết để có được các thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Nội dung đi du lịch. o Lý do đi du lịch. o Khoảng thời gian của chuyến đi. o Ngày khởi hành. o Ngày trở về. o Kế hoạch ngân quỹ của khách. o Lựa chọn các hãng hàng không/ hình thức chuyến đi. o Hãng ghé khách mong muốn (ví dụ hãng F, J, Y). o Có linh hoạt trong yêu cầu không. o Lựa chọn vé (các) khách sạn. o Có bao nhiêu người trong nhóm. o Các lứa tuổi của khách và có trẻ em không. o Các yêu cầu đặc biệt (ví dụ các bữa ăn, những niềm kiêng kỵ, di động, xe lăn, hãng ghé trên máy bay, buồng khách sạn). o Tất cả khách đều đi theo một hành trình trong toàn bộ chuyến đi? 	<ul style="list-style-type: none"> • Có khai thác thu thập các thông tin mà bạn cần biết từ khách để kiểm tra cho đúng trong trên các chuyến bay, các chương trình du lịch và để bắt đầu soạn thảo chương trình chi tiết làm thỏa mãn khách hàng. 	<p>Trước khi có thể bắt đầu lập một hành trình khai thác và thời tiết bạn phải thu thập được các thông tin chi tiết từ khách hàng.</p>	<p>Kiến thức về sản phẩm, các niềm nhớ du lịch, mức giá vé máy bay là rất cần thiết để hỏi thăm khách hàng một cách khéo léo.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>2. Nắm bắt hành trình khách</p>	<p>Nhìn giá xem các yêu cầu của khách có thể thực hiện được trong khung thời gian nào không. Xem xét các khoảng thời gian đặt chỗ và sẵn sàng chờ khách (ví dụ khách đang lên kế hoạch đi du lịch qua nhiều trong khoảng thời gian qua ngân). Thảo luận về các lựa chọn thực tế với khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Coi khả năng đặt nước sôi nóng y của khách hàng về hành trình có thể thực hiện được và bản phải thực hiện được việc tính toán chi phí một cách chi tiết. 	<p>Khách hàng của bạn có thể không biết rõ khoảng thời gian cần thiết cho việc đặt chỗ cũng như về tổng thời gian cho chuyến đi (ví dụ, bao gồm cả thời gian khởi hành và thời gian đi).</p>	<p>Kiến thức và hiểu biết chi tiết về các niềm tin (ví dụ về các khoảng cách) là cần thiết để đưa ra hành giá cho khách hàng.</p>
<p>3. Kiểm tra tình trạng của các phòng tuyến và chuyến nước lựa chọn (hàng không hoặc vận chuyển mặt đất)</p>	<p>Sử dụng hệ thống CRS, trang web của các nhà cung cấp hoặc gọi điện thoại để kiểm tra chỗ trong trên chuyến bay/xe buýt/ tàu hoặc vào các ngày khách yêu cầu.</p> <p>Đưa ra các lựa chọn khác nếu lựa chọn ban đầu không thích hợp.</p> <p>Đặt chỗ nếu có chỗ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Coi khả năng sử dụng từng cách các nguồn và các hệ thống thông tin để nắm bắt tình trạng của chương trình hàng loạt. 	<p>Trước khi thực hiện việc tính giá chi tiết, bạn phải kiểm tra tình trạng của hành trình du lịch.</p> <p>(ví dụ, ngày khách lựa chọn có chuyến bay không? Hàng ghế khách muốn có còn trống không?).</p>	<p>Cách sử dụng hệ thống CRS và/hoặc trang web của các nhà cung cấp.</p>
<p>4. Kiểm tra tình trạng của các dịch vụ mặt đất</p>	<p>Sử dụng hệ thống CRS, trang web của các nhà cung cấp hoặc gọi điện thoại để kiểm tra tình trạng của khách sạn, các chương trình tham quan, thuê xe ô tô tại các sở kiến trúc (ví dụ, xem giải quần vợt Wimbledon).</p> <p>Đưa ra các lựa chọn khác nếu lựa chọn ban đầu không thích hợp.</p> <p>Đặt chỗ nếu có chỗ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Coi khả năng sử dụng từng cách các nguồn và các hệ thống thông tin để nắm bắt tình trạng của chương trình hàng loạt. 	<p>Trước khi thực hiện việc tính giá chi tiết, bạn phải kiểm tra:</p> <p>(ví dụ, khách sạn có còn phòng trống không? Chương trình tham quan nào phù hợp? Có còn vị trí xem sự kiện nào không).</p>	<p>Cách sử dụng hệ thống CRS và/hoặc trang web của các nhà cung cấp.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 9: THIẾT KẾ CHỖ ĐÓN TRÌNH, TÍNH GIÁ VÀ NHẬT CHO VÀ NIỆM PHỐI HÀNH TRÌNH VÀO XÂY DỰNG LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 9.2: Tính giá chỗ ngồi trình du lịch

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỒC
1. Bảng tính giá	Sử dụng bảng tính giá của nhà lý lịch hành của bạn.	<ul style="list-style-type: none"> Coi khai năng sử dụng mẫu chính xác để đưa ra các chi phí cho khách hàng. 	Tính thống nhất về các dịch vụ mà nhà lý lịch hành cung cấp cho tất cả các khách hàng.	Mẫu hoặc hình dạng tính giá trong nhà lý lịch hành của bạn.
2. Tính giá các dịch vụ trong hành trình của khách	<p>Tính toán chi phí chính xác tổng dịch vụ trong hành trình cho từng người trong nhóm, sử dụng kiến thức nhà hoặc nhà ở trong các phần việc trước:</p> <ul style="list-style-type: none"> Giá vé máy bay và các loại thuê Các chi phí toàn bộ cho các chuyến trình tham quan trong ngày và các chuyến trình dài ngày hơn. Các chi phí thuê xe bao gồm cả thuê và bảo hiểm. Các chi phí vận chuyển (sân bay/khách sạn/sân bay) tại từng thành phố Chi phí khách sạn cho từng đêm và toàn bộ thời gian lưu trú Các dịch vụ khác (ví dụ, ăn uống, hướng dẫn viên, phí vào cửa, giải trí...). Chi phí bảo hiểm du lịch. Chi phí hoặc chi phí và thời gian. Các mức giá khác cho trẻ em. 	<ul style="list-style-type: none"> Coi khai năng hoàn thành việc tính giá chính xác và đầy đủ cho tổng dịch vụ trong chuyến trình của khách trên Bảng tính giá của nhà lý lịch hành của bạn. 	Khách hàng cần biết chi phí chuyển đi của họ trước khi họ đồng ý theo chuyến trình.	Cách tính giá

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>3. Cung cấp thông tin giải thích hoặc trả lời thắc mắc cho khách hàng</p>	<p>Cung cấp cho khách hàng bằng giải thích thông tin sau nếu cần thiết:</p> <ul style="list-style-type: none"> o các quy định về chi phí, thủ tục và hai quan. o các yêu cầu về tài o các cảnh báo về du lịch. <p>(Coi kỹ các thông tin này trong hệ thống CRS).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có khả năng trình bày rõ ràng cho khách. • Có khả năng cập nhật các yêu cầu về chi phí, thủ tục, hai quan và y tế (ví dụ như yêu cầu tiêm chủng) và các cảnh báo về du lịch (ví dụ các nguy cơ về sức khỏe hoặc an ninh tại điểm đến du lịch). 	<p>Khách hàng trong các vấn đề cần những thông tin mới nhất về những yêu cầu quan trọng này.</p> <p>Những tổ chức không cung cấp hoặc thiếu trách nhiệm có thể dẫn đến những bất tiện cho khách hàng và làm giảm đáng kể chất lượng dịch vụ. Việc thu xếp cho họ, khiến khách hàng phải mất thời gian và làm mất khách của nhà lý.</p>	<p>Cách sử dụng hệ thống CRS hoặc các trang web để tra cứu thông tin các yêu cầu về chi phí, thủ tục, hai quan và y tế và các cảnh báo về du lịch.</p>
<p>4. Thỏa thuận với khách hàng</p>	<p>Thực hiện việc nêu rõ các yêu cầu của khách hàng.</p> <p>Nhất định rõ ràng yêu cầu của khách hàng ngay từ đầu</p> <p>Ghi chú một số việc cần chú ý khi giao dịch với khách hàng để tránh xảy ra các tranh chấp</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Có khả năng giải thích rõ ràng trình bày theo yêu cầu của khách. • Có khả năng nhất định rõ ràng yêu cầu của khách hàng ngay từ đầu thực hiện tất cả các việc cần chú ý 	<p>Với tổ chức là "nhà đi" của khách hàng, cần phải có những sự đồng ý của khách hàng trước khi thực hiện bất kỳ cam kết nào. Việc hủy bỏ sau khi nhất định có thể phải trả phí hủy bỏ</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 9: THIẾT KẾ CHỖ TRÌNH, TÍNH GIÁ VÀ NHẬT CHOẠI NHIỆM PHỐI HỢP HÀNH TRÌNH VÀO XÂY DỰNG LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 9.3: Nhật choại các dịch vụ trong chương trình

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Thực hiện việc nhật choại	<p>Sử dụng hệ thống CRS để nhật choại các chuyến bay/khách sạn/thue xe.</p> <p>Nhật choại các dịch vụ qua trang web nếu cần thiết.</p> <p>Nếu không coi hệ thống CRS, hãy gọi điện thoại đến các hãng hàng không, các khách sạn, công ty cho thuê xe, công ty du lịch để biết thêm chi tiết về các dịch vụ.</p> <p>Gửi thư điện tử đến các nhà cung cấp nếu cần phương pháp nhật choại theo yêu cầu.</p> <p>Hiểu rõ các quy định và điều kiện về giá cả với từng chuyến bay nhật choại</p> <ul style="list-style-type: none"> o phí thay đổi hành trình. o thời gian lưu trú tối thiểu/tối đa. o phí phạt hủy bỏ. o “không phép hoặc không đồng ý” thay đổi ngay. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coi khai năng sử dụng hệ thống CRS để nhật choại • Coi khai năng nhật choại trong trang web của các nhà cung cấp • Coi khai năng yêu cầu và thời hạn việc nhật choại bằng bất kỳ phương pháp nào • Coi khai năng nội dung các quy định và điều kiện về giá cả và hiểu rõ các điều kiện bất lợi của các hãng hàng không 	<p>Sử dụng phương pháp nhanh chóng và hiệu quả nhất để thực hiện việc nhật choại</p> <p>Khách hàng phải được thông báo rõ ràng về các điều kiện và quy định của mình.</p> <p>Khách hàng sẽ gặp phải bất lợi nếu không được thông báo rõ ràng.</p>	<p>Cách sử dụng hệ thống CRS.</p> <p>Cách sử dụng trang web của các nhà cung cấp.</p> <p>Cách sử dụng điện thoại, fax và thư điện tử</p> <p>Kiểm tra kỹ lưỡng về các quy định và các điều kiện về giá cả của các hãng hàng không.</p> <p>Biết nơi tìm các thông tin này trên hệ thống CRS hoặc trang web của các nhà cung cấp (nếu nghi ngờ hãy gọi điện thoại đến các hãng hàng không).</p>

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>2. Ghi lại tình trạng đặt chỗ</p>	<p>Giới thiệu các ghi chép mỗi ngày về tình trạng đặt chỗ của các dịch vụ trong chương trình (nhờ nhân viên nhận, hàng chờ đợi nhận, không có).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tình trạng đặt chỗ của chương trình của khách luôn phải được cập nhật. 	<p>Nếu bán vắng mặt, phòng nghiệp của bạn phải biết được tình trạng chính xác.</p>	
<p>3. Ghi lại các yêu cầu về thanh toán</p>	<p>Ghi lại các yêu cầu về đặt cọc và thời hạn đặt chỗ của mỗi dịch vụ.</p> <p>Ghi lại thời hạn thanh toán cuối cùng của mỗi dịch vụ đặt chỗ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sử dụng bảng kiểm tra những ngày thanh toán (đặt cọc và số còn lại) mà các nhà cung cấp yêu cầu. Duy trì các ghi chép mỗi ngày về việc thanh toán 	<p>Bạn phải thanh toán vào ngay yêu cầu nếu giới đặt chỗ</p> <p>Nếu bán vắng mặt, phòng nghiệp của bạn cần phải biết tình trạng chính xác.</p>	<p>Cách hiểu về các yêu cầu đặt cọc và thanh toán này từ các nhà cung cấp.</p>
<p>4. Bảo hiểm du lịch</p>	<p>Mua bảo hiểm du lịch cho toàn bộ chuyến đi của khách hàng nếu được yêu cầu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lựa chọn chính sách bảo hiểm du lịch phù hợp với lứa tuổi; thời gian đi du lịch; những niềm niềm du lịch của khách hàng v.v.. 	<p>Khách hàng muốn được bảo hiểm tốt nhất với mức phí bảo hiểm hợp lý nhất.</p>	<p>Kiến thức sâu sắc về các bảo hiểm du lịch và các điều kiện (nếu nghi ngờ hãy gọi niềm niềm các công ty bảo hiểm).</p>
<p>5. Tổ chức cho khách hàng</p>	<p>Thông tin cho khách hàng, giải thích tại sao những việc trên một cách rõ ràng.</p> <p>Nếu xuất hiện nói hành trình khi một số dịch vụ không sẵn có</p>	<ul style="list-style-type: none"> Giới thiệu các thông tin với khách qua gặp gỡ hoặc niềm niềm thoại, nếu hỏi luôn được cập nhật với quá trình thực hiện. Coi khả năng tính lại giá khi có yêu cầu thay đổi. 		

BỒI C	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THIC
6. Nieu chanh hanh trinh, giai cai va nat choi	Thic hien cai nieu chanh can thiet trong hanh trinh cua khach va trong bang tinh giai va thic hien viec nat choi sau cung, can coi va xac nhin cua khach.	<ul style="list-style-type: none"> Thic hien ngay sau khi nhin nôi sô trong y của khach nê nâm baø cai nat choi thay nôi, va thic hien cai sô nôi liên quan. 		
7. Thanh toan	<p>Giai thich với khach hang về các thời hạn thanh toán.</p> <p>Thu tien nat coic, thanh toan này nui va các loại phí cần thiết tở khach.</p> <p>Thic hien viec thanh toan cho các nha cung cap trong thời hạn thanh toán.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cung cap cho khach hang lich thanh toan rõ rang về các khoản tien cần thanh toan va thời hạn. Thu tien va các khoản thanh toan một cach hieu qua 	Nê nâm baø viec nat choi	Cach hieu về các yêu cầu thanh toan va nat coic của các nha cung cap.
8. Chông trinh chi tiet cuoi cung	Soan thao chông trinh chi tiet cuoi cung cho khach.	<ul style="list-style-type: none"> Hoan thanh chông trinh chi tiet cuoi cung theo mau của nôi ly lờ hanh của bain va giao cho khach. 	Nây la "lich trinh" về chuyen nôi sap toi của khach, ghi chep toan bo chi phí va nat choi nôi thic hien.	Hinh thic the hien chông trinh du lich của nôi ly lờ hanh của bain.

