

TỔNG CỤC DU LỊCH VIỆT NAM  
HỘI NGHIỆP CẤP CHỖNG CHẾ NGHIỆP VUI DU LỊCH VIỆT NAM



TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHIỆP  
DU LỊCH VIỆT NAM

NGHIỆP VUI NIỀM HẠNH TOUR



TRÌNH NỞ CỘ BÀN

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ  
DU LỊCH VIỆT NAM

# NGHIỆP VỤ NHIỆM HẠNH TOUR

TRÌNH NỘI CÔ BẢN

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](mailto:hrdt@hrdtourism.org.vn)

Website: [www.hrdtourism.org.vn](http://www.hrdtourism.org.vn)

## Lời cảm ơn

Tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam và Tài liệu nào tạo phức vụ Chương trình Phát triển Nào tạo viên nội 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 nội dung nhờ sự đóng góp và kiến thức cũng nhờ 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 nội bày tỏ lòng biết ơn chân thành nội với những cá nhân và tập thể nào 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 nội 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 nội trân trọng cảm ơn sự chắt chiu sát sao và những ý kiến đóng góp mang tính hình thành 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 lòng cảm ơn tới Hội đồng cấp chắt chiu nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB), trong nội có nội diễn của Tổng cục Du lịch, Bộ Lao nội 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 nội 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 nội, 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 nhờ toàn thể cá nhân nào viên Ban quản lý Dự án.

Xin trân trọng cảm ơn.

# MỤC LỤC

<b>1</b>	<b>GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHIỆP VỤ NGHIỆP VỤ NGHỀ NGHIỆP DU LỊCH VIỆT NAM (VTOS) NGHIỆP VỤ NGHỀ NGHIỆP HẠNG TOUR</b>	<b>TRANG</b>
1.1	Thông tin chung	4
1.2	Tiêu chuẩn kỹ năng nghề nghiệp du lịch Việt Nam	4
1.3	Bảng kỹ năng nghề nghiệp	4
1.4	Cách sử dụng Tiêu chuẩn VTOS	6
<b>2</b>	<b>TIÊU CHUẨN VTOS NGHIỆP VỤ NGHỀ NGHIỆP HẠNG TOUR</b>	
2.1	Tóm tắt công việc, chức danh và danh mục công việc	7
2.2	Công việc và phân việc: Kế hoạch liên hoàn	8
2.3	Nội dung các công việc và phân việc	13
2.4	Bảng chuỗi giải thuật nghề nghiệp	175

# GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHIỆP VỤ LỊCH VIỆT NAM - NGHIỆP VỤ NHIỆU HÀNH TOUR



Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghiệp vụ lịch Việt Nam (Tiêu chuẩn VTOS) - Nghiệp vụ Nhiều hành Tour mô tả và trình bày công việc cơ bản nhất của Nhân viên/trợ lý nhiều hành tour thuộc Bộ phận nhiều hành trong một công ty lữ hành Việt Nam hoặc công sở tổng tài chính nhiệm vụ cho bộ phận và thu xếp các chương trình du lịch cho khách quốc tế đến Việt Nam và khách nội địa.

Tiêu chuẩn Nghiệp vụ Nhiều hành Tour được thiết kế kết hợp hai hoặc các tiêu chuẩn quốc tế hiện hành, được nhiều chuyên gia hợp với yêu cầu của ngành Lữ hành Việt Nam.

## 1.1 THÔNG TIN CHUNG

Đôi bên Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam là kết quả của Hiệp định tài 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”. Cui thể hơn là nâng cao công nhận 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 những thành quả chính của Đôi bên được xây dựng cho 13 nghề nghiệp 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 Khách sạn 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 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 tác. Các tiêu chuẩn được Tổ chức các kỹ thuật, gồm chuyên gia thực hành trong ngành du lịch và các chuyên gia nhân tài du lịch Việt Nam soạn. Căn cứ trên các yêu cầu của Tổ chức các, các tiêu chuẩn được chỉnh sửa và các chuyên gia quốc tế trực tiếp thực hiện 4 khóa nhân tài Nhân tài viên cho từng nghề nghiệp được triển khai, tài liệu tiếp tục được hoàn thiện và 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 được thiết kế trên cơ sở phân tích và hình thành những công việc người lao động cần thực hiện để đáp ứng yêu cầu của một công việc cụ thể. Bảng kỹ năng nghề nghiệp chính xác những việc người lao động phải làm. Từ những phân tích này, những kiến thức và kỹ năng

can thiết n̄ōc thiết lập nhằm giúp người lao động coi thể th̄c hiện công việc hiệu quả trong nhiều kiến làm việc thông thường. Bảng này trình bày các công việc ̄u trình n̄ōc ̄ōc bản và n̄ōc chia thành a/ Phần việc kỹ năng và b/ Phần việc kiến thức.

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 n̄c cấp nền kiến thức bổ sung hay lý thuyết mà người lao động ̄u trình n̄ōc ̄ōc bản cần coi thể thực hiện công việc một cách chính xác.

Mỗi Tiêu chuẩn VTOS n̄ōc chia thành 4 phần chính.

Phần một mô tả tổng thể công việc, chức danh thông dụng và danh mức công việc. Đây chính là phần hình thành nên tiêu chuẩn.

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

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

Phần bốn là bảng chuỗi giải thuật nghề chuyên môn theo thời t̄i ABC

## PHẦN VIỆC KỸ NĂNG

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

**BỒIC (TH̄C HIỆN):** xác định rõ những gì người lao động phải thực hiện n̄c hoàn thành phần việc theo thời t̄i logic.

**CÁCH LÀM:** mô tả cách thực hiện các b̄ōc và thông n̄ōc trình bày với mức n̄c minh họa cho những kỹ năng cần coi. Các kỹ năng này đ̄a trên n̄ng l̄c.

**TIEU CHUAN:** phần này liên hệ t̄i những tiêu chuẩn quốc tế liên quan n̄c những tiêu chí về chất l̄ng, số l̄ng, thời gian, tính liên hoàn, v̄ sinh, an toàn v.v.. nhằm n̄m bắt thực hiện các b̄ōc theo n̄ng tiêu chuẩn.

**LYIDO:** giải thích tại sao cần phải tiến hành các b̄ōc theo một cách th̄c rất cụ thể và tại sao cần phải ̄p dụng những tiêu chuẩn n̄ōi

**KIEN TH̄C:** phần này liên hệ t̄i những yêu cầu về kiến thức cần thiết n̄c 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 th̄c hành các kỹ năng cần thiết.

## PHẦN VIỆC KIẾN TH̄C

Cách trình bày phần Phần việc kiến thức hơi khác một chút, cụ thể coi **NOI DUNG** n̄ōc trình bày thay coi **BỒIC (TH̄C HIỆN)**; và **MOI TA** thay coi **CÁCH LÀM**. Trong n̄ōi coi **NOI DUNG** trình bày phần lý thuyết và coi **MOI TA** giải thích, minh họa cho phần lý thuyết.



## 1.4 CÁCH SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN VTOS

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

Tiêu chuẩn VTOS là công cụ giúp các doanh nghiệp xây dựng chương trình đào tạo nội bộ hoặc bán cho nhân viên và xác định nhu cầu đào tạo phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp. Ngoài ra, các công cụ này hỗ trợ các doanh nghiệp áp dụng Tiêu chuẩn VTOS để tham khảo xây dựng chương trình đào tạo sinh viên nghề nội bộ hoặc bán.

Nói với các doanh nghiệp đã có các tiêu chuẩn hoạt động, Tiêu chuẩn VTOS giúp củng cố và hỗ trợ cho các tiêu chuẩn hiện có. Với những doanh nghiệp chưa có tiêu chuẩn hoạt động, các Nhà tạo 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, Đối tác khuyến khích các Nhà tạo viên nên chỉnh 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 Đối tác cung cấp các phòng học hỗ trợ Nhà tạo 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 kỹ năng cho những nhân viên đã hoàn thành khóa đào tạo kỹ năng nghề nội bộ hoặc bán tham dự thẩm định tay nghề tại các Trung tâm thẩm định nội bộ cấp chứng chỉ quốc gia.

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

### **Đối tác Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam**

Văn phòng Ban Quản lý Đối tác  
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](http://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](mailto:vtcb@vnn.vn)  
Website: [www.vtcb.org.vn](http://www.vtcb.org.vn)



# TIÊU CHUẨN VTOS NGHIỆP VỤ NGHIỆP HÀNH TOUR

## 2

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

### TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Nhân viên nghiệp vụ hành tour chuyên trách thuộc Bộ phận nghiệp vụ hành trong một công ty lữ hành Việt Nam hoặc có thâm niên tối thiểu đảm nhận nhiệm vụ giới thiệu và thu xếp các chương trình du lịch cho khách quốc tế trên Việt Nam và khách nội địa.

### CHỨC DANH

Chức danh thông thường được dùng cho vị trí công việc này là:

- Nhân viên/ trợ lý nghiệp vụ hành tour

### DANH MỤC CÁC CÔNG VIỆC

1. Kiến thức chung về du lịch, lữ hành và công ty lữ hành
2. Chuẩn bị làm việc
3. An toàn và an ninh tại nơi làm việc và cho khách
4. Làm việc tại văn phòng
5. Kiến thức về nhiệm vụ
6. Kiến thức về sản phẩm
7. Kiến thức về nhà cung cấp
8. Thực hiện giới thiệu và nhất chí
9. Nghiệp vụ - Quản lý khách và các thủ tục cho tour du lịch
10. Hỗ trợ lập và tính giá các chương trình du lịch
11. Hỗ trợ việc tiếp thị và bán hàng
12. Hỗ trợ thực hiện các giao dịch tài chính
13. Chăm sóc khách hàng
14. Kết thúc công việc
15. Hồ sơ, số liệu thống kê kiến nghị và đề xuất

## 2.2 CÔNG VIỆC VÀ PHÂN VIỆC: KẾ HOẠCH LIÊN HOAN

Công việc chính: 15 (Tổng công)

Phân việc kỹ năng: 60 (Tổng công)

Phân việc kiến thức: 24 (Tổng công)

### 1. KIẾN THỨC CHUNG VỀ DU LỊCH, LỘ HÀNH VÀ CÔNG TY LỘ HÀNH

TRANG	PHÂN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHÂN VIỆC KIẾN THỨC
		17	1.1 Thông tin cơ bản về du lịch và lộ hành
		19	1.2 Ảnh hưởng của du lịch đối Việt Nam
		20	1.3 Tổng quan về thị trường du lịch Việt Nam
		22	1.4 Một nghề trong ngành du lịch – công ty lộ hành
		23	1.5 Giới thiệu về công ty lộ hành

### 2. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

TRANG	PHÂN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHÂN VIỆC KIẾN THỨC
27	2.1 Trình diễn tại nơi làm việc		
28	2.2 Trang phục, nông phục, ngoại hình và sức khỏe		
29	2.3 Các tiêu chuẩn và mức tiêu chuẩn		
30	2.4 Chuẩn bị nơi làm việc		
32	2.5 Lập thời gian biểu		

### 3. AN TOÀN VÀ AN NINH TẠI NƠI LÀM VIỆC VÀ CHO KHÁCH

TRANG	PHÂN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHÂN VIỆC KIẾN THỨC
35	3.1 Tuân thủ các quy định về an toàn tại nơi làm việc		
36	3.2 Tuân thủ các quy định về an ninh tại nơi làm việc		
37	3.3. Tuân thủ các quy trình xử lý khi xảy ra hỏa hoạn		
38	3.4 Tuân thủ các quy trình xử lý tiền mặt và các tài liệu quan trọng		

### 4. LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

TRANG	PHÂN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHÂN VIỆC KIẾN THỨC
41	4.1 Làm việc theo nhóm		
		42	4.2. Các quy trình và hệ thống trong văn phòng
43	4.3 Sử dụng các thiết bị văn phòng		
44	4.4 Văn hành máy tính		
47	4.5 Giao dịch với các nhà cung cấp trong ngành du lịch và khách hàng		

## 5. KIẾN THỨC VỀ CÁC NIỆM NÊN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		53	5.1. Trau dồi kiến thức về niệm nên du lịch
57	5.2 Cập nhật kiến thức về niệm nên du lịch		
59	5.3 Tổ van về niệm nên cho các công ty lữ hành bán sã nước ngoài		
60	5.4 Tổ van về niệm nên cho thị trường nội địa		

## 6. KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		63	6.1 Hiểu biết về các sản phẩm của công ty
65	6.2 Các sản phẩm du lịch		
68	6.3 Các cấu phần của sản phẩm		
70	6.4 Hiểu biết các mức giá, giá vốn và/hoặc giá có tính lãi		

## 7. KIẾN THỨC VỀ NHÀ CUNG CẤP

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		75	7.1 Các hãng hàng không
		76	7.2 Văn chuyên nông boả (các công ty xe)
		77	7.3 Các hình thức văn chuyên khai (nông sát, biển và sông, xe máy...)
		79	7.4 Các cô sôilôu trui (khách sạn, khu nhã...)
		80	7.5 Các nhôn vì cung cấp dịch vui ăn uống (nhà hàng, quán bar...)
		81	7.6 Hôngg dẫn viên du lịch và phiến dịch
		82	7.7 Hoat nhông mua sãm, văn hoia, giái trí và các dịch vui khai
		84	7.8 Các dịch vui danh cho các yêu cầu nhã biêt

## 8. THỰC HIỆN GIỎU CHOI VÀ NHAT CHOI

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		87	8.1 Kiến thức về các quy trình của công ty
88	8.2 Xôi lý các yêu cầu và chuẩn bị bán chã giã		
92	8.3 Nhận yêu cầu giỏu choi lap hoisô khach hang, xac nhinh nhieu khoan thanh toan		
94	8.4 Thúc hiên nhã các sản phẩm và dịch vui		
98	8.5 Giao dịch với khách hàng và nhà cung cấp		
100	8.6 Quản lý hoisô khách hàng		
101	8.7 Xôi lý giáiy tờ tài liệu		
102	8.8 Thiết lập các bản ghi chép		
103	8.9 Sôi dung CRS và/hoặc chông trình máy tính của công ty (nếu/khi có)		

## 9. ĐIỀU HÀNH - QUẢN LÝ KHÁCH VÀ CÁC THU XEP CHO TOUR DU LỊCH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		107	9.1 Kiến thức về quy trình của công ty
108	9.2 Giảm sai lệch lịch của khách hàng nhất cho trước		
110	9.3 Nhiều năng lực dịch vụ văn chuyên, lâu trù và các dịch vụ khác cho tổng toán hoặc tổng khách		
111	9.4 Nhiều năng lực hướng dẫn viên và lái xe		
112	9.5 Gửi danh sách toán đến khách sạn và nhà vận chuyển		
113	9.6 Kiểm tra lại các yêu cầu đặt chỗ và các thu xếp cho tour		
114	9.7 Chuẩn bị thông tin cho hướng dẫn viên và lái xe		
116	9.8 Mời khách, chào khách và nhận phòng		
118	9.9 Giảm sai lệch giải quyết các vấn đề phát sinh trong tour		
119	9.10 Tiếp khách		
120	9.11 Năng khiếu		

## 10. HỖ TRỢ LẬP VÀ TÍNH GIÁ CÁC CHỖ ĐÓN TRÌNH DU LỊCH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
125	10.1 Hỗ trợ nghiên cứu và phân toán thị trường		
128	10.2 Hỗ trợ lập chương trình mới		
129	10.3 Hỗ trợ việc tính giá các chương trình mới		
130	10.4 Hỗ trợ chuẩn bị bản chào giá		

## 11. HỖ TRỢ VIỆC TIẾP THÌ VÀ BÁN HÀNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		133	11.1 Hiểu biết về sản phẩm của các điểm đến du lịch của Việt Nam
		134	11.2 Hiểu biết về các sản phẩm của công ty
136	11.3 Hỗ trợ việc theo dõi các sản phẩm của nội thị cạnh tranh		
137	11.4 Hỗ trợ việc thiết kế và in ấn các brochure và tờ rơi		
139	11.5 Hỗ trợ việc cập nhật thông tin lên trang Web của công ty		
140	11.6 Hỗ trợ việc quảng cáo, khuyến mãi, thông điệp và quan hệ công chúng		
143	11.7 Hỗ trợ nội dung bán hàng		
144	11.8 Mời sáng kiến tác vụ trong bán hàng		

## 12. HOẠT ĐỘNG THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		147	12.1 Quy trình thực hiện giao dịch tại chính của công ty
148	12.2 Chuẩn bị hoạt động bán hàng thông thường và hoạt động tại chính		
		149	12.3 Các phương thức thanh toán
151	12.4 Nhận thanh toán của khách hàng và xuất phiếu thu		
153	12.5 Nội chiếu nhất kỳ bán hàng vào cuối ngày		
154	12.6 Lưu giữ hồ sơ về các giao dịch tại chính nơi thực hiện		

## 13. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		157	13.1 Nhận biết ai là khách hàng của công ty
159	13.2 Nhận viên các công ty lợi ích bán sản phẩm nước ngoài		
160	13.3 Nhận viên các nhà lý lợi ích bán lẻ		
161	13.4 Khách hàng mua các sản phẩm du lịch của công ty		

## 14. KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
165	14.1 Quy trình kết thúc ngày làm việc		
166	14.2 Quy trình bổ sung khi rời nơi làm việc trước giờ nghỉ của văn phòng		
167	14.3 Quy trình bổ sung khi rời nơi làm việc trước khi nghỉ phép		

## 15. HỒ SƠ, SỐ LIỆU THÔNG KÊ KIẾN NGHỊ VÀ NẾU XUẤT

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		171	15.1 Hiểu và áp dụng quy trình lưu giữ hồ sơ và số liệu thông kê của công ty
172	15.2 Lưu giữ các hồ sơ chính xác về khách hàng và nhà cung cấp		
173	15.3 Chuẩn bị các số liệu thông kê theo hướng dẫn của người quản lý của công ty		
174	15.4 Nếu xuất và kiến nghị với người quản lý của công ty		

## 2.3 NỘI DUNG CÁC CÔNG VIỆC VÀ PHÂN VIỆC

### Giới thiệu – công ty lữ hành nội phòng tại Việt Nam

Một “công ty lữ hành” là một doanh nghiệp xây dựng các chương trình du lịch trọn gói, tiếp thị, bán và nhiều hành kết hợp các dịch vụ liên quan nên chương trình bao gồm thu xếp dịch vụ vận chuyển mặt đất, hàng không và dịch vụ lưu trú. Một số dịch vụ có thể bao gồm hoặc không bao gồm trong chương trình du lịch trọn gói: cung cấp hướng dẫn viên và phiên dịch, các bữa ăn và tham quan các điểm du lịch.

Một công ty lữ hành nước ngoài có văn phòng tại công ty lữ hành bán lẻ nước ngoài (FTW), (ví dụ tại thị trường nguồn châu Âu) xây dựng các chương trình du lịch trọn gói, tiếp thị, bán các chương trình du lịch đi ra nước ngoài tới một hoặc nhiều điểm đến (ví dụ như Việt Nam); công ty có thể lập văn phòng tại điểm đến nằm trong các chương trình du lịch của công ty (ví dụ tại Việt Nam dưới hình thức hoặc sở hữu toàn bộ hoặc liên doanh) có nhân viên phụ trách xử lý các vấn đề liên quan đến khách; hoặc công ty có thể bố trí hoặc hợp đồng một công ty lữ hành nội phòng thực hiện các công việc trên.

Công ty lữ hành nội phòng tại điểm đến do một hoặc nhiều công ty lữ hành bán lẻ nước ngoài chế định hoặc hợp đồng để thu xếp cho khách của công ty hỏi thực hiện chương trình du lịch tại (các) điểm đến liên quan và thông nước ngoài “công ty lữ hành làm khách vào”.

Nhiều công ty lữ hành nội phòng tại Việt Nam thực hiện hai chức năng:

1. Hỏi lại “công ty lữ hành làm khách vào” cho các công ty lữ hành bán lẻ nước ngoài (FTWs)
2. Hỏi xây dựng các chương trình du lịch trọn gói và bán các sản phẩm của họ tại Việt Nam. Thị trường của các công ty này sẽ là
  - (a) Khách nội địa;
  - (b) Khách quốc tế sinh sống ở Việt Nam;
  - (c) Các khách du lịch tới do (bao gồm khách du lịch có mục đích kinh doanh) đã từng đến Việt Nam nhưng chưa mua chương trình du lịch trước.

Công ty lữ hành sẽ bán các chương trình du lịch của công ty trực tiếp cho khách và thông qua các đại lý lữ hành bán lẻ.

Các công việc của một nhân viên/ trợ lý nhiều hành tour ở trình độ cơ bản liên quan đến cả hai chức năng trên. Nhân viên này sẽ làm việc trong một công ty lữ hành nội địa với các công việc bao gồm:

- Hỗ trợ việc thực hiện chương trình cho khách du lịch quốc tế - là khách hàng của các công ty lữ hành bán lẻ nước ngoài, du lịch tới Việt Nam
- Hỗ trợ việc lập kế hoạch, xây dựng các chương trình du lịch trọn gói, bán và thực hiện các chương trình du lịch đến các điểm du lịch tại Việt Nam – chủ yếu thuộc bộ phận đất cho và/hoặc nhiều hành.

**Lưu ý** Các công ty lữ hành tại Việt Nam cũng có thể xây dựng và tiếp thị các chương trình du lịch đến các điểm du lịch nước ngoài Việt Nam, nên bán tại Việt Nam: ví dụ tới các nước láng giềng, tới các nước thuộc tổ chức ASEAN, tới Trung Quốc... Công việc tiếp thị các chương trình du lịch tới các điểm du lịch nước ngoài sẽ được nhân viên cấp cao hơn thực hiện.

Các công ty lữ hành có chủ đầu tư ở Việt Nam thông thường thuê nhân viên địa phương trên các kỳ nghỉ ngoài nước liên quan đến thị trường nguồn và sau đó trả lại họ các công việc thuộc nghiệp vụ nhiều hành tour.

# 1. KIẾN THỨC CHUNG VỀ DU LỊCH, LỐI HÀNH VÀ CÔNG TY LỐI 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 du lịch quốc tế; lợi ích kinh tế và xã hội của du lịch bên trong nội địa Việt Nam; nguy cơ và hiểm họa của việc khai thác quá mức; luật du lịch và các quy định liên quan đến du lịch; và những chuẩn mực nào đó ngành nghề mà bạn cần phải tuân theo trong công việc.