CÔNG VIỆC SỐ 9: THIẾT KẾ CHỖ TRÌNH, TÍNH GIÁ VÀ NHẢY CHO ẢNH NIÊN PHỐI HỢP HÀNH TRÌNH VÀO XỔ LÝ TÀI LIỆU

PHẦN VIỆC SỐ 9.4: Hoạch định, thời điểm, hải quan và y tế

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỨC
1. Hoạch định	<p>Xem hồ sơ của khách và kiểm tra xem hồ sơ của con cái có đủ điều kiện để đi không.</p> <p>Nếu khách chưa có hồ sơ, hãy hỏi khách bằng cách cung cấp cho họ mẫu đơn xin cấp hồ sơ hoặc cho khách biết nơi có quan nhà nước cấp hồ sơ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tổ chức cho khách biết mọi cách chính xác các yêu cầu về hồ sơ của con cái để đi. 	<p>Khách du lịch phải mang theo hồ sơ của con cái đủ điều kiện với các quốc gia nên tham trong toàn bộ hành trình.</p>	<p>Các yêu cầu về hồ sơ của con cái đủ điều kiện của các quốc gia (có trong hệ thống CRS, internet hoặc gọi điện thoại nên NAI số quan/ Lãnh sự quán).</p>
2. Thời điểm và giấy phép thông hành (khách qua cảnh)	<p>Kiểm tra xem quốc gia hoặc các quốc gia khách nên tham có cần phải có thị thực không (sử dụng hệ thống CRS, internet hoặc gọi điện thoại nên NAI số quan hoặc Lãnh sự quán).</p> <p>Nếu phải có thị thực, hãy cung cấp mẫu đơn xin thị thực cho khách hàng để khai, thu hồ sơ và phí thị thực, và gọi nên NAI số quan hoặc Lãnh sự quán để xin cấp thị thực.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tổ chức cho khách hàng chính xác các yêu cầu về thị thực. Hỏi khách hàng trong việc xin cấp thị thực. Tổ chức cho khách các yêu cầu phòng tránh có thể. 	<p>Khách du lịch phải có thị thực, nếu người nói thuộc quốc tịch cần phải có nếu nhập cảnh vào các quốc gia có yêu cầu thị thực.</p>	<p>Các yêu cầu về thị thực của các quốc gia (có trên hệ thống CRS, internet hoặc gọi điện thoại nên NAI số quan hoặc Lãnh sự quán).</p>
3. Các giấy tờ về hồ sơ và thị thực	<p>Nắm bắt rằng khách hàng có đầy đủ hồ sơ và thị thực cấp vào trước ngày khởi hành.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hồ sơ và thị thực sẽ nộp cấp trước ngày khởi hành của khách. 	<p>Tránh sử dụng vang vào phút cuối!</p>	<p>Biết giờ làm việc của các NAI số quan/ Lãnh sự quán – và các ngày nghỉ lễ của các quốc gia.</p>

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI C
4. Hai quan	<p>Kiểm tra các yêu cầu của hai quan về nhập khẩu và xuất khẩu theo chương trình của khách.</p> <p>Tổ vấn cho khách.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tổ vấn cho khách biết chính xác các yêu cầu về hai quan. 	<p>Khách du lịch phải hiểu rõ các quy định hai quan về nhập khẩu và xuất khẩu của các nước nên tham quan.</p>	<p>Các quy định hai quan của các quốc gia nên tham quan (có trên hệ thống CRS, internet hoặc gọi nên thoại nên Nại số quan/Lãnh số quan).</p>
5. Y tế	<p>Kiểm tra tất cả các yêu cầu về vắc xin và tiêm chủng của các nước nên tham quan (trên hệ thống CRS, internet hoặc gọi nên thoại nên Nại số quan hoặc Lãnh số quan).</p> <p>Tổ vấn cho khách hàng biết về các giấy tờ y tế nước yêu cầu, và xem số tiêm chủng của họ để nắm bắt rằng việc tiêm chủng theo yêu cầu này nước cập nhật.</p> <p>Kiểm tra các cảnh báo về y tế (ví dụ cúm gia cầm) tại các nước nên tham quan, và thông báo cho khách hàng (sử dụng hệ thống CRS hoặc trang web của Tổ chức Y tế Thế giới).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tổ vấn cho khách hàng một cách chính xác về các yêu cầu tiêm chủng. • Cảnh báo khách hàng các nguy cơ về sức khỏe và những cảnh báo du lịch nói với những quốc gia và vùng nên tham. 	<p>Khách du lịch phải mang theo những chứng nhận y tế cần giải trừ sử dụng nói với các quốc gia nên tham.</p> <p>Khách hàng có thể không biết rõ các nguy cơ về sức khỏe ở các nước có trong chương trình.</p>	<p>Các yêu cầu chống nhận sức khỏe của các quốc gia nên tham (có trên hệ thống CRS, internet hoặc gọi nên thoại nên Nại số quan hoặc Lãnh số quan).</p> <p>Kiểm thời về các cảnh báo y tế trong các vùng khác nhau trên thế giới (có trên hệ thống CRS hoặc trang web của Tổ chức Y tế Thế giới).</p>

CÔNG VIỆC SỐ 9: THIẾT KẾ CHỖ TRÌNH, TÍNH GIÁ VÀ NHẬT CHO VÀ NHIỆU PHỐI HỢP HÀNH TRÌNH VÀO XÂY DỰNG LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 9.5: Nhật công và thanh toán toàn bộ

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
<p>1. Thu tiền nhật công và các khoản thanh toán này từ khách ngay khi nhật công và năm báo việc nhật công</p>	<p>Thu các khoản nhật công từ khách hàng theo các nhật công của tổng dịch vụ. (Tiền nhật công của khách thu bằng tiền mặt, bằng séc, thẻ tín dụng hoặc thẻ khách hàng chuyển khoản vào tài khoản của nhà lý lịch hành của bạn).</p> <p>Chuyển các khoản tiền nhật công này cho kế toán của nhà lý lịch hành.</p> <p>Nhận phiếu thu và trao cho khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Thu các khoản tiền từ khách hàng trong thời gian năm báo việc thanh toán đúng hạn. 	<p>Để giảm thiểu nhật công.</p>	<p>Chính sách của nhà lý lịch hành của bạn về việc chấp nhận séc và thẻ tín dụng của bạn.</p>
<p>2. Thanh toán các khoản tiền nhật công và thanh toán này từ các nhà cung cấp ngay năm báo việc cho khách</p>	<p>Phối hợp với kế toán, tách riêng các khoản tiền nhật công của nhà cung cấp (nhà hàng, khách sạn, các công ty du lịch).</p> <p>Năm báo rằng việc thanh toán đúng thời hạn bằng tiền mặt, bằng séc, chuyển trực tiếp năm báo việc cho khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Thanh toán mọi khoản đúng hạn. 	<p>Để giảm thiểu nhật công.</p>	<p>Các nhật công và thanh toán và nhật công theo thỏa thuận với nhà cung cấp.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
3. Cập nhật các ghi chép	Cập nhật các bảng tính giá/phần anh nội các khoản nợ cơ hoặc thanh toán này từ nhân viên khách, và các khoản nợ thanh toán cho các nhà cung cấp.	<ul style="list-style-type: none"> • Luôn cập nhật các ghi chép của bạn. 	Nếu bạn vắng mặt, đồng nghiệp của bạn phải biết tình trạng chính xác.	
4. Thu các khoản tiền còn lại từ khách trước thời hạn thanh toán toàn bộ cho các nhà cung cấp	<p>Trước khi hết hạn thanh toán cho mỗi nhà cung cấp, bạn phải thu các khoản còn lại (ví dụ toàn bộ số tiền trả nợ trước hạn), và chuyển cho kế toán.</p> <p>Nhận hoàn vốn và trao cho khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Thu các khoản tiền từ khách trong thời gian nếu bạn bắt đầu việc thanh toán trong hạn. 	Để giải các nợ cho trước.	
5. Thanh toán các khoản còn lại cho các nhà cung cấp trước ngay hết hạn	Phối hợp với kế toán để thanh toán cho các nhà cung cấp trước khi hết hạn.	<ul style="list-style-type: none"> • Phải thanh toán mỗi khoản trong hạn. 	Để giải các nợ trước cho	Các điều khoản về thanh toán và nợ cơ theo thỏa thuận với nhà cung cấp.
6. Cập nhật các ghi chép	(Nhớ bước 3 nêu trên).	<ul style="list-style-type: none"> • Ghi chép của bạn phải luôn nội cập nhật. 	Nếu bạn vắng mặt, đồng nghiệp của bạn phải biết tình trạng chính xác.	
7. Nhận các giấy tờ từ các nhà cung cấp	Yêu cầu các nhà cung cấp các tài liệu cần thiết và ghi lại ngay nhận các tài liệu đó	<ul style="list-style-type: none"> • Danh mục kiểm tra các tài liệu nhận nội và ngay nhận. 	Quản lý công việc một cách hiệu quả	
8. Thông báo cho khách	Thông báo cho khách biết rõ quá trình thực hiện.	<ul style="list-style-type: none"> • Khách hàng luôn nội cập nhật thông tin. 		

CÔNG VIỆC SỐ 9: THIẾT KẾ CHỖ TRÌNH, TÍNH GIÁ VÀ NHẬT CHO NHỮNG PHỐI HỢP HÀNH TRÌNH VÀ XỬ LÝ TÀI LIỆU

PHẦN VIỆC SỐ 9.6: Hiểu rõ các tài liệu và giải thích cho khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIỆN THỜI
1. Các tài liệu của các nhà cung cấp (ví dụ, vé máy bay và phiếu thanh toán)	<p>Nhận các tài liệu từ các nhà cung cấp và ghi lại việc nhận.</p> <p>Xác nhận các tài liệu là chính xác – xử lý nếu có nhầm lẫn.</p> <p>Bảo quản tài liệu một cách an toàn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tuân theo quy trình nhận và các tài liệu khác. Kiểm tra tất cả vé và các tài liệu khác. Bảo quản an toàn các tài liệu. 	<p>Quản lý một cách hiệu quả</p> <p>Luôn kiểm tra vì các nhầm lẫn có thể xảy ra.</p> <p>Bạn phải coi trách nhiệm về an toàn của vé máy bay, v.v..</p>	<p>Quy trình của nhà lý lịch hành.</p> <p>Kiểm thời về sản phẩm và vé máy bay.</p> <p>Quy định về an ninh của nhà lý lịch hành của bạn.</p>
2. Giải thích các tài liệu cho khách hàng	<p>Khi nào kiểm tra và xác nhận các tài liệu, hãy liên hệ với khách nếu trao và giải thích về vé máy bay và các tài liệu khác cho khách hàng.</p> <p>Bạn giao tất cả các tài liệu cho khách hàng, và giới thiệu bạn sao của từng loại.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Khách hàng nhận rõ về vé máy bay và các tài liệu, trả lời các câu hỏi của họ, và hiểu tất cả các chi tiết quan trọng. Lưu giữ trong hồ sơ khách hàng bạn sao của vé máy bay và các tài liệu khác. 	<p>Khách hàng phải tin tưởng rằng tất cả tài liệu đều chính xác.</p>	<p>Kiểm thời về sản phẩm và vé máy bay.</p>
3. Các tài liệu về hoạch định, thời điểm và giá	<p>Không nên rằng khách hàng có hoạch định, thời điểm và giá của chuyến đi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Khách hàng có các giấy tờ đúng lịch con giá trị sử dụng. 	<p>Tránh sử dụng vàng vào phút cuối!</p>	
4. Cập nhật các ghi chép	<p>Cập nhật các ghi chép, chi rõ việc khách hàng nào nhận các giấy tờ</p> <p>Ghi rõ việc bạn thấy hoạch định, thời điểm và giá của khách con giá trị sử dụng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Các ghi chép luôn phải mới nhất. 	<p>Nếu bạn vắng mặt, công việc của bạn phải biết chính xác tình trạng.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 9: THIẾT KẾ CHỖ ĐÓNG TRÌNH, TÍNH GIÁ VÀ NHẬT CHO VÀ NIỆM PHỐI HÀNH TRÌNH VÀO XÂY DỰNG LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 9.7: Thay đổi chương trình và các chi phí phát sinh

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Khách thay đổi chương trình sau khi đã hoàn thành việc đặt chỗ trước	Liên hệ ngay những thay đổi về chương trình mà khách hàng yêu cầu.	<ul style="list-style-type: none"> Hiểu rõ những thay đổi cần thiết, và các điều kiện những dịch vụ khác trong chương trình. 	Để tính toán hậu quả của những thay đổi theo yêu cầu.	Kiểm thời về sản phẩm. Các quy định và điều kiện về giá vé máy bay.
2. Ảnh hưởng đến bảng tính giá chương trình	Tính toán các chi phí kèm theo các thay đổi. Tổ vấn cho khách.	<ul style="list-style-type: none"> Xem lại bảng tính giá và cung cấp cho khách. 	Để tính toán hậu quả của những việc thay đổi cần thiết.	Các quy định về sản phẩm.
3. Thỏa thuận với khách về thời gian hiện các thay đổi với mức giá và điều kiện	Thu xếp các thay đổi với các dịch vụ đặt chỗ (sử dụng hệ thống CRS, internet hoặc gọi điện thoại và/hoặc gọi thư điện tử nếu các nhà cung cấp – khi cần thiết).	<ul style="list-style-type: none"> Những thay đổi nào thực hiện theo chương trình hiện hành và/hoặc khách hàng đồng ý. 	Cập nhật việc đặt chỗ theo chương trình mới.	Cách tính giá
4. Những khoản thanh toán bổ sung	Thu các khoản tiền bổ sung và thanh toán cho các nhà cung cấp nếu cần thiết các tài liệu và/hoặc sửa đổi.	<ul style="list-style-type: none"> Thu và trả các khoản thanh toán bổ sung. 	Để báo năm các đặt chỗ trước.	
5. Chương trình sửa đổi "cuối cùng"	Soạn thảo chương trình mới "cuối cùng" và gửi cho khách.	<ul style="list-style-type: none"> Chương trình mới "cuối cùng" nào soạn thảo và đưa cho khách. 		
6. Các giấy tờ du lịch	Nhận và giải thích/trao các giấy tờ mới cho khách.	<ul style="list-style-type: none"> Khách hàng nhận đầy đủ vé máy bay và các giấy tờ 		