Bạn cũng cần phải hiểu rõ các nguồn khách du lịch quốc tế chủ yếu đến Việt Nam; mức độ chi tiêu của họ; và các niềm du lịch hấp dẫn khách quốc tế chủ yếu ở Việt Nam. Bạn có thể hỗ trợ nhiều du khách quốc tế sẽ là khách hàng của công ty bạn tham gia các chương trình du lịch trong nước hay khu vực hoặc cũng có thể giúp thay đổi những chương trình du lịch hiện thời của họ.

Bạn cần phải biết rõ về “thị trường du lịch nội địa” – nhu cầu đi du lịch trong nước của người Việt Nam và người nước ngoài đang sinh sống và làm việc tại Việt Nam cũng như biết rõ về các niềm du lịch chủ yếu ở Việt Nam.

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

Bạn phải hiểu rõ chức năng của công ty lữ hành nội địa, bao gồm chức năng nhiều hành du lịch cho khách hàng của các công ty lữ hành nước ngoài và chức năng thiết kế xây dựng, bán và nhiều hành các chương trình du lịch trong nước.

- PHẦN VIỆC SỐ 1.1: Thông tin cơ bản về du lịch và lữ hành (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 1.2: Ảnh hưởng 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: Một ngành trong ngành du lịch – Công ty lữ hành (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 1.5: Giới thiệu về công ty lữ hành (Kiến thức)



**CÔNG VIỆC SỐ 1: KIẾN THỨC CHUNG VỀ DU LỊCH, LỘ HÀNH VÀ CÔNG TY 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><b>1. Nghĩa về du khách và các thuật ngữ phổ biến khác</b></p>	<p>Coinhiều sách và tài liệu thuật ngữ du lịch cho sinh viên cũng như các tạp chí du lịch như xuất bản của Tổng cục Du lịch Việt Nam (TCDL); Hiệp hội Du lịch châu Á Thái Bình Dương (PATA); Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) và các hiệp hội ngành khác. Phải hiểu và thuật ngữ chuyên môn của bạn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhĩa về du khách.</li> <li>Hiểu một số thuật ngữ phổ biến trong du lịch.</li> </ul>	<p>Nếu làm việc với khách hàng cho công ty lộ hành bạn phải hiểu kiến thức về du lịch và biết một số từ vựng du lịch của du khách.</p>	<p>Kiến thức về du lịch và các thuật ngữ phổ biến như một số từ vựng.</p>
<p><b>2. Các lĩnh vực trong ngành du lịch cung cấp các sản phẩm và dịch vụ du lịch</b></p>	<p>Coinhà một số lĩnh vực chính:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vấn chuyên từ nội ôi như du lịch (các công ty hàng không, nông sản, tàu biển, xe buýt hoặc các công ty cho thuê xe ô tô).</li> <li>Các dịch vụ tại như du lịch (lưu trú tham quan, nhà hàng, cửa hàng mua sắm, vui chơi giải trí...).</li> <li>Các chương trình du lịch bao gồm vấn chuyên và các dịch vụ khác (các công ty lộ hành và các công ty lộ hành bán lẻ).</li> <li>Các dịch vụ khác (bán như du lịch, quay thông tin du lịch).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiểu cấu trúc ngành du lịch Việt Nam và thế giới.</li> <li>Nam rõ các lĩnh vực trong ngành du lịch Việt Nam và trên thế giới.</li> </ul>	<p>Bạn phải hiểu rõ về ngành du lịch.</p> <p>Là nhân viên như hành du lịch, hàng ngày bạn sẽ tiếp xúc với các lĩnh vực khác nhau trong ngành.</p>	<p>Kiến thức về cấu trúc và các lĩnh vực trong ngành du lịch.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Quản lý nhà nước về du lịch</b></p>	<p>Tổng cục Du lịch Việt Nam là cơ quan quản lý nhà nước, phát triển và xúc tiến du lịch.</p> <p>Mỗi tỉnh, thành có một cơ quan quản lý du lịch, làm công việc quản lý phát triển và xúc tiến du lịch cho địa phương.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiểu rõ vai trò của các cơ quan quản lý nhà nước Việt Nam (cấp quốc gia, tỉnh và thành phố) trong việc điều hành, phát triển, quản lý và xúc tiến du lịch.</li> </ul>	<p>Là nhân viên điều hành du lịch, hàng ngày bạn sẽ thông xuyên tiếp xúc với các cơ quan nhà nước về du lịch.</p>	<p>Kiến thức về các cơ quan nhà nước.</p>
<p><b>4. Các hiệp hội du lịch</b></p>	<p>Tổ 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 UNWTO.</p> <p>Hiệp hội Du lịch châu Á- Thái Bình Đông (PATA) là một tổ chức bao gồm nhiều thành viên có trụ sở tại Bangkok, Thái Lan, có chi hội Việt Nam.</p> <p>Hiệp hội Du lịch Việt Nam (VITA) là tổ chức bao gồm các hội viên.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiểu rõ về các hiệp hội du lịch (trên thế giới, trong khu vực và tại Việt Nam) và khả năng hỗ trợ của các tổ chức này.</li> </ul>	<p>Các hiệp hội hay tổ chức du lịch sẽ cho bạn những kiến thức và kinh nghiệm bổ ích.</p>	<p>Kiến thức về các hiệp hội du lịch.</p>
<p><b>5. Mọi quan hệ giữa các lĩnh vực trong ngành du lịch</b></p>	<p>Việc nối lại của du khách và tính chất thông mai của du lịch đòi hỏi các lĩnh vực trong ngành phải hợp tác chặt chẽ với nhau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiểu rõ mối quan hệ giữa các lĩnh vực trong ngành du lịch.</li> </ul>	<p>Là một nhân viên điều hành du lịch, bạn phải phát triển mối quan hệ với các lĩnh vực du lịch khác nhau.</p>	<p>Hiểu biết về mối quan hệ giữa các lĩnh vực trong ngành du lịch.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 1: KIẾN THỨC CHUNG VỀ DU LỊCH, LỘ TRÌNH VÀ CÔNG TY LỘ TRÌNH

### PHẦN VIỆC SỐ 1.2: Ảnh hưởng của du lịch đối Việt Nam (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lịch sử ngành Du lịch	Có rất nhiều sách báo và bài viết cung cấp cho sinh viên kiến thức về lịch sử phát triển chủ yếu của ngành du lịch.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Có kiến thức về lịch sử ngành du lịch thế giới, khu vực và Việt Nam. </li> </ul>	Kiến thức về lịch sử ngành du lịch sẽ giúp cho bạn hiểu sâu và gắn bó hơn với ngành du lịch.	Lịch sử ngành du lịch.
2. Các tác động về kinh tế của du lịch đối Việt Nam	Du lịch tạo ra việc làm; kích thích phát triển cơ sở hạ tầng và thu hút ngoại tệ	<ul style="list-style-type: none"> <li> Nhận thức các tác động kinh tế của du lịch đối Việt Nam nói chung và tại địa phương của bạn nói riêng. </li> </ul>	Hiểu biết về các lợi ích của du lịch nói với nền kinh tế Việt Nam sẽ làm cho bạn gắn bó hơn với ngành du lịch.	Tác động về kinh tế của du lịch nói chung và tại Việt Nam.
3. Các tác động về văn hoá xã hội của du lịch đối Việt Nam	Du lịch thúc đẩy các mối quan hệ giữa con người thuộc các quốc gia hoặc địa phương khác nhau.  Sự quan tâm của du khách đến các nền văn hoá khác nhau tạo ra thu nhập cho địa phương.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Hiểu biết những tác động về văn hoá xã hội của du lịch nói với Việt Nam và địa phương của bạn. </li> <li> Nâng cao lợi ích của du lịch; giảm thiểu những tác động tiêu cực về văn hoá xã hội. </li> </ul>	Hiểu biết về những lợi ích và tác động tiêu cực về văn hoá xã hội sẽ giúp bạn nhìn nhận đúng trong công việc của mình.	Tác động về văn hoá xã hội của du lịch nói chung, và đối Việt Nam.
4. Các tác động môi trường của du lịch đối Việt Nam	Du lịch nâng cao ý thức bảo vệ môi trường để bảo vệ môi trường sống và phục vụ nhu cầu du lịch ngoài của khách.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Hiểu biết các tác động của du lịch nói với môi trường đối Việt Nam, và địa phương của bạn. </li> <li> Thúc đẩy du lịch bền vững. </li> </ul>	Sự hiểu biết về lợi ích và tác hại của du lịch nói với môi trường sẽ giúp bạn trong công việc của mình.	Tác động môi trường của du lịch nói chung và đối Việt Nam.

**CÔNG VIỆC SỐ 1: KIẾN THỨC CHUNG VỀ DU LỊCH, LỘ TRÌNH VÀ CÔNG TY LỘ TRÌNH**

**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><b>1. Thị trường khách du lịch nội địa tại Việt Nam</b></p>	<p>Tổng cục Du lịch Việt Nam đã ra số liệu thống kê hàng tháng khách du lịch quốc tế nội địa phân loại theo quốc tịch, trong số nội địa du khách sẽ mua các chương trình du lịch tại chỗ (như Vịnh Hải Long, Sa Pa).</p> <p>Những người có trụ tại Việt Nam (người Việt Nam và người nước ngoài) đi đến các thành phố khác trong nước và mua các chương trình du lịch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có khả năng xác định thị trường du lịch nội địa tại Việt Nam.</li> </ul>	<p>Việc hiểu rõ sẽ giúp cho bạn làm việc tốt hơn.</p>	<p>Các thông tin về du lịch.</p>
<p><b>2. Mục đích du lịch nội địa tại Việt Nam</b></p>	<p>Các mục đích du lịch chính là:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Nghề nghiệp.</li> <li>o Kinh doanh.</li> <li>o Tham quan nhận (VFR).</li> <li>o Học tập.</li> </ul> <p>Các chuyến du lịch và kỳ nghỉ cần được phân tích sâu hơn theo tiêu chí cụ thể (như du lịch biển, tham quan, mua sắm, v.v.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiểu biết về các loại hình du lịch khác nhau và mục đích chuyến đi.</li> </ul>	<p>Việc hiểu rõ sẽ giúp cho bạn làm việc tốt hơn.</p>	<p>Các thông tin về du lịch.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>3. Các sản phẩm du lịch hiện tại và những xu hướng trong tương lai</p>	<p>Sản phẩm là “thời mà khách du lịch mua”, ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Chương trình du lịch trọn gói.</li> <li>o Các chuyến bay.</li> <li>o Khách sạn.</li> <li>o Bảo hiểm du lịch.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có sự hiểu biết sâu sắc về các sản phẩm du lịch hiện tại và xu hướng trong tương lai.</li> </ul>	<p>Hiểu rõ sẽ giúp cho bạn làm việc tốt hơn.</p>	<p>Các sản phẩm du lịch hiện tại và xu hướng trong tương lai.</p>
<p>4. Các yêu cầu về pháp lý và các quy tắc trong ngành du lịch ở Việt Nam</p>	<p>Luật Du lịch Việt Nam quy định và các hoạt động của ngành.</p> <p>Việt Nam ứng với Quy chuẩn các quốc gia trong du lịch của UNWTO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiểu rõ các trách nhiệm pháp lý và các quy tắc của một công ty du lịch tại Việt Nam.</li> </ul>	<p>Bạn luôn phải tuân thủ luật pháp và các quy tắc của quốc gia chấp nhận trong ngành.</p>	<p>Luật Du lịch và quy định, quy tắc của quốc gia.</p>
<p>5. Mô hình tổ chức của một công ty du lịch ở Việt Nam</p>	<p>Ba mô hình chính:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nội địa.</li> <li>• Khách nội địa.</li> <li>• Khách nước ngoài.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ở Việt Nam, phân loại các công ty du lịch dựa theo mô hình nội địa.</li> </ul>		<p>Biết được mô hình công ty du lịch bạn đang làm việc.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 1: KIẾN THỨC CHUNG VỀ DU LỊCH, LỘNHANH VÀ CÔNG TY LỘNHANH**

**PHẦN VIỆC SỐ 1.4: Một nghề trong ngành du lịch – Công ty lộnhanh (Kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Vai trò của công ty lộnhanh nữa phòng</b></p>	<p>Hoạt động với tổ cách lại một công ty lộnhanh nữa phòng khách và cho các công ty lộnhanh nữa phòng khác ngoài.</p> <p>Thiết kế xây dựng và bán chương trình du lịch tại Việt Nam cho các nội đồng khách: (a) người Việt Nam; (b) người nước ngoài lưu trú ở Việt Nam và (c) khách nước ngoài du lịch tới do hoặc vào Việt Nam nếu làm việc mà chờ mua trước các chương trình du lịch.</p> <p>Bán và phân phối các sản phẩm du lịch trực tiếp hoặc thông qua các đại lý lộnhanh.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiểu này nội về các chức năng, sản phẩm và dịch vụ của một công ty lộnhanh nữa phòng.</li> </ul>	<p>Các nhân viên của công ty lộnhanh cần phải am hiểu và tận tụy với công việc của mình.</p>	<p>Chức năng của công ty lộnhanh nữa phòng.</p>
<p><b>2. Công việc của một nhân viên nội hành du lịch</b></p>	<p>Nội hành tour cho khách nước ngoài lại khách hàng của các công ty lộnhanh nữa phòng khác tới Việt Nam du lịch và khách du lịch nội nữa.</p> <p>Hỗ trợ thiết kế xây dựng, bán chương trình du lịch tới các nội nữa tại Việt Nam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thành thạo mọi yêu cầu công việc của một nhân viên nội hành du lịch.</li> </ul>	<p>Sở hiểu biết sẽ giúp cho bán thức hiện tốt công việc của mình và tham gia các chương trình nào tạo sâu hơn khi cần thiết.</p>	<p>Bảng mô tả công việc của một nhân viên nội hành du lịch.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 1: KIẾN THỨC CHUNG VỀ DU LỊCH, LỢI HẠNH VÀ CÔNG TY LỢI HẠNH**

**PHẦN VIỆC SỐ 1.5: Giới thiệu về công ty lợi hạnh (Kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Chức năng của công ty lợi hạnh của bạn</b></p>	<p>Chức năng của công ty lợi hạnh của bạn có thể khác so với mô hình chuẩn.</p> <p>Do công ty lợi hạnh của bạn quy định.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có khai thác nhiều hành trình du lịch cho khách của công ty.</li> <li>• Có thể hỗ trợ ngành nghề khi nào cần.</li> </ul>	<p>Hiểu rõ chức năng công việc sẽ giúp bạn thực hiện công việc tốt hơn, cải thiện thái độ phục vụ khách hàng và bán sản phẩm của nhà cung cấp khác.</p>	<p>Chức năng công việc nào của công ty lợi hạnh của bạn quy định.</p>
<p><b>2. Các hoạt động kinh doanh của bạn</b></p>	<p>Các hoạt động kinh doanh của công ty lợi hạnh của bạn có thể khác so với mô hình chuẩn.</p> <p>Do công ty lợi hạnh của bạn quy định.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiểu rõ các chính sách kinh doanh của công ty cũng như các nhân viên của công ty.</li> </ul>	<p>Việc nắm rõ các hoạt động kinh doanh của công ty sẽ giúp bạn thực hiện công việc tốt hơn.</p>	<p>Các hoạt động kinh doanh của công ty lợi hạnh quy định.</p>
<p><b>3. Sơ đồ tổ chức của công ty lợi hạnh</b></p>	<p>Sơ đồ tổ chức của công ty lợi hạnh của bạn sẽ ra cấu trúc, các mối quan hệ và chức năng của mỗi phòng ban.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiểu rõ cơ cấu tổ chức của công ty để bạn nắm bắt các phòng ban và bộ phận khác nhau.</li> </ul>	<p>Việc nắm rõ sơ đồ tổ chức sẽ giúp bạn biết rõ vị trí trong công ty cũng như triển vọng nghề nghiệp của mình.</p>	<p>Cơ cấu tổ chức của công ty lợi hạnh của bạn.</p>

## 2. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

### Giới thiệu:

Nếu coi thể làm một nhân viên nhiều hành du lịch chuyên nghiệp, bạn phải có sẵn chuẩn bị tốt khi bắt đầu một ngày làm việc.

Các tiêu chuẩn về ngoại hình cá nhân của bạn phải đáp ứng những yêu cầu của công ty; bạn phải tuân theo các quy định về trang phục/đông phục và đáp ứng những tiêu chuẩn về ngoại hình (nhỏ gọn, gọn gàng, gọn gàng, gọn gàng, v.v..)

Nội làm việc của bạn phải được sắp xếp hợp lý để bạn có thể cung cấp các dịch vụ vui cho khách hàng một cách hiệu quả trong suốt cả ngày làm việc, dù trực tiếp hay qua điện thoại. Bạn sẽ làm việc tại văn phòng hoặc theo chế độ khác.

Nhật ký lịch làm việc/thời gian biểu của bạn (thủ công hoặc soạn bằng máy tính) phải ghi rõ tất cả các cuộc hẹn trong ngày và nhắc thời hạn phải hoàn thành công việc.

Hàng ngày, trước khi rời khỏi nội làm việc, bạn nên danh ra vài phút để xem lại nhật ký lịch làm việc/thời gian biểu cho ngày hôm sau (và một số ngày kế tiếp) để nắm bắt rằng mọi kế hoạch công việc đều được lập và xác nhận.

PHẦN VIỆC SỐ 2.1:	Trình diễn 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 SỐ 2: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC



TRÌNH DIỄN TẠI NỘI LÀM VIỆC

1



CÁC TIÊU CHUẨN VÀ MỤC TIÊU CẢI NHẬN

2



CHUẨN BỊ NỘI LÀM VIỆC

3



LẬP THỜI GIAN BIỂU

4

**CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC**

**PHẦN VIỆC SỐ 2.1: Trình diện tại nơi làm việc**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. <b>Nhiệm vụ chuẩn bị</b>	Biết trước giờ làm việc của bạn (giờ làm việc thông thường và theo số phận công hoặc giờ làm việc theo ca kíp khi có yêu cầu).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhiệm vụ chuẩn bị sắp xếp nơi làm việc và lịch làm việc trong ngày của bạn trước khi giờ làm việc chính thức bắt đầu.</li> </ul>	Bạn phải có sẵn chuẩn bị để tiếp xúc với khách hàng một cách chuyên nghiệp.	Giờ làm việc của bạn.
2. <b>Trong trường hợp ốm đau hoặc khẩn cấp</b>	Gọi cho người quản lý trực tiếp hoặc phòng nghiệp vụ ngay khi biết rằng bạn sẽ nghỉ hoặc vắng mặt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gọi càng sớm càng tốt. Tối nhất trước giờ làm việc ít nhất một tiếng.</li> </ul>	Nếu là phép lịch sự với phòng nghiệp vụ - những người phải làm thay công việc cho bạn; và với khách hàng vì họ có thể liên hệ với bạn khi bạn vắng mặt.	Các quy trình của công ty bạn nói với việc báo cáo ốm đau hoặc vắng mặt.

## CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BÒ LÀM VIỆC

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

BỒI	CÁCH LÀM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THOC
<p><b>1. Quy định về trang phục/ nông phục (nếu có)</b></p>	<p>Các công ty lõi hành khác nhau có những yêu cầu khác nhau. Một số công ty yêu cầu nhân viên phải mặc nông phục.</p> <p>Nam giới mặc áo sơ mi và quần âu sạch sẽ, đi giày.</p> <p>Nữ giới mặc áo sơ mi với váy/quần hoặc áo dài và đi giày.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nạp öng các yêu cầu của công ty.</li> <li>Trang phục hàng ngày phải sạch sẽ</li> <li>Giày phải sạch và ööi nhai xi bóng.</li> </ul>	<p>Theo hien hinh anh của công ty theo mong muon của chui công ty hoặc ngöi quan ly công ty.</p>	<p>Các quy ñinh về trang phục/nông phục của công ty.</p>
<p><b>2. Ngoại hình</b></p>	<p>Hàng ngày, cần chui y ñen ñau toic, móng tay, trang söc, trang ñiem, giày dep, mui cô the/xöc nöic hoa sao cho ngöi quan ly khách hàng và nông nghiệp của ban chap nhai nöic.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nạp öng theo các chø dan của công ty.</li> </ul>	<p>Theo hien hinh anh của công ty theo mong muon của chui công ty và ngöi quan ly</p>	<p>Các quy ñinh về ngoại hình của công ty.</p>
<p><b>3. Sức khoẻ</b></p>	<p>Khi bö các beñh truyen nhien nhö cam, cúm, ban phai traih tiep xúc với nông nghiệp và khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuân thui các chø dan của công ty.</li> </ul>	<p>Công việc của ban lao giao dich với các khách hàng và nông nghiệp, do vậy ban phai traih lay beñh sang ngöi khac.</p>	

**CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC**

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

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Hình ảnh cải thiện, uy tín, sẵn sàng và lòng tin trong của bạn</p>	<p>Tôi nên ra các mức tiêu liên quan đến kiến thức công việc, dịch vụ khách hàng, tổ chức và chăm sóc khách hàng.</p> <p>Thảo luận các mức tiêu này với người quản lý hoặc đồng nghiệp, xây dựng các mức tiêu cải thiện của bạn trên cơ sở mức tiêu của bộ phận.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nạp ững các mức tiêu mà bạn cần đưa ra cho bạn thân trong mọi giao dịch của công ty.</li> <li>• Nạp ững các mức tiêu của bộ phận và với sẵn mệnh của công ty.</li> </ul>	<p>Tôi thực này là yêu cầu thiết yếu dẫn đến thành công.</p>	

**CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC**

**PHẦN VIỆC SỐ 2.4: Chuẩn bị nội làm việc**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Bàn làm việc, máy tính và các hồ sơ mà bạn coi thể cần sử dụng trong ngày làm việc</b></p>	<p>Sắp xếp nội làm việc nếu sẵn sàng tiếp đón các khách hàng đối diện nếu trong ngày hôm nay</p> <p>Kiểm tra lại những công việc cui thể mà bạn phải làm, đồng thời sắp xếp nội làm việc và chuẩn bị sẵn những nội dung cần thiết cho những công việc nội</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Đáp ứng nhu cầu của khách hàng/ nhà cung cấp nào có lịch hẹn. Tránh những trì hoãn không cần thiết.</li> <li>• Đáp ứng nhu cầu của khách vắng lại, các yêu cầu qua điện thoại với những báo tài liệu và nguồn thông tin nào nào chuẩn bị sẵn sàng.</li> </ul>	<p>Bạn coi thể cung cấp dịch vui nào hình sẵn cho khách hàng nào có lịch trước.</p> <p>Trả lời các yêu cầu qua điện thoại một cách nhanh chóng, bạn coi nhiều khai năng thu hút thêm khách hàng mới.</p>	
<p><b>2. Văn phòng</b></p>	<p>Giúp các đồng nghiệp duy trì môi trường làm việc ngăn nắp nếu mọi người coi thể cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp nếu các khách hàng mới và trả lời các yêu cầu qua điện thoại.</p> <p>Khi sử dụng xong tài liệu tham khảo của văn phòng, nhớ nếu chúng lại đúng vị trí.</p> <p>Sau khi sử dụng bất kỳ thiết bị nào của văn phòng, cần lau giữ chúng cẩn thận nếu đồng nghiệp của bạn coi thể sử dụng tiếp nếu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giới cho các khu vực trong văn phòng nếu ngăn nắp nếu bạn và các đồng nghiệp coi thể trả cứu nếu các thông tin đề dạng.</li> </ul>	<p>Ảnh hưởng bạn nào lại rất quan trọng.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Sản bay</b></p>	<p>Bản coi thẻ không coi một không gian làm việc có hình, ví dụ nhỏ một chiếc bàn.</p> <p>Bản coi thẻ phải mang theo bất kỳ tài liệu nào nào yêu cầu và nên chúng trong một bia công/túi/cặp.</p> <p>Bản coi thẻ phải tìm một chỗ ngồi thuận tiện rồi gõ bưng tên và lời gọi của công ty lên sao cho khách hàng coi thẻ dễ dàng nhận ra bản.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coi thẻ hoàn thành nhiệm vụ của mình mà không cản trở một không gian làm việc.</li> </ul>	<p>Những hoạt động của bản tại sản bay sẽ diễn ra tại sảnh (khách) nên, nội bản sẽ gặp gỡ khách hàng khi họ vừa kết thúc chuyến bay nên nên hỏi ra xe phía ngoài và tại sảnh (khách) thì nên giúp họ làm thủ tục vào cửa.</p>	<p>Số nhà bố trí và những quy định của sản bay.</p>
<p><b>4. Các hoạt động bên ngoài</b></p>	<p>Ảnh tới với các khách hàng.</p> <p>Tổ chức các sự kiện và các khoản khách coi sự kiện viên khuyến khích.</p> <p>Các hoạt động khác theo phân công của công ty.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoàn thành công việc một cách hiệu quả an toàn.</li> </ul>	<p>Thỏa mãn nhu cầu các nhóm khách hàng quan trọng.</p>	<p>Kiến thức về các sự kiện khác biệt liên quan đến công ty.</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	KIỆN THỜI
1. Duy trì nhật ký làm việc (chồng trình hoặc lịch làm việc)	Ghi các cuộc hẹn, lịch hoàn, thời hạn và các cam kết về thời gian, hồ sơ công việc quyết vào nhật ký của bạn ngay sau khi bạn nhận được rồi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bạn cam kết của bạn phải luôn được cập nhật trong nhật ký</li> </ul>	<p>Việc tổ chức tốt giúp bạn tránh mắc lỗi.</p> <p>Các công việc của bạn có thể nằm trong lịch làm việc của bạn nếu bạn vắng mặt.</p>	
2. Xem lại lịch làm việc trong ngày	Khi bắt đầu ngày làm việc, xem xét lại các cam kết và sắp xếp chúng vào lịch làm việc trong ngày hôm nay	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo các cam kết của bạn trong tổng ngày.</li> </ul>	<p>Phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.</p> <p>Tạo niềm tin cậy.</p>	
3. Xem lịch làm việc của ngày hôm sau	Khi kết thúc ngày làm việc, bạn phải xem lại các cam kết cho ngày tiếp theo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bạn phải chuẩn bị nếu thời gian các cam kết trong ngày tiếp theo.</li> </ul>	<p>Phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.</p> <p>Chuẩn bị tốt sẽ tăng kết quả công việc của bạn.</p>	
4. Xem lịch làm việc các ngày tiếp theo	Kiểm tra thông xuyên các cam kết tiếp theo, nếu nhận được rằng bạn cần thời gian để thực hiện các công việc cần thiết, hoặc thời gian để trả lời các thắc mắc hoặc hỏi đáp trước khi hết hạn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bạn sẽ có khả năng đảm bảo các cam kết trong tổng lại.</li> </ul>	<p>Phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.</p> <p>Chuẩn bị tốt sẽ làm cho bạn tự tin hơn.</p>	

### 3. AN TOÀN VÀ AN NINH TẠI NƠI LÀM VIỆC VÀ CHO KHÁCH

#### Giới thiệu:

Công ty của bạn sẽ cung cấp các chế độ về sức khỏe, an toàn và an ninh tại nơi làm việc. Bạn phải hiểu, tuân và làm theo các chế độ này trong trường hợp khẩn cấp.

Bất cứ lúc nào, tại nơi làm việc của bạn nếu có các tai nạn có người tử (tiền mất và các tài liệu quan trọng). Bạn phải nắm vững các quy trình xử lý tiền mất và tài liệu quan trọng và luôn tuân thủ các quy trình này.

- PHẦN VIỆC SỐ 3.1: Tuân thủ các quy định về an toàn tại nơi làm việc
- PHẦN VIỆC SỐ 3.2: Tuân thủ các quy định về an ninh tại nơi làm việc
- PHẦN VIỆC SỐ 3.3: Tuân thủ các quy trình xử lý khi xảy ra hỏa hoạn
- PHẦN VIỆC SỐ 3.4: Tuân thủ các quy trình xử lý tiền mất và các tài liệu quan trọng



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

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

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. An toàn tại nơi làm việc	Tìm hiểu các quy định về an toàn lao động của công ty bao gồm việc sử dụng các thiết bị bảo hộ, đồ bảo hộ và đồ bảo hộ khác các vật nặng.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biết cách làm việc an toàn.</li> </ul>	Vì sự an toàn của khách hàng, nông nghiệp và của chính bản.	Các quy định về an toàn lao động của công ty.
2. Các số điện thoại khẩn cấp	Biết nội dung các số điện thoại khẩn cấp phòng trường hợp xảy ra tại nơi làm việc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Các số điện thoại của cảnh sát, bộ phận phòng cháy chữa cháy, trung tâm cấp cứu, bác sĩ, bệnh viện... phải nhớ nội dung để thay tại nơi làm việc của bản.</li> </ul>	Số điện thoại giúp ngay lập tức trong các trường hợp khẩn cấp.	Các số điện thoại khẩn cấp.
3. Thực hiện an toàn lao động	Tập các thói quen an toàn khi ngồi bên máy tính, như các vật nặng; chú ý bảo vệ nguồn và dây điện để tránh gây ra sự cố	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Các quy tắc làm việc an toàn.</li> <li>• Không nên xảy ra tai nạn.</li> <li>• Không nên bị chấn thương khi làm việc.</li> </ul>	Tránh bị thông dãn nên nghề việc và ảnh hưởng nên khách hàng và việc kinh doanh của công ty.	

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

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

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. An ninh của văn phòng và các thiết bị trong văn phòng	<p>Tìm hiểu các quy định về an ninh của công ty bao gồm việc sử dụng các chương bảo an ninh khi văn phòng không có người trực, lập sơ đồ hàng kỹ thuật người giữ chìa khóa các cửa bên ngoài, các kết nối và tài liệu số quan trọng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nắm bắt an toàn không gian làm việc và văn phòng.</li> <li>Bảo mật hồ sơ khách hàng.</li> </ul>	<p>Bảo vệ khỏi bị trộm cắp hoặc hồ hống.</p> <p>Ngăn ngừa không cho kẻ xấu hoặc nội thù cạnh tranh tra cứu hoặc các chuyển nhượng của khách hàng.</p>	<p>Các quy định về an ninh của công ty. Cách bắt và tắt các thiết bị chương bảo an ninh nếu được lập nhất.</p>
2. Các số điện thoại khẩn cấp	<p>Biết nơi nào các số điện thoại khẩn cấp trong trường hợp có các dấu hiệu bị đột nhập hoặc nghi ngờ có trộm cắp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các số điện thoại của giám đốc, bộ phận an ninh, bảo vệ cảnh sát, ngân hàng, các công ty thiết bị dùng, v.v.. phải được nhớ cho dễ dàng nhìn thấy tại nơi làm việc của bạn.</li> </ul>	<p>Nếu gọi trôi giúp ngay lập tức trong các trường hợp khẩn cấp.</p>	<p>Các số điện thoại khẩn cấp.</p>
3. Thực hành an ninh tại nơi làm việc	<p>Tuân thủ các quy định về an ninh khi bạn đến làm việc (dùng chìa khóa và ngắt các chương bảo).</p> <p>Bảo quản hồ sơ mật.</p> <p>Không cao cảnh giác.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nắm bắt an ninh công việc.</li> <li>Không bị đột nhập hoặc trộm cắp.</li> <li>Không có gian điệp của nội thù cạnh tranh.</li> </ul>	<p>Tránh các cạnh tranh bảo an ninh nhằm làm giảm doanh nghiệp kinh doanh của công ty.</p>	

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

**PHẦN VIỆC SỐ 3.3: Tuân thủ các quy trình xử lý khi xảy ra hoai hoai**

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THOC
<p><b>1. Hoai hoai</b></p>	<p>Tim hieu cac quy trinh xoi lyi cua cong ty trong troong hop coi hoai hoai tai noi lam viec, hoac khu vuc lain can.</p> <p>Tham gia cac cuoc dien tap huan luyen phong chay chóa chay.</p> <p>Biet noi tim nöoc ngay soäniein thoai cöu hoai trong troong hop can thiet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanh nöng nüing trong troong hop xay ra hoai hoai tai noi lam viec cua ban va cac khu vuc xung quanh.</li> </ul>	<p>Néi dap näim chay; hoac han che thiet hai, mat mat bang cach di doi cac tai lieu soäsaich can thiet tranh xa näim chay.</p>	<p>Cac quy trinh cua cong ty trong troong hop xay ra hoai hoai.</p>
<p><b>2. Cac soäniein thoai cöu hoai</b></p>	<p>Biet cac soäniein thoai khan cap néi lien he trong troong hop hoai hoai xay ra tai noi lam viec hoac khu vuc lain can.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soäniein thoai cua löc lööng cöu hoai va näi ly moi gioi bai hiem hoai hoai cua cong ty phai nöoc néi öi choä deä nhìn thay tai noi lam viec.</li> </ul>	<p>Néi goi tröi giup ngay lap töc trong troong hop xay ra hoai hoai.</p>	<p>Cac soäniein thoai khan cap chóa chay.</p>
<p><b>3. Cac chuang bai hoai hoai tai noi lam viec</b></p>	<p>Tim hieu cach bat, tat thiet bi bai chay nöoc lap näi tai noi lam viec.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Söi dung nüing cach hang ngay.</li> </ul>	<p>Cac cong ty bai hiem hoai hoai cua cong ty löi hanh cua ban coi theä yeu cau phai söi dung nüing cac thiet bi bai chay näi lap näi.</p>	<p>Cach bat tat thiet bi bai chay.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 3: AN TOÀN VÀ AN NINH TẠI NỘI LAM VIỆC VÀ CHO KHÁCH**  
**PHẦN VIỆC SỐ 3.4: Tuân thủ các quy trình xử lý tiền mặt và các tài liệu quan trọng**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Tiền mặt</b></p>	<p>Tìm hiểu các quy trình về quản lý và sử dụng tiền mặt của công ty.</p> <p>Tuân thủ các quy trình này một cách nghiêm túc.</p> <p>Luôn kiểm tra và nhận tiền cẩn thận, cả khi nhận và khi trả.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các báo cáo, việc sử dụng chống trộm kế toán và phiếu thanh toán phải khớp nhau một cách chính xác.</li> </ul>	<p>Bản phải chịu trách nhiệm về các thất thoát hoặc thâm hụt tiền mặt.</p>	<p>Các quy trình của công ty về xử lý tiền mặt, séc giả.</p>
<p><b>2. Các tài liệu chống trộm quan trọng (nhờ về máy bay, các phiếu thanh toán và hồ sơ khách nên nhận)</b></p>	<p>Tìm hiểu các quy trình của công ty về việc bảo mật lưu giữ an toàn các tài liệu quan trọng.</p> <p>Không nên để các tài liệu quan trọng trên bàn ngay cả khi bạn chừa tạm thời rồi khỏi khu vực làm việc.</p> <p>Luôn để trong túi khóa hoặc trong két an toàn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chú ý không để mất tài liệu.</li> <li>Luôn cẩn thận nhận mỗi khi giao nhận tài liệu quan trọng.</li> </ul>	<p>Việc mất tài liệu chống trộm có thể làm gián đoạn chuyến đi của khách. Hơn nữa nội lam mất thời gian, công sức và chi phí nếu tái lập các tài liệu thay thế.</p>	<p>Các quy trình của công ty về việc lưu giữ và bảo mật các tài liệu chống trộm quan trọng.</p>