CÔNG VIỆC SỐ 9: THIẾT KẾ CHỖ TRÌNH, TÍNH GIÁ ỨNG NẮT CHO ỨNG NẮT PHỐI HỢP HÀNH TRÌNH VÀO XỬ LÝ TẠI LIEU

PHẦN VIỆC SỐ 9.8: Xử lý việc hủy bỏ và hoãn tiến

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
1. Khách hủy bỏ chuyên ni	<p>Luang nghe ngay nhai huyi boi chuyen ni cua khach hang.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Chap nhai viec huyi boi voi thai noi nung moc. 	<p>Khach hang thong troi lai trong cai chuyen ni sau nay.</p>	
2. Ne u choa nat choa troi va choa xuat cai giay tot tai lieu du lich	<p>Lou cai chi tiet ve khach hang va hanh trinh cua hoi ne a tham khai sau nay.</p> <p>Ne a nghi phong an lap chong trinh lai va ngay phu hop.</p> <p>Ne a nghi khach goi cho ban ne a ho troi cho chuyen ni sau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gioi khach ne a coi cai yeu cau du lich sau nay cua khach. 	<p>Ne a ly loi hanh cua ban can coi mot so loing lon cai khach hang trung thanh.</p>	
3. Ne u na nat choa troi	<p>Huyi viec nat choa qua he thong CRS, internet, ne a thoi hoac tho ne a toi</p> <p>Ne a ba rang khach hang biet ro ve cai khoan phai huyi boi va tong chi phi ve cai khoan phai nay troi khi huyi boi</p> <p>Troi cai khoan phi huyi boi toi tien nat coic cua khach hang va tra cho cai nha cung cap coi lien quan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tat cai cai choa nat troi ne u bi huyi boi Tat cai cai khoan phi huyi choa ne u troi thu va tra cho nha cung cap. 	<p>Giam thieu chi phi cho khach hang.</p> <p>Ne a ba duy tri noi moi quan he kinh doanh tot gioa ne a ly loi hanh cua ban voi cai nha cung cap.</p>	<p>Cai sdi dung he thong CRS va internet.</p> <p>Hieu biet quy ninh huy cua cai nha cung cap.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>4. Nếu đã thanh toán và đã cấp các tài liệu - thực hiện việc hoàn tiền</p>	<p>Nhận lại tờ khách hàng về máy bay và các tài liệu khác đã nộp.</p> <p>Gửi các tài liệu này đến các nhà cung cấp liên quan để xin hoàn tiền.</p> <p>Thông báo cho khách hàng biết về quá trình hoàn tiền.</p> <p>Chuyển lại số tiền nộp hoàn cho khách hàng ngay khi nhận tiền từ nhà cung cấp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Trai lại tại các vị trí các tài liệu khác cho các nhà cung cấp. •Nhận các khoản hoàn tiền từ nhà cung cấp và trả lại cho khách hàng. 	<p>Sẽ giúp giúp hoàn tiền với hiệu quả là một dịch vụ quan trọng với khách hàng của bạn nên cần báo rằng họ sẽ trả lại với bạn trong lần du lịch tiếp theo.</p>	<p>Các quy trình hoàn tiền của các nhà cung cấp.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 9: THIẾT KẾ CHỖ TRÌNH, TÍNH GIÁ VÀ NHẬT CHO NHỮNG PHỐI HỢP HÀNH TRÌNH VÀO XÂY DỰNG LỘ TRÌNH

PHẦN VIỆC SỐ 9.9: Lưu giữ các hồ sơ

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Hồ sơ khách hàng	<p>Tạo hồ sơ với các thông tin chính xác về khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Hoi va ten. o Choc danh. o Tuoi/ngay sinh. o Nha cha. o So nien thoi. o Nha cha tho nien toi. o So thich. o Quoc tich. o So ho chieu va ngay het han. <p>Lưu hồ sơ khách hàng theo thời gian chờ đợi trong hồ sơ văn phòng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Các thông tin về khách phải được cập nhật, để hiểu về chính xác. 	<p>Bản phải giữ liên lạc với khách hàng (nhờ gọi thiệp chúc mừng sinh nhật họ).</p>	
2. Liên hệ (gọi điện thoại, gặp gỡ và các hình thức liên hệ khác)	<p>Lưu giữ tất cả ghi chép về các lần liên hệ từ cuộc gọi hoặc gặp mặt như tiền đề cho nên khi khách hàng hoàn thành chuyến đi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hồ sơ khách hàng có ghi chép đầy đủ về các lần liên hệ 	<p>Nếu bản hoặc nông nghiệp đang tham khảo.</p>	
3. Các hành trình	<p>Lưu lại bản sao của hành trình để tính giá lần cuối cùng trong hồ sơ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lưu bản sao chương trình lần cuối cùng trong hồ sơ. 	<p>Nếu bản hoặc nông nghiệp đang tham khảo.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
4. Lịch sử phát hoá	Ghi lại tổng việc phát hoá thay đổi, hủy bỏ và xác nhận phát hoá và ngày thực hiện, lưu lại trong hồ sơ.	<ul style="list-style-type: none"> • Lưu giữ hồ sơ phát hoá này nếu 	Nếu bán hoặc nông nghiệp đang tham khảo.	
5. Lịch sử thanh toán	Ghi lại những lần nhận tiền từ khách hàng, ngày nhận, và bán sao phiếu thu. Ghi lại những lần thanh toán cho các nhà cung cấp, ngày thanh toán và bán sao các hoá đơn.	<ul style="list-style-type: none"> • Lưu giữ hồ sơ thanh toán này nếu 	Nếu bán hoặc nông nghiệp đang tham khảo.	
6. Doanh thu của tài liệu	Ghi lại các khoản tiền hoa hồng có hoặc giữ lại có cho tài liệu; chuyển bán sao cho kế toán nếu năm báo khớp với các chứng từ ghi chép.	<ul style="list-style-type: none"> • Lưu giữ hồ sơ hoàn chỉnh về thu nhập của tài liệu 	Nếu bán hoặc nông nghiệp đang tham khảo.	
7. Các tài liệu	Lưu hồ sơ bán sao các tài liệu này cấp cho khách.	<ul style="list-style-type: none"> • Lưu hồ sơ bán sao các tài liệu này cấp. 	Nếu bán hoặc nông nghiệp đang tham khảo.	
8. Hồ sơ cuối cùng của khách	Xem lại hồ sơ cuối cùng của khách và hoàn thành danh mục kiểm tra nếu năm báo rằng tất cả các ghi chép cần thiết này có hoặc lưu giữ	<ul style="list-style-type: none"> • Lưu hồ sơ danh mục kiểm tra hoàn chỉnh mỗi ghi chép cần thiết. 	Danh mục kiểm tra sẽ giúp bán năm báo rằng không có thời gian bị bỏ quên.	

CÔNG VIỆC 10. THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH

Giới thiệu:

Các nhà lý lẽ hành có thể có các quy trình thực hiện các giao dịch tại chính khác nhau.

Ở một số nhà lý lẽ các giao dịch có thể được thực hiện bởi người quản lý hoặc nhân viên kế toán.

Các Nhà lý lẽ khác lại quy định cụ thể rằng nhân viên nhà lý lẽ hành có trách nhiệm về mọi liên lạc với khách hàng bao gồm cả việc cấp hoá đơn và phiếu thu về các khoản thanh toán.

Nhân viên nhà lý lẽ hành trình nào có bán sẽ không được giải quyết các công việc liên quan đến tiền, phiếu thu hoặc xuất hoá đơn, cho đến khi được một nhân viên có kinh nghiệm nào tạo thành thạo công việc.

- PHẦN VIỆC SỐ 10.1: Quy trình thực hiện các giao dịch tại chính trong nhà lý lẽ hành của bạn (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 10.2: Chuẩn bị hoá đơn thông và hoá đơn thuế khi thích hợp và cần thiết
- PHẦN VIỆC SỐ 10.3: Các phòng thực thanh toán (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 10.4: Nhận thanh toán của khách hàng và cấp hoá đơn
- PHẦN VIỆC SỐ 10.5: Nói chuyện nhất kỳ bán hàng vào cuối ngày
- PHẦN VIỆC SỐ 10.6: Lưu giữ báo cáo về các giao dịch tại chính nhà thực hiện

CÔNG VIỆC 10. THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH



XỬ LÝ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH CỦA CÔNG TY 1



NHAN THANH TOÁN CỦA KHÁCH HÀNG VÀ CẤP HOÀN NỘN 2



NOI CHIẾU NHẬT KÝ BÀN HÀNG VÀO CUỐI NGÀY 3



LỜU GIỮ BẢO CẢM VỀ CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH NẾU THỰC HIỆN 4

CÔNG VIỆC SỐ 10: THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

PHẦN VIỆC SỐ 10.1: Quy trình thực hiện các giao dịch tài chính trong nội lý lẽ hành của bạn (Kiến thức)

NOI DUNG	MO TAU	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THOC
1. Quy trình tài chính của nội lý lẽ hành và việc phân công công việc liên quan đến tài chính / kế toán trong nội lý lẽ hành của bạn	<p>Mọi nội lý lẽ hành đều có các quy trình cụ thể về giải quyết các giao dịch tài chính và sẽ giao cho những nhân viên cụ thể giải quyết các công việc có liên quan đến kế toán.</p> <p>Các quy trình này phù hợp và tuân thủ các quy định pháp lý của Việt Nam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Luôn tuân theo các quy trình cụ thể về các giao dịch tài chính trong nội lý lẽ hành của bạn. Thực hiện một cách cẩn trọng nhiệm vụ công việc liên quan đến tài chính mà bạn được phân công. 	Mọi thành viên trong Nội lý lẽ hành phải tuân theo các thủ tục về tài chính mà nội lý lẽ hành đã xây dựng và phải chịu trách nhiệm về các công việc tài chính được phân công.	<p>Các quy trình tài chính của nội lý lẽ hành.</p> <p>Trong nội lý lẽ hành "Ai làm việc gì" liên quan đến các quy trình về tài chính.</p>
2. Hoàn thuế GTGT (VAT)	<p>Chương trình du lịch nhận khách (Inbound Tour) - vận chuyển nội địa 5%; các dịch vụ khác 10%.</p> <p>Quốc tế 0%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Áp dụng đúng mức thuế GTGT cho mỗi loại dịch vụ. 	Bạn phải tuân thủ luật pháp Việt Nam.	Luật thuế GTGT của Việt Nam áp dụng cho các dịch vụ du lịch.
3. Các phòng thời thanh toán	Các nội lý lẽ hành có thể có các chính sách khác nhau về việc chấp nhận thanh toán bằng tiền mặt, séc cá nhân và hạn mức nợ của khách.	<ul style="list-style-type: none"> Hiểu rõ các quy định về các phòng thời thanh toán được nội lý lẽ hành của bạn chấp nhận. 	Bạn phải áp dụng các chính sách của nội lý lẽ hành một cách nhất quán.	<p>Các chính sách của nội lý lẽ hành về các phòng thời thanh toán.</p> <p>Kiến thức cơ bản về nội kiến thanh toán.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 10: THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH

PHẦN VIỆC SỐ 10.2: Chuẩn bị hoá đơn thông và hoá đơn thuế khi thích hợp và cần thiết

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THOC
<p>1. Viết hoá đơn cho khách</p>	<p>Áp dụng các thủ tục về tài chính của nhà lý lẽ hành của bạn và viết hoá đơn vào mẫu có sẵn hoặc theo hình dáng và ghi rõ các chi tiết.</p> <p>Ghi rõ và riêng biệt tổng sản phẩm khi có nhiều hơn một sản phẩm trên hoá đơn.</p> <p>Hoá đơn phải nêu rõ các nội khoản thanh toán.</p> <p>Hoá đơn cũng phải ch rõ hình thức thanh toán nào chấp nhận.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tuân theo các quy trình của nhà lý lẽ hành về việc xuất hoá đơn cho khách hàng. 	<p>Khách hàng cần có một hoá đơn rõ ràng và nếu cần thể những khoản hội phải trả tiền.</p>	<p>Các quy trình tài chính của nhà lý lẽ hành của bạn.</p>
<p>2. Viết hoá đơn có thuế</p>	<p>Hoá đơn này có thể là tóm tắt, những phải nào viết trên mẫu chính thức.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tuân theo các quy định của Việt Nam về xuất "Hoá đơn thuế chính thức". 	<p>Nhiều khách cần có hoá đơn thuế chính thức để làm chứng từ tài chính theo các quy định pháp lý của Việt Nam, (ví dụ các công ty và các đối an hỗ trợ phải triển).</p>	<p>Các quy định của Việt Nam về xuất "Hoá đơn thuế chính thức".</p>

CÔNG VIỆC SỐ 10: THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH

PHẦN VIỆC SỐ 10.3: Các phương thức thanh toán (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Tiền mặt</p>	<p>Một số khách hàng coi thẻ thanh toán bằng tiền mặt khác ngoài tiền USD hay tiền Việt Nam.</p> <p>Biết rõ quy định trong nội quy của bank về chấp nhận các loại tiền mặt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Chấp nhận tiền thanh toán theo quy định của nội quy. Áp dụng quy trình chuyển đổi ngoại tệ trước khi chấp nhận thanh toán. 	<p>Cho khách hàng có hỏi thanh toán bằng tiền mặt theo yêu cầu.</p>	<p>Biết loại tiền nội địa của bank chấp nhận.</p> <p>Biết quy trình chuyển đổi ngoại tệ.</p>
<p>2. Thẻ du lịch (TC's)</p>	<p>Thẻ du lịch là hình thức phổ biến, khách sử dụng khi mang tiền mặt đi du lịch nước ngoài. Việc thanh toán nước ngoài bank với ngân hàng phát hành thẻ nếu thực hiện đúng quy trình. Thẻ nước ngoài phát hành dưới mệnh giá của ngoại tệ phổ biến như US\$, Euro, £, Yen v.v..</p>	<ul style="list-style-type: none"> Biết nội quy của bank chấp nhận loại thẻ du lịch nào. Biết chính sách của nội quy về lệ phí hoa hồng phải trả ngân hàng và tổ chức khách hàng. Khách hàng phải ký thẻ thanh toán với số chứng kiến của nhân viên nội địa. Chờ ký phải giống chữ ký trên thẻ. Cần kiểm tra số hiệu. 	<p>Đích vui khách hàng.</p>	<p>Biết quy định của nội quy bank về việc chấp nhận thẻ du lịch.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>3. Thẻ tín dụng</p>	<p>Các loại thẻ quốc tế chấp nhận phổ biến nhất trên toàn cầu là:</p> <ul style="list-style-type: none"> o American Express - Số thẻ bắt đầu bằng số 34 hoặc 37, này này gồm 15 chữ số o Visa – Card - Số thẻ bắt đầu bằng số 4, này này gồm 16 chữ số o Master Card - Số thẻ bắt đầu bằng 51 hoặc 55, này này gồm 16 chữ số o Diners Club - Số thẻ bắt đầu bằng 36, này này gồm 15 chữ số o JCB - Số thẻ bắt đầu bằng 5, này này gồm 16 chữ số 	<ul style="list-style-type: none"> • Biết loại thẻ tín dụng nào lý chấp nhận. • Tôi làm quen dần với hình thức các loại thẻ quốc tế sử dụng phổ biến. 	<p>Nếu biết bản có thẻ chấp nhận thẻ nào hay không.</p>	<p>Các loại thẻ tín dụng</p>
<p>4. Phiếu thanh toán (Ví dụ một MCO hàng không)</p>	<p>Phiếu mua hàng (Voucher) là phiếu thu mua một bên thời ba (một hàng lỗi hành hoặc hàng không) xác nhận rằng khách hàng nào thanh toán. Với việc chấp nhận voucher, Nhân lý của bạn nên yêu cầu gọi hoặc nộp cho bên thời ba.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Biết loại phiếu thanh toán nào lý bản chấp nhận. • Phiếu thanh toán có giá trị nhờ tiền mặt, do đó cần xử lý cẩn thận. 	<p>Nếu biết bản có thẻ chấp nhận phiếu thanh toán nào hay không.</p>	<p>Các loại phiếu thanh toán.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 10: THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH

PHẦN VIỆC SỐ 10.4: Nhận thanh toán của khách hàng và cấp hoàn tiền

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Các nội dung khoản thanh toán	<p>Áp dụng các quy trình tại chính nội lệ hành của bạn.</p> <p>Nói với khách hàng không nội nội (khách hàng lại) phải yêu cầu thanh toán trước khi xuất vé và nhận các chng tờ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Phải tuân theo các quy trình của nội lệ hành một cách nhất quán, không có ngoại lệ Mọi yêu cầu khác phải nội nội nội nội nội nội nội nội 	<p>Đang tiền mặt của nội lệ hành lại một vấn đề quan trọng vì có nhiều nhà cung cấp yêu cầu thanh toán ngay hoặc thanh toán trước khi xác nhận việc đặt chỗ hoặc xuất các chng tờ</p>	<p>Các thủ tục của nội lệ hành về các nội lệ khoản thanh toán.</p>
2. Nhận thanh toán tiền mặt	<p>Luôn phải ném và kiểm tra riêng tổng tờ nếu năm bản nhận nội nội nội.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mọi khoản tiền mặt thu vào nội nội chính xác. 	<p>Bản phải chịu trách nhiệm về các khoản thanh toán thiếu.</p>	
3. Nhận thanh toán thẻ tín dụng	<p>Chấp nhận các loại thẻ nội nội nội nội quy định (ví dụ, một số công ty không chấp nhận thẻ AMEX vì phí ngân hàng trung gian cao).</p> <p>Cộng thêm phí thanh toán thẻ nếu nội nội nội nội quy định của nội lệ hành.</p> <p>Xác định giá trị của thẻ và chng ký của chủ thẻ</p> <p>Xác định quyền thanh toán từ công ty phát hành thẻ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mọi việc chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng nội nội chính xác. 	<p>Bản phải chịu trách nhiệm về các khoản thanh toán thiếu.</p>	<p>Các quy định của nội lệ hành về chấp nhận thanh toán thẻ tín dụng và các cách thời nội nội nội nội nội nội nội nội nội nội nội nội</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
<p>4. Nhận thanh toán bằng séc cá nhân</p>	<p>Theo quy định chung, các nhân lý lỗi hành không chấp nhận thanh toán bằng séc cá nhân.</p> <p>Một số khách hàng có thể không chấp nhận thanh toán bằng séc cá nhân.</p> <p>Thông báo các trường hợp ngoại lệ cho người quản lý hoặc kế toán.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Phải tuân thủ các quy trình của nhân lý lỗi hành của bạn. 	<p>Bản có thể phải chịu trách nhiệm về các khoản thanh toán thiếu.</p>	<p>Các quy định về chấp nhận thanh toán bằng séc cá nhân của nhân lý lỗi hành.</p>
<p>5. Gia hạn nợ nói với các khách hàng không cho nợ</p>	<p>Một số khách hàng không đồng ý cho nợ.</p> <p>Người quản lý hoặc kế toán phải giải thích những người nói.</p> <p>Thông báo các yêu cầu nói cho người quản lý hoặc kế toán.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Phải tuân thủ các quy định của nhân lý lỗi hành của bạn. 	<p>Bản có thể phải chịu trách nhiệm về các khoản thanh toán thiếu.</p>	
<p>6. Chấp nhận chuyển khoản</p>	<p>Cung cấp hoạt động vai chèoing tờ cho khách hàng nếu khách hàng làm thủ tục chuyển khoản tại ngân hàng.</p> <p>Kiểm tra khoản thanh toán này và nếu tại khoản của nhân lý Lỗi hành.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Phải tuân thủ các quy định của nhân lý lỗi hành của bạn. 		

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>7. Thanh toán và phiếu thu</p>	<p>Nhận thanh toán từ khách hàng và cấp phiếu thu từ cuốn phiếu thu của văn phòng.</p> <p>Chuyển tại các khoản thanh toán và bán sao các phiếu thu này cấp cho khách nên nhận vào kế toán cùng với nhật ký bán hàng, nhớ này nêu rõ trong các quy trình về tài chính của nhà lý lẽ hành.</p> <p>Xuất phiếu thu cho khoản thanh toán này chuyển khi nhận được tiền.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Phải tuân thủ các quy định của nhà lý lẽ hành của bán. 	<p>Tính hiệu quả trong công tác kế toán.</p>	<p>Các quy trình tài chính của nhà lý lẽ hành.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 10: THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH

PHẦN VIỆC SỐ 10.5: Nội chiếu nhất kỳ bán hàng vào cuối ngày

BỒIC	CÁCH LAM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Nhất kỳ bán hàng tại quầy ghi chép này của các giao dịch tại chính trong một khoảng thời gian (khoảng thời gian thông thường là hàng ngày")</p>	<p>Tuân theo các quy trình của Nhân lý lỗi hành về hoàn thành nhất kỳ bán hàng của nhân viên nhân lý lỗi hành.</p> <p>Cần nội các giao dịch trong ngày của bán.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Các thanh toán có hạn nên phải nhận và phiếu thu phải xuất phải cân nội với nhau. 	<p>Chức năng chủ yếu của bán lẻ cung cấp dịch vụ cho khách hàng và thay mặt các nhà cung cấp bán các sản phẩm của họ.</p> <p>Trong nhân lý lỗi hành, các giao dịch tại chính do người quản lý chuỗi công ty hoặc kế toán nhân nông.</p>	<p>Các quy trình tại chính của nhân lý lỗi hành.</p>
<p>2. Nhân viên của các nhân nhất kỳ bán hàng của bán và bán phải hoàn thành nhất kỳ bán hàng vào thời gian nhất định</p>	<p>Các nhất kỳ bán hàng thông phải hoàn thành hàng ngày, vào thời điểm nhân viên kế toán có thể kiểm tra và thông nhất các khoản tiền mặt do các nhân viên nhân lý lỗi hành nộp nên nộp ra ngân hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nhất kỳ bán hàng của bán nên nộp cùng với các chứng từ khác cho người của nhân nhất kỳ bán hàng vào thời gian cuối của trong ngày. 	<p>Nhân lý lỗi hành của bán cần cần giữ lại số tiền mặt tối thiểu cần thiết tại văn phòng ngay hôm sau, hoặc khi văn phòng không có.</p>	<p>Các quy trình về tại chính của nhân lý lỗi hành.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 10: THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH

PHẦN VIỆC SỐ 10.6: LƯU GIỚI BẢO CẢM VỀ CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH NẾU THỰC HIỆN

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Các bảo bản về các giao dịch tại chính	<p>Tuân thủ các quy trình của nhà lý lẽ hành xem coi phù hợp với các quy định pháp lý của Việt Nam không, các loại giấy tờ cần lưu giới và thời gian phải lưu giới</p> <p>Khi chờ rõ ràng thì nên nhờ người quản lý chủ công ty hoặc kế toán hướng dẫn cụ thể</p>	<ul style="list-style-type: none">Nạp ồng các tiêu chuẩn của Nhà lý lẽ hành và các quy định pháp lý của Việt Nam.	Bản cần tuân thủ các quy trình pháp lý trong việc lưu giới các ghi chép tại chính nếu nhà lý lẽ của bản không vi phạm pháp luật.	Các quy trình tại chính của nhà lý lẽ hành phù hợp với các quy định pháp lý của Việt Nam.

CÔNG VIỆC 11. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Giới thiệu:

Có rất nhiều từ để mô tả khách hàng. Nói với khách sạn, khách hàng là “khách trọ”, trên máy bay hoặc tàu biển thì khách hàng là “hành khách”. Các nhà ly lỗi hành thì gọi chung một thuật ngữ là “khách”.

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề này nhà sử dụng thuật ngữ “khách hàng” để mô tả bất kỳ người nào gọi điện thoại nên, gọi thăm nên tới hoặc nên gặp trực tiếp, hỏi ra các yêu cầu của họ hoặc đặt cho họ mua các sản phẩm thông qua công ty lỗi hành của bạn.

Một nhân viên Nhà ly lỗi hành giỏi sẽ có nhiều khách hàng thông xuyên, loại khách hàng này sẽ tiếp tục làm việc với nhân viên nơi công việc nơi bạn đang làm việc hai lòng với các dịch vụ giải trí của thông tin từ bạn hỏi nhân viên (khách hàng quay lại). Chính khách hàng này sẽ giới thiệu nhân viên nơi bạn đang làm việc của mình. Các khách hàng quay lại và những giới thiệu thông thường là nguồn khách chủ yếu một Nhà ly Lỗi hành.

Bạn cần nói với các khách hàng thông xuyên tốt nhất với người thân của bạn. Nếu gọi thiệp hoặc vài bông hoa chúc mừng nhân dịp sinh nhật và cả dịp Tết. Bạn cần hỏi về danh mục gọi thăm và các dịp có khuyến mãi nào biết hoặc khuyến mãi với số lượng có hạn.

Nhân viên nhà ly lỗi hành phải chiếm được niềm tin của khách hàng thông qua việc trả lời các câu hỏi, đặt cho họ thu xếp dịch vụ và quan tâm nên sở thích của khách hàng. Vào bất cứ lúc nào trong chuyến đi, khách hàng nếu có thể liên hệ với bạn về nhiều chương trình. Công việc của bạn là nhiệt tình giúp đỡ họ.

Sau chuyến đi, bạn nên chủ động gọi thăm về các trải nghiệm trong chuyến đi và hỏi những nhận xét của họ và hỏi họ.

Nếu họ có phản hồi về dịch vụ hoặc niềm nên của họ, bạn phải hỏi rõ giải quyết thoả đáng.

Những này có thể bao gồm cả việc giải quyết nên hoàn tiền nói với các dịch vụ mà họ đã trả tiền những chờ đợi cung cấp.

- PHẦN VIỆC SỐ 11.1: Các yêu cầu của khách hàng
- PHẦN VIỆC SỐ 11.2: Theo dõi khách hàng
- PHẦN VIỆC SỐ 11.3: Hỏi thăm khách hàng giải quyết khiếu nại
- PHẦN VIỆC SỐ 11.4: Giải quyết việc hoàn tiền

CÔNG VIỆC 11. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

1



THEO DÕI KHÁCH HÀNG

2



HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG GIẢI QUYẾT
KHẾU NẠI

3



GIẢI QUYẾT VIỆC HOÀN TIỀN

4

CÔNG VIỆC SỐ 11: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

PHẦN VIỆC SỐ 11.1: Các yêu cầu của khách hàng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Các yêu cầu của khách hàng qua điện thoại	<p>Chào hỏi người gọi nên va ghi lại tên và số của khách liên hệ của họ.</p> <p>Lưu ý nghe va ghi lại nội dung.</p> <p>Trả lời ngay nếu có thể hoặc thu xếp nên gọi lại cho họ nếu bạn cần phải nghiên cứu trước khi trả lời.</p> <p>Thông báo cho người gọi biết tên bạn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tất cả các yêu cầu phải được giải quyết kịp thời và chính xác. 	Những người gọi nên yêu cầu dịch vụ nếu có thể trở thành “khách mua” sau này.	Quy trình của nhà ly và trả lời nên thoải mái.
2. Các yêu cầu của khách hàng qua thư điện tử	<p>Trả lời ngay nếu có thể.</p> <p>Nếu cần có thời gian nghiên cứu trả lời thì phải xác nhận với khách là sẽ nhận được thư yêu cầu của khách.</p> <p>Luôn quan tâm đến yêu cầu của khách cho nên khi các yêu cầu được giải quyết.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tất cả các yêu cầu phải được giải quyết kịp thời và chính xác. 	Những người gọi thư nên yêu cầu dịch vụ nếu có thể trở thành “khách mua” sau này.	
3. Các yêu cầu của khách hàng nên trực tiếp vào phòng	<p>Chào khách ghi tên và số của khách liên hệ của họ.</p> <p>Lưu ý nghe va ghi lại nội dung.</p> <p>Trả lời ngay nếu có thể hoặc thu xếp nên gọi lại hoặc gọi thư điện tử cho họ nếu bạn cần phải nghiên cứu trước khi trả lời.</p> <p>Nhà danh tiếp của bạn cho họ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tất cả các yêu cầu phải được giải quyết kịp thời và chính xác. 	Những người trực tiếp nên yêu cầu dịch vụ nếu có thể trở thành “khách mua” sau này.	