## 4. LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

### Giới thiệu:

Nội làm việc chính của bạn tại văn phòng. Nói chung, do tính chất công việc bạn có thể nên những nội làm việc khác.

Bạn là một thành viên của nhóm (lãnh đạo, nhân viên chuyên tin, kế toán, v.v...). Một thành viên tốt cần phối hợp với các thành viên khác, hỗ trợ lẫn nhau vì lợi ích của nhóm và vì thành công của công ty.

Bạn cũng là thành viên của “Công nghiệp Du lịch Việt Nam” và của “Công nghiệp Du lịch thế giới”. Đây là “nhà gia đình” những người đang cùng nhau làm việc nhằm thúc đẩy sự phát triển của du lịch Việt Nam và thế giới.

Bạn phải tìm hiểu và tuân thủ các quy trình và quy định của chuỗi công ty hoặc người quản lý trong hoạt động kinh doanh. Ví dụ, quy trình lâu trôi chông chờ sẽ sai lệch theo cách thủ công và trên máy tính. Đây là một quy trình quan trọng của công ty, vì mỗi giao dịch với khách hàng là một hợp đồng có giá trị pháp lý.

Công ty của bạn sẽ trang bị các thiết bị văn phòng như máy in, máy photocopy, máy fax, máy điện thoại, v.v.. Bạn phải học cách vận hành hiệu quả và cẩn thận các thiết bị này. Bạn cũng phải học các quy trình về yêu cầu sửa chữa, bảo dưỡng và thay thế nếu năm bảo hoạt động văn phòng không bị ảnh hưởng do thiết bị hỏng.

Bạn sẽ được giao và sử dụng máy vi tính - một thiết bị rất quan trọng của văn phòng. Kỹ năng vi tính của bạn phải đáp ứng được yêu cầu công việc. Máy vi tính của bạn sẽ được kết nối Internet, tạo thuận lợi cho bạn tìm kiếm thông tin và sản phẩm và các niềm niềm du lịch cho khách hàng của bạn, và nếu bạn giao dịch qua thẻ ngân hàng.

Bạn có thể thực hiện các giao dịch với khách hàng, nhà cung cấp hoặc đồng nghiệp qua điện thoại, trực tiếp hoặc bằng văn bản như thư tín, fax, thư điện tử. Do vậy, bạn phải thông thạo các hình thức giao dịch này.

Ngoài đó trong giao dịch cũng quan trọng vì nhiều khách hàng nước ngoài hoặc phần lớn các giao dịch quốc tế của bạn không nói hoặc hiểu văn bản tiếng Việt. Do đó bạn cần phải thông thạo tiếng Anh và/hoặc tiếng Pháp nếu có thể giao dịch với các khách hàng này.

PHẦN VIỆC SỐ 4.1:	Làm việc theo nhóm
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 các nhà cung cấp trong ngành du lịch và khách hàng

## CÔNG VIỆC SỐ 4: LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG



PHỐI HỢP LÀM VIỆC NHÓM

1



CÁC QUY TRÌNH VÀ HỆ THỐNG TRONG VĂN PHÒNG

2



SỬ DỤNG CÁC THIẾT BỊ VĂN PHÒNG

3



VẬN HÀNH MÁY TÍNH

4



GIAO DỊCH VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP TRONG NGÀNH DU LỊCH VÀ KHÁCH HÀNG

5

## CÔNG VIỆC SỐ 4: LAM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

### PHẦN VIỆC SỐ 4.1: Làm việc theo nhóm

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Nhóm làm việc trực tiếp và "môi trường"	Hiểu rõ vai trò của bản trong công ty; trong ngành du lịch Việt Nam và trong công nghiệp du lịch thế giới.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cam kết là thành viên của nhóm làm việc trực tiếp và môi trường rộng hơn (Việt Nam/ thế giới).</li> </ul>	Sở thích của công ty và sở thích của khách hàng tùy thuộc vào sở thích của nhiều người mà bản là người đóng góp chính.	
2. Hoạt động với các công nghiệp theo các lứa tuổi và nền văn hóa khác nhau	Trong khi giao tiếp cần nắm rõ những khác biệt về văn hóa và xã hội của các thành viên Việt Nam và quốc tế.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoạt động trong công việc với các công nghiệp và những người trong ngành du lịch Việt Nam và quốc tế.</li> </ul>	Những người khác nhau về văn hóa, lứa tuổi, giới tính hoặc tôn giáo có những kỳ vọng khác nhau. Bản sẽ thành công hơn nếu bản hiểu và quan tâm đến điều này.	Những khác biệt trong giao tiếp và ứng xử giữa những người thuộc các nền văn hóa khác nhau.
3. Hỗ trợ công nghiệp	Hãy tìm kiếm sự giúp đỡ của công nghiệp và chủ công nghiệp giúp đỡ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phát huy và duy trì tinh thần tập thể trong quá trình làm việc.</li> </ul>	Sở thích của công ty và sở thích của khách hàng tùy thuộc vào sở thích của nhiều người mà bản là người đóng góp chính.	
4. Mục tiêu cá nhân và của nhóm	Hỗ trợ việc thiết lập các mục tiêu, cho chính bản và cho nhóm làm việc trực tiếp. Xem xét và điều chỉnh các mục tiêu theo định kỳ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đặt rõ các mục tiêu cá nhân và mục tiêu nào điều chỉnh theo định kỳ.</li> </ul>	Bản và các công nghiệp phải tập trung vào mục tiêu cá nhân và mục tiêu của cá nhân.	

## 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)

NOI DUNG	MOI TAU	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THUC
1. Xoi ly cac tai lieu va tho nen	Tim hieu quy trinh cua cong ty ve xoi ly tho nen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cac tho nen phai noi xoi ly theo quy trinh ma cong ty nao ban hanh.</li> </ul>	Tuan thui nghiem tuic quy trinh cua cong ty se luon mang lai ket qua tot nhất.	Cac quy trinh - xoi ly tho nen cua cong ty.
2. Soan thao van ban	Can biet khi nao dung tho, bien ban, tho nen toi fax; biet va biet cach ap dung nuing kieu mau cua moi loai.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tat cai cac tai lieu neu phai tuan theo cac quy trinh cua cong ty.</li> </ul>	Tuan thui nghiem tuic quy trinh cua cong ty se luon mang lai ket qua tot nhất.	Cac quy nhinh cua cong ty ve kieu mau tho toi
3. Lou gioi tai lieu va lap ho so	Tim hieu he thong lou troi va thoi han xoi ly ho so theo quy nhinh cua cong ty.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tat cai viec bao quan va lou gioi cac ghi chep phai noi thuc hien theo cac quy trinh cua cong ty.</li> </ul>	Tuan thui nghiem tuic quy trinh cua cong ty se luon mang lai ket qua tot nhất.	Cac quy nhinh cua cong ty ve lou gioi va bao quan cac ghi chep.
4. Yeu cau them noi dung (no van phong pham, moc cho may in)	Tuan theo cac chadan cua cong ty ve viec nea xuat van phong pham nea giam noi phe d uyet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuan theo cac quy trinh cua cong ty khi yeu cau cung cap kop thoi van phong pham nea tranh cong viec bi gian noan.</li> </ul>	Tuan thui nghiem tuic quy trinh cua cong ty se luon mang lai ket qua tot nhất.	Cac quy trinh cua cong ty ve cac nhinh moc van phong pham.



## 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 in, máy quét ảnh, máy ảnh kỹ thuật số, máy video/DVD, máy chiếu, máy in, máy chiếu kỹ thuật số v.v..)</p>	<p>Nghiên cứu các cảm nang hướng dẫn.</p> <p>Đọc sách hướng dẫn của nhà cung cấp và các hướng nghiệp hướng dẫn.</p> <p>Rút kinh nghiệm.</p> <p>Nắm bắt nội dung các văn phòng phẩm cần sử dụng (giấy trong máy photo).</p> <p>Tuân theo các quy trình của công ty khi dùng văn phòng phẩm để tránh sai sót.</p> <p>Trong trường hợp các thiết bị hỏng hóc, hãy tìm kiếm hướng dẫn hoặc gọi dịch vụ bảo dưỡng của nhà cung cấp nếu cần.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi trọng văn hành tất cả các thiết bị văn phòng trong công ty một cách thanh thản.</li> <li>Không nên gian lận công việc vì thiếu văn phòng phẩm (nhỏ giấy; hộp mực in)</li> <li>Giảm thiểu sự gian lận công việc do hỏng hóc thiết bị.</li> </ul>	<p>Nắm bắt an toàn và tránh hỏng hóc thiết bị do văn hành không đúng quy cách.</p>	<p>Cảm nang hướng dẫn sử dụng và bảo dưỡng thiết bị.</p>
<p>2. Hệ thống liên lạc (nhờ hệ thống liên lạc nội bộ "máy in" và nhiều máy in)</p> <p>(Tham khảo Phần việc số 4.5 về "Giao dịch bằng liên lạc")</p>	<p>Hiểu biết các chức năng của:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trình bày liên lạc.</li> <li>Chuyển cuộc gọi cho phòng nghiệp.</li> <li>Nút cuộc gọi ô tô hoặc ô tô.</li> <li>Trình bày nhiều cuộc gọi cùng lúc.</li> <li>Quay số các cuộc gọi trong nội bộ và quốc tế.</li> <li>Những chức năng ghi lại lời nhắn và âm nhạc - ngoài giờ làm việc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi trọng sử dụng thanh thản hệ thống liên lạc.</li> </ul>	<p>Tuân thủ cho khách hàng và phòng nghiệp.</p>	<p>Cảm nang hướng dẫn sử dụng hệ thống liên lạc của công ty.</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 THOC
<p>1. Máy tính cài nhân hoặc công kết nối nên máy chủ và máy in - phần cứng</p>	<p>Tham tng khi sđi dng các phần cứng, tuân theo các chỉ dẫn của nhà sản xuất để vận hành đúng cách.</p> <p>Báo cáo các hỏng hóc cho nhân viên chịu trách nhiệm của công ty hoặc cho nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin (theo quy định của công ty).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiểu biết đầy đủ về sđi dng thành thạo công máy tính, mạng và máy in.</li> <li>• Kỹ năng sđi dng bàn phím thành thạo nạp ỡng các tiêu chuẩn theo yêu cầu của công ty.</li> <li>• Không nên cho vi rút máy tính xâm nhập vào máy tính của bản cũng nh vào máy chủ mạng.</li> </ul>	<p>Máy tính là một công cụ thiết yếu của công ty.</p> <p>Sđi dng máy tính thành thạo là việc làm có hiệu quả về thời gian.</p> <p>Vi rút máy tính có thể phá hủy các thông tin hoặc lưu giữ trong máy tính, và gây ra sđi bất tiện và chậm trễ cho bản và các đồng nghiệp.</p>	<p>Các cam nang hđng dẫn của nhà sản xuất máy tính và máy in, hoặc cung cấp cho công ty của bản.</p> <p>Kiến thức về thời hành sđi dng và báo quản máy tính của bản.</p>
<p>2. Các phần mềm nh Word nên soạn thảo thơ từ và tài liệu, Excel nên lập bảng tính</p>	<p>Soạn thảo thơ từ trong Word.</p> <p>Soạn thảo các văn bản (nh các chương trình du lịch) trong Word hoặc Excel.</p> <p>Soạn thảo các bảng tính (ví dụ các thống kê) trong Excel.</p> <p>Sđi dng các chương trình khác mà công ty của bản lựa chọn (ví dụ phần mềm kế toán/lập hoạch).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có hiểu biết về máy tính và thành thạo tất cả các ỡng dng phần mềm cần thiết.</li> </ul>	<p>Nên làm việc hiệu quả</p>	<p>Các cam nang hđng dẫn của các nhà cung cấp phần mềm nên cung cấp cho công ty.</p> <p>Kiến thức về các chức năng quan trọng của các chương trình phần mềm.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Internet</b></p>	<p>Truy cập internet theo quy trình của công ty.</p> <p>Sử dụng các công cụ tìm kiếm để tìm những thông tin cần thiết.</p> <p>Xác định tính cập nhật của thông tin vì nhiều trang web có chứa các thông tin cũ</p> <p>Lưu (nhấn dấu) các trang bạn thường xuyên truy cập vào mục "Favourite".</p> <p>Sắp xếp các thông tin này vào thư mục để truy cập nhanh.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có thể truy cập các thông tin có giá trị trên internet thông qua máy tính của bạn.</li> </ul>	<p>Internet có 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 Internet bằng cách sẽ tiết kiệm thời gian cho bạn trong việc tìm kiếm thông tin cho khách hàng.</p>	<p>Cách truy cập internet.</p> <p>Cách tìm kiếm (lướt) thông tin.</p> <p>Cách lưu và quản lý mục Favourite của bạn để tham khảo nhanh khi cần thiết.</p>
<p><b>4. Thờ ờn ời</b></p>	<p>Tại và và ời các thờ ờn ời vào ờn giờ sáng, và theo ờn kỹ trong ngày.</p> <p>Trả ời ngay, hoặc thực hiện việc nghiên cứu rồi trả ời sau ời</p> <p>Lưu các thờ ờn ời theo chế độ của công ty bạn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trả ời sớm tại các thờ ờn ời (xác nhận ời nhận ời ời thờ nếu bạn không thể trả ời ngay trong ngày).</li> </ul>	<p>Mọi thờ ờn ời nếu phải ời quan tâm xử lý nh ời với cuối gọi ời thoại.</p>	<p>Cách sử dụng hệ thống thờ ờn ời của công ty (nh ời phần mềm Outlook).</p>

BỒI C	CÁCH LÀM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THIC
<p>5. Soidung may chui</p>	<p>Tuan thuinghiem ngat cac quy trinh cua cong ty cua ban khi lam viec tren may chui</p> <p>Lou gioi cac ghi chep cua ban tren may chui</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coi the truy cap va soidung may chui theo hoiing dan.</li> </ul>	<p>May chui lou gioi cac tap va tep tin chia sei cung cac hoiing nghiep; va lou lai doi lieu vi cac lyi do phap lyi hoac kinh doanh.</p>	<p>Nhoiing hoiing dan cua cong ty ban ve lam viec va tao tap tin tren may chui</p>
<p>6. Internet phone (vi dui Yahoo Messenger, Skype... nien thoi qua Internet)</p>	<p>Lam quen voi nhoiing oing dung va cach soidung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coi khai nang soidung cac he thoiing nien thoi qua internet.</li> <li>• Tuan thui quy ninh cua cong ty ve cach soidung.</li> </ul>	<p>Lien lac hieu qua hoi.</p>	<p>Biet cach soidung cac he thoiing.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 4: LAM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG**

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

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Giao dịch qua niên thoai (niên thoai có hình và niên thoai di động)</b></p>	<p>Nhanh chóng trả lời niên thoai (trong vòng ba hồi chuông).</p> <p>Tôi 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 động thích hợp, nhớ trả lời các câu hỏi; chuyển cuộc gọi.</p> <p>Ghi rõ ràng các lời nhận và chuyển chúng bằng văn bản.</p> <p>Nếu nâng tiếp khách, hãy cho người gọi biết bản sẽ gọi lại cho họ ngay khi bản có thời gian.</p> <p>Gọi lại ngay các cuộc niên thoai bị lỗi hoặc thất.</p> <p>Nhả ra các yêu cầu rõ ràng cho các nhà cung cấp.</p> <p>Tránh các cuộc năm thoai cải nhận dài.</p> <p>Luôn luôn lịch sữ và nhả nhả.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sử dụng phòng tiên giao dịch bằng niên thoai một cách hiệu quả nhả với các cuộc gọi niên và gọi nhả.</li> </ul>	<p>Niên thoai nhả phòng tiên giao dịch quan trọng (của các công ty du lịch).</p> <p>Bản phải có khả năng tận dụng tối nhả phòng tiên nhả.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Giao dịch trực tiếp	<p>Nhìn vào mặt người nói thoải mái.</p> <p>Mặt cười.</p> <p>Tôi giới thiệu về mình.</p> <p>“Tôi có thể giúp gì được cho ngài?”.</p> <p>Lắng nghe cẩn thận và ghi lại nội dung.</p> <p>Quan sát “ngôn ngữ hình thể”.</p> <p>Trả lời rõ ràng các câu hỏi.</p> <p>Nếu bạn không biết hoặc không chắc chắn, nên nghĩ trước trả lời sau.</p> <p>Trả lời càng sớm càng tốt.</p> <p>Cần thể hiện sự tôn trọng khách hàng nhờ bạn muốn mọi người nói chuyện thoải mái với bạn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giao dịch trực tiếp hiệu quả với mọi người thuộc mọi nền văn hoá</li> </ul>	<p>Khách hàng sẽ cảm thấy tin tưởng hơn nếu thấy bạn cởi phông cách lịch sự và chuyên nghiệp.</p>	

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THIC
<p><b>3. Giao dich bang van ban (tho, fax hoac tho dien to).</b></p>	<p>Soidung giao dich bang van ban.</p> <p>Soi dung ngoai ngoi ro rang, tranh soi dung thuat ngoi chuyen mo.</p> <p>Tach rieng cac giao dich bang van ban theo cac chui nea khac nhau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giao dich bang van ban hieu qua voi khach hang, cac nha cung cap va nhong nghiep.</li> </ul>	<p>Giao dich bang van ban la co soi cho cac yeu cau, phuc nap va hop nhong chinh thic.</p>	<p>Kieu cach rieng cua cong ty ban va giao dich bang van ban.</p>
<p><b>4. Ngoai ngoi (ngoai ngoi giao dich hoac ngoai ngoi chung trong giao dich giua hai ngoi) (nhu tieng Anh hoac tieng Phap)</b></p>	<p>Thoa thuan va ngoai ngoi chung nea giao dich voi tat cai cac khach hang va nha cung cap khong noi ngoi tieng Viet.</p> <p>Tan dung moi co hoi nea thic hanh va nang cao trinh noi ngoai ngoi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nat ngoi soi lou loai can thiet trong nghe hieu, noi, noi va viet trong tieng Anh va hoac tieng Phap, nea giao dich voi khach hang hoac nha cung cap khong noi ngoi tieng Viet.</li> </ul>	<p>Tieng Anh hoac tieng Phap thong la ngoai ngoi "phoi bien" ngoi soi dung.</p>	<p>Ngoai ngoi - Nghe hieu, Noi, Noic, Viet.</p>

# 5. KIẾN THỨC VỀ CÁC NIỆM NHẬN

## Giới thiệu:

Các nhân viên nhiều hành du lịch tại các công ty lữ hành phải có kiến thức tốt về các niềm nhận du lịch của Việt Nam. Họ sẽ liên tục cập nhật các kiến thức thông qua việc học, nghiên cứu và rút kinh nghiệm sau khi đã bắt đầu vào làm việc.

Bạn sẽ phải hoàn thành các bài tập “sử dụng bản đồ tổng vùng của Việt Nam; trang web của Tổng cục Du lịch Việt Nam có nêu chi tiết về các vùng này. Bạn sẽ biết rõ về vị trí của các thành phố, các sân bay, các điểm thu hút khách du lịch, những nền ga tàu, những nền cảng biển, các cửa khẩu tiếp giáp Trung Quốc, Lào, Campuchia, nơi khách có thể nhập cảnh hoặc xuất cảnh khỏi Việt Nam, núi non, sông suối và các vùng châu thổ. Bạn cũng sẽ biết rõ về khoảng cách và khoảng thời gian di chuyển.

Bạn sẽ biết nơi tìm kiếm và cách tiếp cận các nguồn văn bản (Internet, hệ thống CRS, các ấn phẩm) để có thể biết các thông tin chính xác và cập nhật về bất kỳ niềm nhận nào mà khách hàng yêu cầu.

Bạn sẽ tìm nguồn và nghiên cứu các ấn phẩm trực quan (nhờ CD-ROM; video; phim, phim tài liệu, ảnh chụp) về các niềm nhận du lịch, nhằm làm sâu sắc thêm kiến thức của bạn và hỗ trợ chính xác cho khách hàng.

Khi có nhiều kiến thức bạn sẽ cập nhật kiến thức của mình về các niềm nhận thông qua các trải nghiệm cá nhân, thông qua các chương trình khảo sát du lịch có thể do các Văn phòng du lịch hoặc các hãng hàng không cung cấp, và/hoặc thông qua các chuyên gia tham lam quen với các niềm nhận do các công ty lữ hành hoặc các khách sạn tổ chức.