CÔNG VIỆC SỐ 11: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

PHẦN VIỆC SỐ 11.2: Theo dõi khách hàng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Các ghi chép về khách hàng</p>	<p>Lưu giữ đầy đủ các chi tiết về khách hàng trong kho dữ liệu máy tính tại văn phòng.</p> <p>Sao lại nội dung và lưu trữ trong hồ sơ.</p> <p>Cập nhật các thông tin ghi chép sau mỗi chuyến đi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Các thông tin về khách hàng phải luôn được cập nhật. 	<p>Đây là dịch vụ khách hàng.</p>	
<p>2. Thực hiện việc chăm sóc khách hàng trước và trong chuyến đi</p>	<p>Báo đảm rằng các chuyến đi trước được nhắc nhở; khách hàng có đầy đủ thông tin liên lạc chi tiết cho gia đình và công ty; tất cả các giấy tờ cho chuyến đi và phiếu thanh toán đã xuất và cung cấp đầy đủ.</p> <p>Kịp thời hỗ trợ khách hàng ngay trong chuyến đi nếu có yêu cầu phải thay đổi các dịch vụ đã thu xếp hoặc thu thập các tài liệu liên quan đến mất mát hoặc tai nạn nếu có công ty bảo hiểm.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cung cấp dịch vụ cho khách hàng liên tục, tối ưu với yêu cầu ban đầu cho đến khi hoàn thành chuyến đi. Nộp ứng ngay khi khách hàng cần hỗ trợ từ văn phòng và công ty bảo hiểm mà khách có thể được bồi thường theo chính sách bảo hiểm khách du lịch của công ty nhờ tại nơi, ốm đau, mất tài sản. 	<p>Trách nhiệm của bạn là liên tục hỗ trợ khách hàng trong suốt chuyến đi cho đến khi họ trở về nhà.</p>	

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>3. Chăm sóc khách hàng sau chuyến đi</p>	<p>Ghi nhận phản hồi của khách sau chuyến đi để cập nhật kiến thức của bản về các điểm, điểm mạnh và điểm yếu của các điểm đến du lịch, sản phẩm, và sở thích của khách hàng.</p> <p>Viết báo cáo về các phản hồi này để lưu hồ sơ và chia sẻ cùng với cấp trên và các đồng nghiệp (nếu có yêu cầu).</p> <p>Nhờ khách hàng vào danh mục gọi hỗ trợ tiếp nhận thông báo về các chương trình khuyến mãi đặc biệt và giới thiệu sản phẩm mới.</p> <p>Nhờ ghi lại ngày sinh của khách hàng để gửi thiệp hoặc gửi thiệp chúc mừng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cung cấp dịch vụ liên tục cho tất cả khách hàng. 	<p>Khách hàng của bạn có thể muốn biết các chuyến đi khác trong tương lai với bạn và nội dung của bạn.</p> <p>Bạn có thể thu nhận những kiến thức mới nhất về điểm đến du lịch và sản phẩm/ dịch vụ trải nghiệm của khách hàng.</p> <p>Bạn có thể biết những nhu cầu của khách hàng nếu sử dụng trong tương lai khi tổ chức các chương trình du lịch tiếp sau.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 11: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

PHẦN VIỆC SỐ 11.3: Hỗ trợ khách hàng giải quyết khiếu nại

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Khiếu nại của khách hàng</p>	<p>Lắng nghe khách phàn nàn và ghi lại đầy đủ nội dung khiếu nại chuyên tới nhà cung cấp dịch vụ.</p> <p>Tích cực theo dõi việc giải quyết khiếu nại bằng lời hoặc bằng văn bản của khách hàng với nhà cung cấp; thông báo cho khách hàng về những việc đã làm.</p> <p>Nếu khiếu nại nhằm vào bản, hãy báo cáo ngay cho người quản lý chuỗi công ty cùng với giải trình của bản và những tài liệu có liên quan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Thay mặt khách hàng nêu ra một cách kỹ lưỡng và nhanh chóng các khiếu nại của họ về dịch vụ kèm chất lượng của các nhà cung cấp trong chuyên ngành và thông báo cho khách hàng biết những việc đã làm. 	<p>Kiểm tra kỹ lưỡng và nhanh chóng giải quyết các khiếu nại sẽ cung cấp vững chắc vị trí của bản là nơi lựa chọn của khách hàng nhất cho các chuyên ngành tiếp theo.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 11: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

PHẦN VIỆC SỐ 11.4: Giải quyết việc hoãn tiền

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
1. Giải quyết việc hoãn tiền	<p>Tuân theo các thủ tục nội lý lỗi hành trong việc giải quyết các yêu cầu hoãn tiền của khách hàng, về dịch vụ không nội cung cấp hoặc khiếu nại về dịch vụ kèm chất lượng nội nhiều tra hỏi khách phan nan.</p> <p>Tuân theo các nội khoản nội quy nội trong nội nội nội quy nội giữa nội lý lỗi hành và nội cung cấp.</p>	<ul style="list-style-type: none">Thay mặt khách hàng yêu cầu hoãn lại tiền	Khách hàng của ban sẽ biết ban nội làm nội việc coi thể nội lấy lại toàn bộ hoặc một phần tiền hoãn trả của các dịch vụ kèm chất lượng nội nội làm rõ	<p>Các quy trình hoãn tiền của nội cung cấp.</p> <p>Kiến thức luật du lịch nội phòng và thể giới.</p>

CÔNG VIỆC 12. XÚC TIẾN VÀ BÁN CÁC NIỆM NIÊN, SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH

Giới thiệu:

Một nhân viên bán lý tưởng phải làm được nhiều hơn một “người tiếp nhận yêu cầu”. Một số khách hàng gọi ý rất cụ thể về nhu cầu muốn đi, họ muốn làm gì nếu họ khách sạn họ muốn lưu trú v.v.. Tuy nhiên, đa số khách hàng mong muốn bán hiểu biết nhiều hơn về những chọn lựa sản phẩm và làm thế nào để được tổ chức nhiều nhất so với kinh nghiệm du lịch của họ. Họ sẽ tiếp nhận và xuất của bán. Khách hàng quen của bán sẽ tin tưởng và sẵn lòng của bán.

Những khách hàng khác nhau sẽ có các nhu cầu, mối quan tâm, các sở thích và các mong đợi khác nhau; một số nhân viên sẽ tiến nghi và chat lắng nghe dịch vụ, một số khác lại quan tâm về vấn đề giá cả và giá trị dịch vụ. Bán sẽ biết được quan niệm của khách hàng bằng cách lắng nghe và đưa ra các câu hỏi một cách cẩn thận.

Bất kỳ nơi nào có thể bán sẽ gặp các sở thích của khách hàng với các sản phẩm và niềm tin du lịch sản phẩm vì các chính sách của công ty bán.

Bán sẽ duy trì các thông tin hiện hành về các ưu đãi khác biệt và các kiến thức quảng cáo hiện tại, để đảm bảo bán có thể đưa ra thoả thuận tốt nhất cho khách hàng của bán.

Bán sẽ làm việc hướng đến mục tiêu “kết thúc được việc bán với khách hàng” vì đây là cách mà bán kiếm được hoa hồng cho công ty của bán.

- PHẦN VIỆC SỐ 12.1: Hiểu rõ tính hấp dẫn của các niềm tin du lịch (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 12.2: Biết lợi ích và các trọng của sản phẩm du lịch có thể làm thoả mãn khách hàng (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 12.3: Hiểu biết chi tiết về các sản phẩm và ưu đãi khác biệt được công ty bán quảng cáo (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 12.4: Nhu cầu, quan tâm, sở thích và mong đợi của khách hàng
- PHẦN VIỆC SỐ 12.5: Giới thiệu các sản phẩm (theo chính sách của công ty)
- PHẦN VIỆC SỐ 12.6: Nắm được sự chấp thuận mua sản phẩm du lịch và nhất cho của khách hàng
- PHẦN VIỆC SỐ 12.7: Một số quy tắc vàng trong bán hàng

CÔNG VIỆC 12. XUẤT TIẾN VÀ BÀN CÁC NIỆM NIÊN, SẢN PHẨM VÀ DỒI CH VUI DU LỊCH



HIEU ROITINH HAP DAN CUA CAIC NIEM NEN DU LICH

1



BIET LOI ICH VA NAC TRONG CUA SAN PHAM DU LICH COI THE LAM THOAI MAN KHACH HANG

2



HIEU BIET CHI TIEP VE CAIC SAN PHAM VA OU NAI NAC BIET NROC CONG TY BAN QUANG CAID

3



NHU CAU, QUAN TAM, SOI THICH VA MONG NOI CUA KHACH HANG

4

CÔNG VIỆC 12. XUẤT TIẾN VÀ BÁN CÁC NIỆM NIÊN, SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH



GIỚI THIỆU CÁC SẢN PHẨM
(THEO CHÍNH SÁCH CỦA CÔNG TY)

5



ĐẶT NƯỚC SẴN CHẤP THUẬN MUA SẢN
PHẨM DU LỊCH VÀ ĐẶT CHỖ CHO
KHÁCH HÀNG

6



MỘT SỐ QUY TẮC VÀNG TRONG
BÁN HÀNG

7

CÔNG VIỆC SỐ 12: XÚC TIẾN VÀ BÁN CÁC NIỆM NIÊN, SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 12.1: Hiểu rõ tính hấp dẫn của các niềm niên du lịch (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Kiến thức về sở thu hút của các niềm niên du lịch ở Việt Nam và trên toàn thế giới</p>	<p>Các niềm niên du lịch của Việt Nam.</p> <p>Các niềm niên du lịch quốc tế</p> <p>Lý do tại sao những nhóm người khác nhau nên tham gia.</p> <p>Các nét đặc trưng và sở hấp dẫn của các niềm niên du lịch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Biết những nét đặc trưng của các niềm niên du lịch quan trọng của Việt Nam và thế giới, và sở thu hút của chúng với khách hàng của bạn. 	<p>Kiến thức về các niềm niên, các nét đặc trưng và các niềm hấp dẫn là một công cụ thiết yếu để bán hàng.</p>	<p>Những niềm thu hút sản phẩm tại mỗi niềm niên du lịch.</p> <p>Nét đặc trưng nâng cao tầm của từng niềm niên du lịch với các nhóm du khách khác nhau.</p> <p>Dịch vụ cốt lõi cung cấp tại mỗi niềm niên.</p> <p>Tham khảo phần Công việc 5.</p>
<p>2. Luôn cập nhật</p>	<p>Mỗi niềm niên du lịch không ngừng thay đổi cùng với sự phát triển của các ngành kinh tế thu hút nhiều du khách hơn.</p> <p>Nội dung tạp chí và các bài viết trên các báo về du lịch nên luôn cập nhật kiến thức của bạn.</p> <p>Tìm hiểu thêm từ khách hàng và ngành nghề.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Luôn cập nhật những tình hình phát triển và các xu hướng phát triển mới nhất trong du lịch, ở Việt Nam và trên thế giới. 	<p>Một người bán hàng tốt trong ngành du lịch là người yêu thích đi du lịch, khao khát học hỏi tất cả các phát triển mới về du lịch và lối sống.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 12: XÚC TIẾN VÀ BÁN CÁC NIỆM NIÊN, SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 12.2: Biết lợi ích và các công việc của sản phẩm du lịch có thể làm thỏa mãn khách hàng (Kịch thời)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Có hiểu biết thời kỳ về các nội dung của tổng sản phẩm du lịch tại Việt Nam, trong vùng phụ cận và trên thế giới</p>	<p>Tất cả các sản phẩm (các chương trình du lịch, các hãng hàng không và các chuyến bay, các khách sạn, v.v..) và dịch vụ bán cho du khách nếu được mô tả trong các tập gặp hoặc các ấn phẩm bán hàng khác.</p> <p>Nói và hiểu các tập gặp hoặc các ấn phẩm bán hàng này.</p> <p>Liên hệ và cung cấp hoặc hỏi người bán để bán hàng nếu bạn muốn biết chi tiết hơn hoặc bạn không hiểu rõ điều gì nữa</p>	<ul style="list-style-type: none"> Có kiến thức đầy đủ về các sản phẩm và dịch vụ có thể làm thỏa mãn khách hàng, nếu qua các bài các nội dung của khách hàng. <p>(ví dụ như “nội dung” của một chương trình du lịch là ba ngày ở Hoàng Kiếm, “lợi ích” cho khách hàng là “quyền lợi thời gian nếu tham quan tất cả các danh lam thắng cảnh”).</p>	<p>Trước khi bán có thể bán bất kỳ sản phẩm nào, bạn phải biết các nội dung và lợi ích của mỗi lựa chọn, do đó bạn có thể chọn ra những sản phẩm mà khách hàng đang tìm kiếm.</p>	<p>Các niên niên du lịch, các nội dung và lợi ích (và năng lực) của tổng sản phẩm du lịch, nói với tổng loại khách du lịch.</p>
<p>2. Luôn cập nhật</p>	<p>Các sản phẩm mới về các chuyến bay, các chương trình du lịch, các khách sạn, v.v.. luôn được giới thiệu nham thu hút thêm du khách.</p> <p>Nói các tập chí và các bài viết trên các báo về du lịch nếu mới ra và cập nhật kiến thức của bạn.</p> <p>Tìm hiểu thêm từ khách hàng và đồng nghiệp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Luôn cập nhật thông tin về những sản phẩm mới nhất cho khách du lịch, ở Việt Nam và trên thế giới. 	<p>Một người bán sản phẩm du lịch tốt là người yêu thích du lịch, khao khát học hỏi tất cả các phát triển mới về du lịch và lộ hành.</p>	<p>Tham khảo Công việc 6.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 12: XÚC TIẾN VÀ BÁN CÁC NIỆM NIÊN, SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH

PHẦN VIỆC SỐ 12.3: Hiểu biết chi tiết về các sản phẩm và/hoặc nhà hàng biệt lập của công ty bán quảng cáo (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Các sản phẩm và các “ôu nại nhà biệt” của công ty bán khuyến mãi nhà hàng</p>	<p>Các nhà hàng cung cấp các chương trình khuyến khích cho các nhà hàng lớn hành nhà quảng cáo các sản phẩm của họ trong các khoảng thời gian cụ thể trong năm (ví dụ giới thiệu sản phẩm mới; các mùa vắng khách).</p> <p>Ví dụ về các sản phẩm này gồm các chương trình du lịch trọn gói, các gói nhà biệt tại khách sạn, các chuyến bay nhà hàng các năm du lịch mới, v.v...</p>	<ul style="list-style-type: none"> Biết tất cả các ôu nại nhà biệt của công ty bán hiện cung cấp. <p>(ví dụ, một nhà hàng trở lại mỗi năm bao gồm văn chuyển sản phẩm, khách sạn, ăn sáng và một chuyến tham quan thành phố và giải rỗi hơn một giải bình thường. Lợi ích của sản phẩm này là khách hàng có thể thông thạo một chương trình trọn gói mà không phải lo lắng về việc tăng giá).</p>	<p>Nếu bán các sản phẩm này cho khách hàng.</p>	<p>Các sản phẩm của các “ôu nại nhà biệt” của công ty bán nhà hàng ra bán theo nhà hàng</p>
<p>2. Quảng cáo và trưng bày</p>	<p>Các chương trình khuyến khích của các nhà hàng có thể là các chương trình loại phải trả tiền hoặc nhà hàng trên các phòng truyền thống nhà hàng, trên tivi hoặc nhà hàng phát thanh, gói quà tặng nhà hàng hoặc các ô kính trưng bày trên nhà hàng chính.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Biết rõ các chương trình quảng cáo của công ty bán và chuẩn bị nhà hàng trả lời các câu hỏi của khách hàng tiềm năng. 	<p>Nếu bán các sản phẩm này cho khách hàng.</p>	<p>Các chương trình quảng cáo và các ô kính trưng bày hiện có của công ty.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 12: XÚC TIẾN VÀ BÁN CÁC NIỆM NIÊN, SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH
PHẦN VIỆC SỐ 12.4: Nhu cầu, quan tâm, sở thích và mong đợi của khách hàng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Nghe</p>	<p>Nghe lại một kỹ năng quan trọng của nhân viên tại lý lịch hành.</p> <p>Ghi lại những việc bán nghe trước.</p> <p>Không ngắt lời – ghi lại các câu hỏi mà bạn muốn nêu ra để làm rõ các niềm chờ hiểu, không phải nói nên khi khách hàng nói xong mỗi hỏi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coi kỹ năng khi nghe khách hàng nói. • Giữ lại các thông tin cần ghi chép một số những yêu cầu của khách. 	<p>Bản thông xuyên giới trước khách hàng khi làm nhà này.</p>	<p>Các kỹ năng nghe.</p>
<p>2. Hiểu</p>	<p>Nhà ra các câu hỏi phù hợp để làm rõ nhu cầu của khách hàng v.v..</p> <p>Không nên có giới thiệu các sản phẩm hoặc các niềm nên một khi bán chờ hiểu rõ nhu cầu của khách một cách này nếu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bằng cách lắng nghe và nhà câu ra hỏi để hiểu chính xác các yêu cầu của khách hàng. 	<p>Này là một bước cần thiết trước khi bán bất kỳ sản phẩm chương trình hoặc thời gian việc này chờ trước cho khách.</p>	<p>Kinh nghiệm.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
<p>3. Nhu cầu</p>	<p>Khách hàng sẽ coi các nhu cầu khác nhau, có thể phân loại vào:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Tuổi và sức khoẻ o Tân tại. o Ảnh hưởng. o Giáo dục/nhà. <p>Khám phá các nhu cầu này bằng các câu hỏi.</p> <p>Ghi lại các câu trả lời.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu rõ các nhu cầu cụ thể của khách hàng và kết hợp chặt chẽ những yêu cầu này với những câu phản của chuyên du lịch của họ. 	<p>Thoải mái nhu cầu của khách hàng.</p>	<p>Các sản phẩm du lịch</p>
<p>4. Mọi quan tâm</p>	<p>Khách hàng có thể thích khác nhau cần thoải mái tại điểm đến du lịch:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Mua sắm. o Lịch sử o Các phong cảnh. o Biển và bờ biển. o Tham quan. o Mọi trường. o Văn hoá và ẩm thực. <p>Khám phá các điểm này bằng các câu hỏi mở (không phải các câu hỏi đóng).</p> <p>Ghi lại các câu trả lời.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu rõ những mối quan tâm cụ thể của khách hàng và lưu ý đến các điểm này khi đưa ra lời giới thiệu về điểm đến du lịch, các sản phẩm và dịch vụ. 	<p>Thoải mái nhu cầu của khách hàng.</p>	<p>Các điểm đến du lịch</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>5. Sôi thích</p>	<p>Khách hàng sẽ coi các sôi thích khác nhau: (ví dụ):</p> <ul style="list-style-type: none"> o Cho ngồi gần cửa sôi hoặc sát lối đi trên các chuyến bay dài. o Tầng trong khách sạn cao tầng. <p>Tìm hiểu những việc này bằng các câu hỏi mở</p> <p>Ghi lại các câu trả lời.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu rõ các sôi thích cụ thể của khách hàng và đưa vào trong chương trình du lịch của họ. 	<p>Thoải mái nhu cầu của khách hàng.</p>	<p>Các sản phẩm du lịch.</p>
<p>6. Sôi mong mỏi</p>	<p>Khách hàng sẽ coi những mong mỏi khác nhau từ trải nghiệm du lịch của họ.</p> <p>Khám phá những việc này, đặc biệt là khi coi sôi khác nhau giữa mong mỏi và thời tiết.</p> <p>Giới thiệu các sách hướng dẫn du lịch, các bài viết trên các báo và tạp chí gần đây hoặc các nguồn tài liệu khác.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu rõ những mong mỏi của khách hàng và cho họ tham khảo các nguồn chuyên môn nếu bạn cảm thấy rằng kinh nghiệm thực tế của họ có thể khác biệt. 	<p>Tránh gây thất vọng.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 12: XUC TIẾN VÀ BÁN CÁC NIỆM NIÊN, SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH
PHẦN VIỆC SỐ 12.5: Giới thiệu các sản phẩm (theo chính sách của công ty)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Tổ vấn cho khách hàng các lựa chọn sản phẩm và niềm nhớ nạp ồng nhu cầu của họ v.v..</p>	<p>Lựa chọn niềm nhớ và sản phẩm dịch vụ du lịch phù hợp với sở thích của khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nạp ồng nhu cầu của khách hàng. 	<p>Mức ních nhớ tiền của bán lẻ làm "khách hàng hài lòng".</p>	<p>Kiến thức về sản phẩm và dịch vụ tại niềm nhớ du lịch.</p>
<p>2. Xúc tiến quảng bá các sản phẩm và dịch vụ thể mạnh của công ty bán</p>	<p>Công ty của bán có thể thu được tiền hoa hồng nếu thỏa thuận với các nhà cung cấp (hãng không, công ty niềm hạnh tour, khách sạn, v.v...).</p> <p>Người quản lý của bán sẽ yêu cầu bán này mạnh bán các sản phẩm này khi có thể bán.</p> <p>Xúc tiến bán các sản phẩm thể mạnh của công ty mà không làm tổn hại niềm mối quan tâm của khách hàng, niềm bán giá cả và tình trạng niềm nếu phù hợp với mong nhớ của khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bán bán sản phẩm thể mạnh của công ty. 	<p>Mức ních nhớ hai của bán lẻ tại niềm hạnh niềm nhuần cho công ty.</p>	<p>Các sản phẩm dịch vụ thể mạnh nếu niềm lý niềm hạnh của bán lựa chọn.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 12: XUC TIEN VA BAN CAI NIEM NIEN, SAN PHAM VA DICH VUI DU LICH
PHAN VIỆC SỐ 12.6: NAI NOI SOI CHAP THUAN MUA SAN PHAM DU LICH VA NAI CHO CUA KHACH HANG

BỒIC	CAICH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THOC
<p>1. Dau hieu muon mua cua khach hang</p>	<p>Theo doi cac yeu cau, cung cap giai cai va tai lieu ve tinh trang san coi cua san pham, cho nen khi khach hang san sang chon mot trong nhong san pham ma ban nainghien coi.</p> <p>Lang nghe cac dau hieu khach hang ni nen quyet nhinh.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mot nhan vien nai ly loi hanh gioi se kien tri tiep can khach hang nea hoi mua san pham. 	<p>Nhieu khach hang se "tham khao" nhieu nai ly loi hanh nea coi noi giai va san pham tot nhất.</p>	<p>Cac ky nang ban hang.</p>
<p>2. Ket thuc cuoc giao dich ban hang voi khach</p>	<p>Chenap ong voi mot giai cua mot non vi canh tranh, neu no viec giao dich coi hieu qua xong nang no thei</p> <p>Bao nam viec giao dich qua viec nai noi thoai thuan voi khach hang nea xuc tien viec nai choi thanh toan tien nai coi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coi tinh canh tranh voi cac nai ly loi hanh khac. 	<p>Mot nhan vien nai ly loi hanh thanh thao se gianh noi hop nang voi khach qua viec cung cap cac dich vui nang tin cay va thong tin to van.</p>	<p>Cac ky nang ban hang.</p>

CÔNG VIỆC SỐ 12: XÚC TIẾN VÀ BÁN CÁC NIỆM NIÊN, SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH
PHẦN VIỆC SỐ 12.7: Một số quy tắc vàng trong bán hàng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIỆN THỜI
1. Cách tiếp xúc với khách hàng và những khách hàng tiềm năng	Luôn tích cực, lịch sõi, thân thiện và hiệu quả	<ul style="list-style-type: none"> Luôn duy trì thái độ tích cực, lịch sõi, thân thiện và hiệu quả 	Thiếu sõi nhai nhai, lịch sõi hoặc thể hiện sõi phiền muộn sẽ làm cho bạn mất cơ hội bán hàng.	
2. Các thông tin liên hệ chi tiết của bạn	Nhà danh thiệp hoặc các chi tiết liên hệ của bạn cho các khách hàng tiềm năng.	<ul style="list-style-type: none"> Tất cả các khách hàng tiềm năng nếu coi tên, số niên thoại, nhà cha mẹ niên tời và danh thiệp của bạn trước khi hỏi rồi khỏi văn phòng của bạn. 	Nhiều khách hàng tiềm năng muốn trao đổi với gia đình hoặc có lựa chọn khác về giá. Hỏi coi thể liên hệ trước với bạn nếu hỏi quyết định mua.	
3. Ảnh phẩm	Hãy nhớ cho khách tập gặp/ ảnh phẩm về các sản phẩm và các niềm niềm du lịch mà bạn và khách nào thái luận (nhấn dấu nhà cha mẹ thông tin coi nhận hiệu của công ty bạn trong tập gặp nhà khách liên hệ). Khuyến khích khách mang tập gặp về nhà thái luận với gia đình, v.v...	<ul style="list-style-type: none"> Tất cả các khách hàng tiềm năng nếu coi các ảnh phẩm của bạn về các sản phẩm hoặc các niềm niềm du lịch mà hỏi quan tâm trước khi hỏi rồi khỏi văn phòng. 	Các nhà cung cấp xuất bản các ảnh phẩm nhà thực này việc bán hàng và giới thiệu một cách chi tiết về các sản phẩm của họ.	
4. Chi tiết khách hàng tiềm năng	Thu thập và ghi chép các chi tiết liên hệ của tổng khách hàng tiềm năng (ví dụ danh thiệp).	<ul style="list-style-type: none"> Bạn coi chi tiết liên hệ của những người coi thể là khách hàng tiềm năng của bạn. 	Nếu theo dõi.	

CÔNG VIỆC 13. KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC

Giới thiệu:

Trước khi kết thúc ngày làm việc bạn phải tuân theo quy trình “kết thúc ngày làm việc”. Bạn cần soạn ra một bảng kiểm tra các công việc chủ yếu mà bạn cần phải thực hiện:

1. Khi kết thúc một ngày làm việc bình thường bạn phải:
 - o Kiểm tra nhật ký công việc của ngày hôm sau để nắm bắt các thông tin, các mối giao v.v.. để chuẩn bị
 - o Lỗi hồ sơ theo trình tự công việc trong ngày của bạn
 - o Thu dọn khu vực làm việc của bạn
 - o Thoát khỏi hệ thống CRS
 - o Tắt máy tính và các thiết bị liên quan
 - o Khoá các ngăn tủ đựng tiền và tài liệu quan trọng
 - o Khóa ngăn kéo bàn hoặc các tủ đựng hồ sơ cần bảo mật
2. Khi kết thúc công việc trước khi hết giờ làm: (có thể áp dụng khi công ty có phân công ca, bạn hoàn thành ca làm việc hoặc rời văn phòng sớm hơn vì những lý do khác)
 - o Nhớ tắt van
 - o Thông báo cho các đồng nghiệp (con lại sẽ làm việc ở ca sau hoặc trước văn phòng trong ngày ngày) biết về các văn kiện đang giải quyết chưa hoàn thành (ví dụ năng nộp xác nhận, năng chờ khách liên hệ lại) để họ có thể tiếp nhận các cuộc gọi, xử lý các thông tin tới hoặc tiếp các khách đến văn phòng
3. Khi kết thúc công việc trước ngày nghỉ phép hoặc ngày lễ
 - o Nhớ tắt van
 - o Bàn giao các hồ sơ khách hàng đang giải quyết cho các đồng nghiệp với số xác nhận của người quản lý chủ công ty

PHẦN VIỆC SỐ 13.1:	Quy trình kết thúc ngày làm việc
PHẦN VIỆC SỐ 13.2:	Quy trình bổ sung khi rời nơi làm việc trước giờ khi bàn giao cho ca sau và trước ngày nghỉ của văn phòng
PHẦN VIỆC SỐ 13.3:	Quy trình bổ sung khi rời nơi làm việc trước khi nghỉ phép

CÔNG VIỆC 13. KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC



QUY TRÌNH KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC 1

CÔNG VIỆC SỐ 13: KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 13.1: Quy trình kết thúc ngày làm việc

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIỆN THỜI
1. Quy trình kết thúc - danh mục công việc cần làm	Soạn thảo danh mục công việc tổng ngày nên nhắc nhở	<ul style="list-style-type: none"> Danh mục việc soạn thảo và việc sử dụng thông xuyên. 	Tránh bị quên khi bận hàng vội hoặc mệt mỏi.	
2. Quy trình kết thúc - nhất kỳ công việc	Kiểm tra nhất kỳ lịch làm việc ngày hôm sau nên chuẩn bị sẵn thông tin, mối giải v.v...	<ul style="list-style-type: none"> Kiểm tra nhất kỳ và hoàn thành việc chuẩn bị. 	Sẵn sàng cho công việc của ngày hôm sau.	
3. Quy trình kết thúc - các ghi chép	Lưu hồ sơ của khách hàng và các công việc đã giải quyết trong ngày một cách chính xác. Thu dọn khu vực làm việc.	<ul style="list-style-type: none"> Kiểm tra khu vực làm việc. 	Nắm bắt các ghi chép quan trọng việc giới an toàn và để dành cho việc lấy các tài liệu này cho ngày hôm sau.	
4. Quy trình kết thúc - các thiết bị	Thoát khỏi hệ thống CRS. Tắt máy tính. Tắt hết các máy móc, thiết bị khác theo quy trình.	<ul style="list-style-type: none"> Tắt tất cả các thiết bị và máy móc. 	Keo dài tuổi thọ của thiết bị. Tiết kiệm năng lượng. Nắm bắt phòng chống hỏa hoạn.	
5. Quy trình kết thúc - an ninh	Cất giới thiệu và các tài liệu quan trọng vào két an toàn của văn phòng. Khoảng các ngân hàng, túi hồ sơ riêng.	<ul style="list-style-type: none"> Tiền mặt và các tài liệu giới thiệu việc cất giữ an toàn riêng nơi quy định. 	Nắm bắt an ninh.	

CÔNG VIỆC SỐ 13: KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 13.2: Quy trình bổ sung khi rời nơi làm việc trước giờ khi bàn giao cho ca sau và trước ngày nghỉ của văn phòng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhỏ phần 13.1	Nhỏ phần 13.1.	<ul style="list-style-type: none"> Nhỏ phần 13.1. 	Nhỏ phần 13.1.	
2. Quy trình kết thúc – các vấn đề cần giải quyết gặp	<p>Thông báo cho các đồng nghiệp về các vấn đề cần giải quyết, ví dụ như chi nhánh, năng lực khách hàng liên hệ lại nếu đồng nghiệp có thể tiếp nhận các cuộc gọi, xử lý thư điện tử hoặc giao dịch với khách nên văn phòng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Phải thông báo các vấn đề cần giải quyết gặp cho các đồng nghiệp nếu họ giải quyết một cách hiệu quả các cuộc gọi, các thư điện tử và/hoặc tiếp khách nên tiếp. 	<p>Phục vụ khách hàng. Tranh sai sót.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 13: KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 13.3: Quy trình bổ sung khi rời nơi làm việc trước khi nghỉ phép

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Nhỏ phần 13.1	Nhỏ phần 13.1.	<ul style="list-style-type: none">Nhỏ phần 13.1.	Nhỏ phần 13.1.	
2. Nhỏ phần 13.2	Nhỏ phần 13.2.	<ul style="list-style-type: none">Nhỏ phần 13.2.	Nhỏ phần 13.2.	
3. Quy trình kết thúc – các hồ sơ khách hàng nâng giải quyết	Ban giao các hồ sơ khách hàng nâng giải quyết cho các đồng nghiệp với sự đồng kiến của Giám đốc/ chủ công ty.	<ul style="list-style-type: none">Phải ban giao đầy đủ hồ sơ khách hàng nâng giải quyết cho các đồng nghiệp có liên quan trực tiếp.	Nằm báo phục vụ khách hàng một cách liên tục, không rời mắt. Tranh sai sót.	

CÔNG VIỆC 14. BẢO CẢM VÀ THÔNG KÊ SỐ LIỆU

Giới thiệu:

Việc chuẩn bị những báo cáo và thông kê là một công việc thiết yếu.

Bạn phải lưu giữ hồ sơ về các nhà cung cấp và khách hàng của bạn theo quy trình của hệ thống hành của bạn. Bạn có thể không có mặt ở văn phòng khi có khách hàng gọi đến. Những nông nghiệp của bạn phải có khả năng nhận biết và sử dụng những hồ sơ nội với niềm tin rằng các thông tin trong hồ sơ là cập nhật.

Các thông kê chính xác sẽ cung cấp dữ liệu quan trọng cho công tác quản lý của người quản lý và chủ công ty. Ví dụ nhờ hỏi có thể biết bạn cần phải ở một hàng hàng khoảng nào đó bao nhiêu về trên các chương bay, bạn cần phải ở một khách sạn nào đó bao nhiêu năm phòng, để giúp hỏi năm phần theo hình kỳ với các nhà cung cấp nhằm có được một giải pháp tiền hoa hồng tốt hơn.

Cung với việc cung cấp các dữ liệu thống kê trong quá trình làm việc, bạn cần đưa ra các ý kiến, đề xuất của mình với người quản lý chủ công ty để nâng cao hiệu quả kinh doanh.

- PHẦN VIỆC SỐ 14.1: Hiểu và áp dụng quy trình của hệ thống hành trong việc lưu giữ các báo cáo và số liệu thống kê (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 14.2: Lưu giữ các ghi chép chính xác về khách hàng
- PHẦN VIỆC SỐ 14.3: Chuẩn bị các thông kê số liệu theo hướng dẫn của người quản lý Chủ công ty
- PHẦN VIỆC SỐ 14.4: Đề xuất và kiến nghị với người quản lý Chủ công ty

CÔNG VIỆC 14. BẢO CẢM VÀ THÔNG KÊ SỐ LIỆU



1 HIỆU VÀ ẠP DỤNG QUY TRÌNH CỦA NÀi LỖ LỒI HANH TRONG VIỆC LỒI GIỒI CẶC BẶC CẶC VẶC SỒI LỄI THỔNG KỂ



2 LỒI GIỒI CẶC GHI CẶP CHÍNH XẶC VỂ KHẶC HẶC



CÔNG VIỆC SỐ 14: BẢO CẢM VÀ THÔNG KÊ SỐ LIỆU

PHẦN VIỆC SỐ 14.1: Hiểu và áp dụng quy trình của nhân viên hành trong việc lưu giữ các bảo cảm và số liệu thống kê (Kien thoc)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Quy trình của nhân viên hành về công tác bảo cảm và thông kê</p>	<p>Mọi nhân viên hành coi một phương pháp lưu giữ các bảo cảm và lam thống kê riêng.</p> <p>Bản phải biết phương pháp của công ty.</p> <p>Áp dụng phương pháp này một cách nghiêm túc.</p> <p>Tuân theo hướng dẫn của người quản lý chủ công ty về việc lưu giữ các thông kê cần thiết.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Các ghi chép về khách hàng và các nhà cung cấp phải luôn được cập nhật (hàng tuần hoặc hàng ngày) theo tiêu chuẩn mà nhân viên hành của bạn đã quy định. 	<p>Tất cả các hồ sơ ghi chép phải được cập nhật về thông kê một cách chính xác theo định kỳ</p>	<p>Các mẫu bảo cảm và biểu bảng thống kê</p>

CÔNG VIỆC SỐ 14: BẢO VỆ THÔNG TIN SỐ LIỆU

PHẦN VIỆC SỐ 14.2: Lưu giữ các ghi chép chính xác về khách hàng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Các ghi chép về khách hàng	<p>Khi nhận được yêu cầu của khách, hãy lập một hồ sơ mới cho yêu cầu đó và sắp xếp các dịch vụ cần thiết phải làm.</p> <p>Nếu là "khách quen", hãy ghi rõ các sở thích của họ vào hồ sơ mới, những cần lưu giữ các ghi chép về tổng chuyên viên mới vào một hồ sơ mới.</p> <p>Lưu giữ hồ sơ này ở dạng các ghi chép "nâng giải quyết" cho nên khi khách kết thúc chuyên viên.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ghi chép về khách hàng phải bao gồm tất cả các yêu cầu thông tin và các công việc cần thực hiện, những sở thích, các chương trình/mức giá năm phân và những thay đổi cần thiết, những tố văn bản được đưa ra (nhờ các cảnh báo về an ninh và sức khỏe), việc đặt cho nhà thời gian, các hoạt động nào xuất và nội dung thanh toán. 	<p>Làm cho việc theo dõi thuận lợi hơn khi bán không có mặt ở văn phòng.</p> <p>Nắm bắt các ghi chép chính xác về yêu cầu của khách hàng và những tố văn bản nhận viên này lý lẽ hành, nhằm làm rõ những vấn đề chưa rõ ràng có thể xảy ra sau này.</p>	
2. Các ghi chép về các nhà cung cấp	<p>Nội lý lẽ hành của bán sẽ cần hồ sơ riêng về tổng nhà cung cấp dịch vụ/ sản phẩm này kết hợp những với nội lý lẽ hành.</p> <p>Bán phải lưu bản sao tất cả các xác nhận và đặt cho trong hồ sơ của nhà cung cấp (bên cạnh hồ sơ gốc của khách hàng).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hồ sơ về nhà cung cấp phải có ghi chép về các lần liên hệ giữa nhân viên này lý lẽ hành và những nhà cung cấp này; các năm phân về giá việc đặt cho và thanh toán nhà thời gian, tiền hoa hồng nhà này. 	<p>Theo hình ký chủ công ty hoặc người quản lý sẽ ký hợp đồng thông mai mới với các nhà cung cấp sản phẩm chính này sử dụng (ví dụ hàng không, các khách sạn). Các ghi chép chi tiết và chính xác (chứng từ giao dịch) sẽ nắm bắt được giao dịch tốt nhất.</p>	

Ghi chú Quy trình của nội lý lẽ hành của bán sẽ thể hiện các ghi chép nội lưu giữ thu công hay trong máy tính hoặc cả hai hình thức này nhằm bảo vệ việc phục hồi dữ liệu.

CÔNG VIỆC SỐ 14: BÀI CÀO VÀ THÔNG KÊ SỐ LIỆU

PHẦN VIỆC SỐ 14.3: Chuẩn bị các thông kê số liệu theo hướng dẫn của người quản lý chuỗi công ty

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THOC
1. Các thông kê về khách hàng, các nhà cung cấp sản phẩm và các nhiệm vụ	<p>Chuẩn bị người quản lý các nhà lý lỗi hành yêu cầu các loại thông kê khác nhau vì nhiều lý do khác nhau.</p> <p>Làm theo chỉ dẫn của người quản lý chuỗi công ty của bạn trong việc lờu giới các thông kê cần thiết và soạn thảo các báo cáo định kỳ hàng tuần, hàng tháng hoặc nội xuất khi nộic yêu cầu.</p>	<ul style="list-style-type: none">Soạn thảo các thông kê cần thiết theo hướng mẫu và thời gian quy định.	<p>Người quản lý chuỗi công ty cần các thông kê làm cơ sở để phân tích nội tại, để nắm phần với các nhà cung cấp dịch vụ và phân tích giá trị của công việc của bạn.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 14: BÀI CÀNG VÀ THÔNG KÊ SỐ LIỆU

PHẦN VIỆC SỐ 14.4: NỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ VỚI NGƯỜI QUẢN LÝ CHUỖ CÔNG TY

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỜI
<p>1. Nề xuất và kiến nghị về các sở thích của khách hàng, sản phẩm bán chạy nhất, nhà cung cấp dịch vụ tin cậy, các niềm niềm nỗi óa chuồng</p>	<p>Dễa trên thông kê số liệu.</p> <p>Dễa trên ý kiến phản hồi của khách hàng.</p> <p>Dễa trên quan sát của bản.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nhất quán. • Höông ñeñ mức tiêu. 	<p>Nề xuất và kiến nghị của bản có ích cho người quản lý chuỗi công ty trong việc cải thiện sản phẩm hoặc dịch vụ.</p>	

2.4 BẢNG CHUẨN GIAI THUAẬT NGỮ

A	
Advance booking <i>Nhà trước</i>	Nhà vé máy bay trước và thanh toán trước, thông thường là nhà nước hoặc một mức giá rẻ hơn.
Advance purchase airfares <i>Vé máy bay mua trước</i>	Vé máy bay trả tiền trước ngay khi khởi hành nên nhà nước một mức giá rẻ hơn.
Aircraft codes <i>Mã máy bay</i>	Các loại máy bay trên thế giới hoặc ngành du lịch và trong hệ thống nhà cho trên máy tính (CRS) nhận dạng theo mã số ví dụ như 737 = Boeing 737.
Airline Fleet <i>Phi đội máy bay</i>	Các loại máy bay hoặc một hãng hàng không cụ thể nào đó của hãng.
Airline codes <i>Mã hãng hàng không</i>	Các hãng hàng không trên thế giới bay theo lịch trình định sẵn hoặc xác định trong ngành du lịch thông qua một mã số IATA gồm 2 chữ cái ví dụ VN là Vietnam Airline.
Airline route map/Airline rout network <i>Sơ đồ tuyến bay/mạng đường bay</i>	Sơ đồ bao trùm toàn bộ các khu vực mà một hãng hàng không bay tới.
Airline schedule <i>Lịch bay</i>	Lịch trình các chuyến bay của một hãng hàng không cụ thể - số ngày và thời gian bay; điểm xuất phát, tuyến bay, điểm dừng (quá cảnh) và điểm đến.
Amendment fee <i>Phí sửa đổi</i>	Các mức phí do hãng hàng không, nhà lý du lịch, công ty lữ hành bán và thu của khách hàng khi khách thay đổi hành trình bay.
ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á: Brunei, Campuchia, Indonesia, Lào, Malaixia, Mianma, Philippin, Thái Lan, Việt Nam, Singapo.

B	
Baggage allowance <i>Löông hanh lyi cho phep</i>	Soá hanh lyi toái ña maø moät hanh khách coi theá ñem theo khi lam thui tuic vaø coäa tren moät chuyen bay cui theá naø ñoi Phui thuoc vaø caic khu vöc IATA tren theá gioäi maø chaé tieu nay coi theá ñoóc tinh theo soá kieän hoac soá can (kg).
Boarding pass <i>Thei leä maø bay</i>	Cap cho hanh khách ñi maø bay sau khi lam thui tuic vaø coäa tai san bay. Thei leä maø bay cung cap caic thong tin chi tiet veä soä gheä cuäa hanh khách vaø coäa ra maø bay.
Booking file <i>Hoä soä ñaä choä</i>	Yeu cau ñaä choä cuäa khách hang tren heä thong ñaä gioä choä tren maø tinh (CRS/GDS) ghi lai toan boä thong tin chi tiet veä hanh trinh.
Bus schedule <i>Lich chay xe buyt</i>	Lich cung cap dich vui chuyen choä cuäa moät coäng ty xe buyt – soä ngay vaø thoi gian hoat ñoäng; ñiem xuat phat, tuyen xe chay vaø ñiem ñen.

C	
Cancellation penalty <i>Phạt do hủy bỏ</i>	Tiền phạt mỗi khách hàng phải trả do hủy bỏ dịch vụ của một nhà cung cấp.
Carrier <i>Hãng vận chuyển</i>	Hãng hàng không.
Check-in <i>Vào cửa</i>	Các thủ tục cần phải hoàn tất khi một khách đi máy bay đang ký tại quầy thủ tục vào cửa hàng không tại sân bay.
Check-in time <i>Thời gian vào cửa</i>	Khoảng thời gian tối thiểu mà trước khi hành khách phải làm xong thủ tục vào cửa tại sân bay.
Children and infant fares <i>Giá vé trẻ em và trẻ sơ sinh</i>	Các mức giá vé khác biệt có thể áp dụng cho trẻ em và trẻ sơ sinh đi trên máy bay.
Commission <i>Hoa hồng</i>	Khoản tiền hoa hồng người cung cấp dịch vụ trả cho nhà lý du lịch. Hoa hồng là một nguồn thu của nhà lý du lịch.
Compensation <i>Bồi thường</i>	Tiền trả cho một khách hàng nếu bồi hoàn cho một dịch vụ không được thực hiện.
Conjunction ticket <i>Vé liên kết/ Vé nối</i>	Khi một khách hàng yêu cầu vé của nhiều hơn một hãng hàng không để hoàn tất một hành trình thì tất cả các vé được cấp ra sẽ được "nối với nhau". Số vé của tất cả các vé nối được in trên một vé. Trả lời của các vé nối tuân thủ các điều kiện của hãng hàng không được nối.
Credit card guarantee <i>Đảm bảo bằng thẻ tín dụng</i>	Số thẻ tín dụng của khách hàng được cung cấp cho khách sạn như một số năm bảo. Nếu khách hàng không tới, khách sạn có thể áp dụng một phạt hủy cho và tính vào thẻ tín dụng nếu.
CRS/GDS	Hệ thống đặt ghế cho trên máy tính hoặc hệ thống phân phối toàn cầu. Hệ thống được sử dụng trên toàn thế giới để đặt ghế trên máy bay cho hầu hết các hãng hàng không trên thế giới.
Customer file <i>Hồ sơ khách hàng</i>	Lưu ghi chép của nhà lý du lịch tại các thông tin về khách hàng.

D	
DBLB	Thuat ngooi khach sain ne cap toi mot phong noi (cho hai ngooi, mot giong co to nha (King size) hoac coivon (Queen size) coiphong tam kem theo.
Deposit <i>Nat coc</i>	Khoan tien do nai ly du lich thu cua khach hang ne naim baib khach se la y ve
Destination <i>Niem nen</i>	Noi ma khach se toi.
Destination knowledge <i>Kien thic ve niem nen</i>	La nhong kien thic ve niem nen can nooc cung cap cho khach hang.
Documentation <i>Tai lieu giay toi</i>	Tat cai cai tai lieu giay toi khach hang can coi ne thic hien chuyen ni. Coi the bao gom ho chieu, thi thic, ve may bay, ve xe buyi, ve tau hoai phieu lou trui phieu van chuyen (transfer voucher)...
Domestic travel <i>Du lich trong nooc</i>	Ni du lich trong pham vi mot nooc; ni du lich trong nooc tonoi co trui ni ve nha tonoi du lich.

E	
E Ticket <i>Ve niem toi</i>	Ve may bay nooc mua qua mang. IATA nat ra thoi han cho nen 2008 tat cai cai ve may bay phai nooc xuat theo hinh thic ve niem toi
Excursion/promotion airfare <i>Giai ve may bay khuyen mai/du lich</i>	Ve may bay giai re hon nhong phai tuan theo mot so han chei Coi the la phai thic hien thanh toan trooc, khai nang co choi thap, phui thuoc va mu cao niem va thap niem, phat neu huy ve

F	
Fare basis <i>Mã giá</i>	Mã viết bằng chữ/bảng số hoặc dùng cho tất cả các loại giá vé máy bay và hoặc ghi trên mã vé máy bay.
Fare calculation <i>Tính giá vé</i>	Tổng chi phí cho một vé máy bay. Hoặc ghi trên mã vé máy bay trong tính toán giá vé. Nó với các vé quốc tế thì giá vé hoặc xây dựng theo đơn vị tính toán tiền tệ trung lập (Neutral Units of Construction) và sau đó hoặc qui đổi theo tỷ giá qui đổi ra đơn vị tiền tệ địa phương.
Final payment <i>Khoản thanh toán lần cuối</i>	Số tiền khách hàng phải trả cho hãng lữ hành sau khi trở về khoản tiền đã đặt cọc trước.
Flight availability <i>Còn chỗ trên chuyến bay</i>	Số ghế còn lại để mua hoặc trên một máy bay hoặc với một chuyến bay cụ thể
Flight routing <i>Tuyến bay</i>	Hành trình từ điểm xuất phát tới điểm đến của một chuyến bay bao gồm các điểm dừng qua các chặng.
FOC	Vé miễn phí.
Frequent flyer <i>(Khách hàng thường xuyên)</i>	Chương trình ưu đãi/ thưởng cho khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ của một hãng hàng không hoặc một khách sạn.
Full economy/business/first class fare <i>Giá vé máy bay hạng phổ thông thông thường/ thông gia/ hạng nhất</i>	Các mức giá vé máy bay cao nhất và thường đi kèm với ít hạn chế

G	
Gateway city <i>Thanh phoi coa ngoi</i>	Thanh phoi hoac cai thanh phoi trong mot quoc gia cui the nao noi mai phan lon cai hang hang khong bay nen/ ni.
Geographic features <i>Nai niem na ly</i>	Sai hap dan toi nhien cua mot nat nooc: (vi du) nui, song, bai bien, vinh, nab.
Guide book <i>Sach hong dan</i>	Sach xuat ban gioi thieu ve niem nen. (vi du: Lonely Planet. Rough Guide, Guide du routard)

H	
High season <i>Mua hong khach/ cao niem</i>	Thoi gian cao niem nen du lich toi mot quoc gia cui the nao noi

<p>IATA <i>Hiệp hội các nhà vận chuyển hàng không quốc tế</i></p>	<p>The International Air Transport Association - Hiệp hội các nhà vận chuyển hàng không quốc tế Trú sở chính đặt tại Geneva. Hầu hết các hãng hàng không chủ chốt của thế giới là thành viên của IATA, chi phối các nguyên tắc vận chuyển. Hãng Hàng không Quốc gia Việt Nam là thành viên của IATA</p>
<p>IATA areas of the world <i>Các khu vực IATA trên thế giới</i></p>	<p>Liên quan tới giá vé máy bay, vận chuyển hàng hoá và các dịch vụ kinh doanh hàng không, thế giới được chia thành 3 khu vực IATA. 1) châu Mỹ 2) châu Âu và châu Phi và 3) châu Á và châu Đại Dương.</p>
<p>Inbound Tour Operator <i>Nhà điều hành tour trong nước</i></p>	<p>Công ty điều hành bán lẻ tổ chức các kỳ nghỉ trọn gói cho những khách hàng ở các nước khác hoặc cho khách du lịch nội địa.</p>
<p>Inbound travel <i>Du lịch từ nước ngoài vào</i></p>	<p>Là chuyến đi của khách du lịch từ các nước khác tới Việt Nam; thuật ngữ "domestic inbound" coi thế giới là trường hợp một khách du lịch nội địa từ TP HCM ra thăm Hà Nội và là khách hàng sử dụng các sản phẩm du lịch của niềm niềm tại Hà Nội.</p>
<p>Inclusive tour <i>Du lịch trọn gói</i></p>	<p>Một chuyến du lịch có tổ chức trọn gói dành cho khách bao gồm vé máy bay, nơi lưu trú, bữa ăn, tham quan...</p>
<p>International airfare <i>Giá vé máy bay quốc tế</i></p>	<p>Giá vé máy bay cho một hành khách đi từ một nước này sang một nước khác.</p>
<p>Itinerary component <i>Thành phần lịch trình</i></p>	<p>Một phần của một lịch trình của khách hàng: (ví dụ) nơi ở, chuyến du lịch, vé máy bay, đặt chỗ máy bay...</p>

L	
Log on, log off <i>Nhập nhập, nhập xuất</i>	Nhập ký vào làm việc và thoát khỏi chương trình làm việc trên máy tính, cài sử dụng mã số truy cập.
Low cost carrier <i>Hãng hàng không giá rẻ</i>	Một hãng hàng không chào giá vé máy bay rẻ thông thường phải đặt chỗ thông qua mạng internet.
Low season <i>Mùa vắng khách</i>	Thời gian trên nhất nhất năm một nước cụ thể nào đó vào khi nó thông thường giá vé máy bay và khách sạn sẽ rẻ nhất.

M	
Maximum stay <i>Thời gian ôi lại tối đa</i>	Một số loại giá vé máy bay cụ thể có hạn kỳ quy định về thời gian lưu trú tối đa. Một vài phổ thông thông thường, hãng thông gia hoặc hãng nhất có thời hạn hiệu lực một năm kể từ ngày khởi hành chuyến bay quốc tế. Một vài du lịch có thể chỉ hiệu lực trong một hoặc hai tháng.
Minimum connecting time <i>Thời gian nối chuyến tối thiểu</i>	Thời gian tối thiểu cho phép tại sân bay trung chuyển giữa hai chuyến bay nối chuyến trong cùng một ngày.
Minimum stay <i>Thời gian ôi lại tối thiểu</i>	Một số loại vé máy bay du lịch có quy định thời gian tối thiểu hành khách phải ôi lại tại điểm đến.
Mixed class travel <i>Nhị hạng hỗn hợp</i>	Một hành trình trong nội địa khách sử dụng các hãng ghé ngoài khác nhau trên cùng một vé. Cần phải có một cách tính giá khác biệt để tính toán giá vé này.
MCO (Miscellaneous Charges Order). <i>Phiếu ghi chi phí hỗn hợp</i>	Phiếu ghi chi phí hỗn hợp. Một chứng từ kế toán khác biệt của hãng hàng không sử dụng nhờ một chứng nhận về các khoản thu của Hãng trong các trường hợp nhờ khách trả thêm tiền để nâng hạng ghế tại sân bay, phí thu hành lý quá cước, chi hoàn một phần tiền vé do phải cấp lại vé khi khách không ghi cấp lại vé tại nước khác với nơi xuất vé gốc...

P	
Paper airlines ticket <i>Ve máy bay bằng giấy</i>	Ve máy bay do hệ thống CRS/GDS xuất ra cho hành khách. Mỗi vé có 4 liên dung để bay, 1 liên dung để phục vụ kiểm toán, 1 liên cho nền vì xuất vé và 1 cường vé dành cho khách hàng.
Passport <i>Hộ chiếu</i>	Một giấy tờ quan trọng, yêu cầu bắt buộc khi xuất nhập cảnh ra nước ngoài.
Point - to - point fare <i>Giá vé giữa hai điểm</i>	Giá vé máy bay từ một thành phố này đến thành phố khác.
Preferred product <i>Sản phẩm nước ousai</i>	Một sản phẩm du lịch có thể thu xếp với một nhà cung cấp sản phẩm (ví dụ như nhiều hành tour) để bán các dịch vụ của nhà cung cấp này. Nếu có lại nhà cung cấp sẽ trả cho sản phẩm du lịch một hoa hồng cao hơn cho mỗi giao dịch bán hàng.
Product knowledge <i>Kiến thức về sản phẩm</i>	Kiến thức về các hãng hàng không, lịch bay và giá vé các hãng hàng không, các công ty cho thuê xe, lưu trú tại khách sạn...

R	
Rail schedule <i>Lịch chạy tàu</i>	Giờ khởi hành và giờ đến của tàu hoai
Rate of exchange (ROE) <i>Tỷ giá qui đổi</i>	Tỷ giá IATA sử dụng để qui đổi tiền NUC sang đồng tiền địa phương trong việc tính toán giá vé máy bay.
Reconfirmation of booking <i>Xác nhận lại việc đặt chỗ</i>	Nhiều hãng hàng không yêu cầu hành khách phải gọi điện thoại và xác nhận việc đặt chỗ trên máy bay của họ trước chuyến đi. Việc này phải thực hiện 72 tiếng trước khi chuyến bay xuất phát.
Record Locator <i>Hồ sơ đặt chỗ</i>	Hãy con gọi lại Booking File. Thông tin khách hàng được ghi vào hệ thống CRS/GDS. Mọi hành khách đặt chỗ chỉ một mã số đặt chỗ duy nhất để nhận dạng đặt chỗ của khách đó
Retail travel agency <i>Nơi lý bán lẻ du lịch</i>	Nơi diễn cho nhà cung cấp các sản phẩm du lịch và bán các sản phẩm này cho khách hàng để nhận hoa hồng hoặc phí đặt chỗ
Room only <i>Chỉ đặt phòng</i>	Một phòng đặt tại khách sạn không bao gồm bất kỳ bữa ăn nào.

S	
Seasonality of airfare <i>Tính giá vé máy bay theo mùa</i>	Nhiều vé giảm giá có các mức giá khác nhau phụ thuộc vào ngày khởi hành. Một vé sẽ đắt hơn trong mùa đông khách và rẻ hơn trong mùa vắng khách.
SGLB	Một phòng ngủ trong một khách sạn (dành cho một người – chỉ một giường) với một buồng tắm kèm theo.
Supplier of product <i>Nhà cung cấp sản phẩm</i>	Một hãng hàng không, một công ty cho thuê xe, công ty tàu hoai du thuyền, khách sạn, công ty bảo hiểm du lịch...

T	
Ticket coupons <i>Liên vé</i>	Các liên của một vé máy bay bằng giấy. Mỗi chuyến bay là một liên vé và nó có chứa thông tin về chuyến bay khi làm thủ tục vào cửa tại sân bay.
Timetable <i>Lịch trình</i>	Lịch cung cấp dịch vụ của một hãng hàng không, tàu hỏa hoặc xe buýt.
Tour Voucher <i>Phiếu dịch vụ du lịch</i>	Chứng từ do một nhà bán lẻ nhiều hành tour, công ty cho thuê xe, khách sạn... xuất ra và nó dùng cho khách hàng trước khi bắt đầu hành trình. Trước khi cung cấp một dịch vụ theo yêu cầu nhà bán lẻ sẽ thông báo rõ Nhà cung cấp sẽ thu các phiếu tổng ồng và thực hiện các dịch vụ theo thỏa thuận.
Tour wholesaler <i>Nhà bán lẻ dịch vụ du lịch/ Nhà nhiều hành tour</i>	Một công ty kết hợp các sản phẩm du lịch với nhau và bán chúng thông qua một đại lý lữ hành bán lẻ.
Transfer <i>Nhà nối</i>	Thông tin bao gồm trong các chuyến du lịch trọn gói. Phiếu vận chuyển sẽ được phát cho khách hàng mỗi khi khách cần nối nhà / nối vận tải và trả tiền tại mỗi thành phố khách dừng chân dọc đường.
Travel desk agent <i>Đại lý du lịch</i>	Một người lập kế hoạch tổ chức/ bán hàng hoặc tổ chức/ du lịch. Là người làm trong một đại lý lữ hành và giúp các khách hàng giải quyết tất cả các yêu cầu cần thiết cho chuyến du lịch cho du khách với mức phí nhất định, kinh doanh hoặc tham bản địa phương.
Traveller <i>Lữ khách</i>	Một người đi khỏi nhà tới một điểm đến mới và ở lại một nơi nhất định là một đêm.
TRPB	Một phòng cho 3 người trong khách sạn với một buồng tắm kèm theo. Có thể có 3 giường đơn, 2 giường đôi hoặc một giường cỡ to và (Queen bed) và một giường đơn.
TWNB	Phòng đôi trong khách sạn (dành cho 2 người – hai giường đơn) và có một phòng tắm kèm theo.

U

Unaccompanied minor
*Trelem ñi moät mình/ không ñi kem
ngöôï löin*

Moät trelem ñi moät mình trên máy bay. Phải có các giấy tờ ñã biết kèm theo.

V

Visa
Thò thòc

Giấy tờ cần có ñể ñi nhập cảnh vào một nước nhất ñịnh nào ñó.

W

Waitlisted flight
Chöi ñöi bì trên chuyến bay

Tuy chöi trên một chuyến bay có thể bì ñặt trước những một hành khách có thể ñưa tên của mình vào danh sách chờ với hy vọng có ñi ñó ñể chöi trước khi khởi hành. Nhiều kiến này thông thường chỉ áp dụng cho khách mua vé giá toàn phần chöi không áp dụng với vé giá giảm.



TỔNG CỤC DU LỊCH VIỆT NAM PHỐI HỢP VỚI ỦY BAN CHÂU ÂU
ĐỐI AN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM



TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHIỆP DU LỊCH VIỆT NAM (VTOS)

CÁC TIÊU CHUẨN VTOS LÀ MỘT TRONG NHỮNG KẾT QUẢ CHÍNH CỦA ĐỐI AN,
NƯỚC XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM ĐỒNG HÀNH CHO 13 NGHIỆP VỤ TRÌNH NÓI CÒ BAN NHỎ SAU:

Khách sạn

NGHIỆP VỤ AN NINH KHÁCH SẠN
NGHIỆP VỤ BUỒNG
NGHIỆP VỤ LỄ TÂN
NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG
KỸ THUẬT CHE ÁM BIẾN MÀN AN ÁU
KỸ THUẬT CHE ÁM BIẾN MÀN AN VIỆT NAM
KỸ THUẬT LAM BÁNH ÁU
NGHIỆP VỤ NHÀ TÌM GIÓ BUỒNG KHÁCH SẠN
NGHIỆP VỤ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN NHỎ

Lữ hành

NGHIỆP VỤ NHÀ LÝ LỮ HÀNH
NGHIỆP VỤ NHÀ HẠNH TOUR
NGHIỆP VỤ NHÀ CHO LỮ HÀNH
NGHIỆP VỤ HỒNG HẢI DU LỊCH

VĂN PHÒNG BAN QUẢN LÝ ĐỐI AN

Tầng 2, Nhà 6, Khách sạn Kim Liên 2, số 7 Ngõ Duy Anh, Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 43) 577 0663 | Fax: (84 43) 577 0665 | Email: hrdt@hrdtourism.org.vn
Website: www.hrdtourism.org.vn