Kiến thức về các niềm nhận bao gồm vị trí của niềm nhận, các điểm thu hút nổi bật/ly do nên tham quan; cách thức di chuyển nên và trong phạm vi niềm nhận; các loại hình sản phẩm du lịch sẵn có tại niềm nhận; lịch sử phong tục địa phương và các nét niềm của công nhân dân cư địa phương; khí hậu và tính mùa vụ ảnh hưởng nên thời điểm tham quan; các sự kiện nổi bật nhờ các lễ hội; tiện nghi dành cho du khách; những vấn đề liên quan nên an toàn và sức khỏe; những cảnh báo về du lịch có thể ảnh hưởng nên niềm nhận nổi

- PHẦN VIỆC SỐ 5.1: Trau dồi kiến thức về niềm nhận du lịch (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 5.2: Cập nhật kiến thức về niềm nhận du lịch
- PHẦN VIỆC SỐ 5.3: Tổ vấn về niềm nhận cho các công ty lữ hành bản xứ ngoài (FTW)
- PHẦN VIỆC SỐ 5.4: Tổ vấn về niềm nhận cho thị trường nội địa



## CÔNG VIỆC SỐ 5: KIẾN THỨC VỀ CÁC NIỆM NIÊN



TRAU ĐÒI KIẾN THỨC VỀ NIỆM NIÊN DU LỊCH (KIẾN THỨC) 1



CẬP NHẬT KIẾN THỨC VỀ NIỆM NIÊN DU LỊCH 2



ĐỀ RA LỜI KHUYÊN VỀ NIỆM NIÊN CHO CÁC HẰNG DU LỊCH BẠN SẼ NƯỚC NGOÀI 3



ĐỀ RA LỜI KHUYÊN VỀ NIỆM NIÊN CHO "THỜ TRƯỜNG NỘI NƯỚC" 4

**CÔNG VIỆC SỐ 5: KIẾN THỨC VỀ CÁC NIỆM NIÊN DU LỊCH**

**PHẦN VIỆC SỐ 5.1: Trau dồi kiến thức về niềm niên du lịch (Kiến thức)**

CÔNG VIỆC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Các niềm niên tại Việt Nam</b></p> <p>Các nguồn quan trọng:</p> <p><u>Tổng cục Du lịch Việt Nam (TCDL)</u> duy trì một trang web luôn <b>nhập cập</b> nhất các thông tin về tổng vùng, tổng tỉnh và thành phố của Việt Nam</p> <p><u>Mọi tỉnh và thành phố</u> của Việt Nam đều <b>xúc tiến</b> các niềm thu hút khách du lịch của họ</p> <p><u>Các cuốn sách hướng dẫn</u> như “Lonely Planet” <b>nhập cập</b> nhiều công ty <b>lưu hành</b> bán lẻ <b>ngoại</b> và <b>khách</b> du lịch <b>nhập cập</b> ngoài <b>niềm</b> Việt Nam <b>sử dụng</b>.</p>	<p>Tạo các bản <b>hỏi</b> và <b>tổng</b> vùng du lịch của Việt Nam theo TCDL và <b>hỏi</b> địa vị trí của các thành phố lớn, các sân bay quốc tế, các cửa khẩu <b>nhập cập</b> sát, <b>nhập cập</b> biển và các cảng biển; các <b>niềm</b> niên <b>niềm</b> ly và các niềm thu hút khách.</p> <p>Tìm và ghi lại những khoảng cách và khoảng thời gian di chuyển (bằng <b>nhập cập</b> không, <b>nhập cập</b> biển và <b>nhập cập</b> sát) giữa mỗi vùng du lịch và thành phố lớn gần nhất như Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh.</p> <p>Truy cập vào các trang web của TCDL, các tỉnh và thành phố và <b>hỏi</b> Hàng không quốc gia Việt Nam.</p> <p><b>nhập cập</b> các sách và tạp <b>gặp</b> về du lịch.</p> <p>Truy cập vào các trang web và sách <b>hỏi</b> dẫn của các khu vực <b>nhập cập</b> liên quan.</p> <p>Tạo và duy trì tập thông tin riêng với các thông tin <b>nhập cập</b> nhất về các niềm niên du lịch của Việt Nam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biết và <b>nhập cập</b> lại các nguồn <b>nhập cập</b> liệu thông tin <b>nhập cập</b> nhất về các niềm niên du lịch của Việt Nam.</li> <li>Về bản <b>hỏi</b> hoàn thiện một cách chính xác các niềm niên du lịch của Việt Nam, v.v..</li> <li>Tạo và duy trì <b>nhập cập</b> năng <b>nhập cập</b> liệu <b>nhập cập</b> này <b>nhập cập</b> bao gồm các nguồn <b>nhập cập</b> tham khảo và các <b>nhập cập</b> liệu chính.</li> </ul>	<p>Khách hàng <b>nhập cập</b> cây vào bản <b>nhập cập</b> coi <b>nhập cập</b> những thông tin <b>nhập cập</b> tin cậy về các niềm thu hút du lịch tại Việt Nam; <b>nhập cập</b> sẽ yêu cầu bản <b>nhập cập</b> ra lời <b>nhập cập</b>; bản <b>nhập cập</b> <b>nhập cập</b> long tin của họ bằng cách <b>nhập cập</b> ra lời <b>nhập cập</b> thích hợp và chính xác.</p>	<p>Các niềm niên du lịch chính của Việt Nam; các niềm <b>nhập cập</b> của chúng; cách di chuyển <b>nhập cập</b> và trong nội <b>nhập cập</b> niên <b>nhập cập</b>; các <b>nhập cập</b> niên <b>nhập cập</b> ly lịch <b>nhập cập</b> các chi tiết về <b>nhập cập</b> hay <b>nhập cập</b> và tính <b>nhập cập</b> vui; các loại sản phẩm du lịch <b>nhập cập</b> tại <b>nhập cập</b> phòng; các <b>nhập cập</b> niên <b>nhập cập</b> biết <b>nhập cập</b> hỏi.</p>

CÔNG VIỆC	MỞ TÀI	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>2. Thông tin quan trọng về Việt Nam nói với các công ty lữ hành bán ở Việt Nam và nước ngoài, các nhà lữ hành và khách du lịch nước ngoài đến Việt Nam</p>	<p>Duy trì những thông tin cập nhật về những niềm sau (ghi rõ trong các buổi từ 3-12) trong một tập để đang tham khảo ngay.</p> <p>Duy trì một danh mục các nguồn thông tin chính để cập nhật theo định kỳ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duy trì một tập tin chứa những kiến thức về niềm đến du lịch.</li> <li>Những thông tin quan trọng nói với du khách vào trong tập này.</li> </ul>	<p>Để đưa ra lời khuyên chính xác cho khách hàng.</p> <p>Để soạn thảo các chương trình tour tại cho những đoàn viên.</p>	<p>Kiến thức về niềm đến du lịch của Việt Nam, các sản phẩm, dịch vụ du lịch và các quy định.</p>
<p>3. Lịch sử và con người Việt Nam</p>	<p>Lịch sử từ thời các vua Hùng đến ngày nay.</p> <p>Dân tộc Việt Nam, bao gồm các dân tộc thiểu số</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có khả năng giải thích lịch sử và các sự kiện ảnh hưởng đến việc hình thành của nước Việt Nam ngày nay.</li> </ul>	<p>Bản lại nhà diễn cho quê hương bán nói với các du khách từ những quốc gia và các thành phố khác.</p>	
<p>4. Nhà lý</p>	<p>Núi non, sông suối, các vùng châu thổ các bãi biển, các hải đảo.</p> <p>Các Di sản Thế giới của Việt Nam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biết tên và các nhà niềm nhà lý của Việt Nam.</li> <li>Biết về khí hậu tại các vùng miền khác nhau.</li> </ul>	<p>Để hỗ trợ cho các tour khác nhau (nhờ du lịch sinh thái, du lịch mạo hiểm, du lịch biển).</p> <p>Để giải thích về tính mùa vụ - thời điểm tốt nhất để đến thăm từng vùng miền của Việt Nam.</p>	

CÔNG VIỆC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>5. Các thành phố các tỉnh và các miền</b></p> <p>Những điểm thu hút khách du lịch</p>	<p>Miền Bắc – Hà Nội và các vùng phụ cận; vùng Tây Bắc – Sa Pa và các dãy núi vùng cao; vùng Đông Bắc - vịnh Hải Long, một di sản thế giới.</p> <p>Miền Trung – Nha Trang, Hội An, Huế vùng Tây nguyên - cội voi ôi Buôn Mê Thuột và Plei cu.</p> <p>Miền Nam – thành phố Hồ Chí Minh và vùng bằng phẳng vùng châu thổ sông Mê Kông.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biết vị trí của mỗi tỉnh, tên và vị trí của các điểm thu hút khách du lịch</li> </ul>	<p>Bản sẽ phải chờ cho du khách thấy vị trí những điểm thu hút khách du lịch trên bản đồ của Việt Nam.</p>	
<p><b>6. Khí hậu và tính mùa vụ</b></p>	<p>Khí hậu có sự khác biệt giữa miền Bắc và miền Nam của Việt Nam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi khả năng tổ chức cho các công ty lữ hành bản sẽ nước ngoài và tổ chức nội địa về những đổi biến khí hậu (nóng/lạnh; ẩm/khô) tại các tỉnh, thành khác nhau vào các thời điểm khác nhau trong năm.</li> </ul>	<p>Du khách phải được chuẩn bị trước (quan tâm) cho thời tiết đổi biến tại điểm đến của họ.</p>	
<p><b>7. Văn hoá</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kiến trúc</li> <li>Nghe thuật</li> <li>Âm nhạc</li> <li>Văn học</li> <li>Văn hoá dân tộc thiểu số</li> <li>Bảo tàng</li> <li>Tôn giáo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiểu rõ về nền văn hoá Việt Nam và biết cách truy cập các tài liệu tham khảo nếu cần đáp ứng yêu cầu của khách.</li> </ul>	<p>Nhiều du khách (quốc tế và nội địa) nên tham hiểu về kiến thức rộng hơn về văn hoá Việt Nam so với những gì họ được học trong sách báo và trên mạng.</p>	

CÔNG VIỆC	MÔI TRƯỜNG	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
8. Mua sắm	Coi rất nhiều thời gian mua ở Việt Nam; các sản phẩm gỗ sồi, hàng mỹ nghệ lụa, quần áo may sẵn, trang sức, tranh vẽ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi khái niệm tổ vận cho khách nên mua gì, và trả lời những câu hỏi về giá cả, chất lượng, v.v..</li> </ul>	Hầu hết du khách coi ít kiến thức về mua gì, mua ở đâu và mức giá thế nào, trước khi hỏi nên Việt Nam.	Danh sách các cửa hàng nên xuất tại mỗi năm.
9. Ăn thức	Những khác biệt về thời gian và cách chế biến theo vùng.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi khái niệm tổ vận cho khách cách thưởng thức các món ăn khác nhau của Việt Nam.</li> </ul>	Cách chế biến món ăn Việt Nam nổi tiếng trên thế giới, nhưng hầu hết du khách nếu biết rất ít trước khi đến Việt Nam.	Các nhà bếp và nhà sản xuất của mỗi vùng miền Việt Nam.
10. Các dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ngân hàng và tiền tệ</li> <li>Seo du lịch</li> <li>Thẻ tín dụng</li> <li>Giặt là</li> <li>Nệm</li> <li>Bảo vệ sức khoẻ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi khái niệm trả lời các câu hỏi mà khách hàng coi thể nào ra liên quan nên những dịch vụ sẵn có tại các thành phố lớn và các thành phố khác nên tham.</li> </ul>	Du khách cần biết hỏi coi thẻ sồi dùng thẻ tín dụng, nhận tiền mặt từ máy rút tiền tự động, hoặc hỏi seo du lịch hay không. Hỏi cần phải sồi dùng nước các thiết bị nên của hỏi.	
11. Ngoại ngữ	<p>Hầu hết các nhân viên khách sạn nếu nói nước tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Quảng Đông.</p> <p>Hàng ngàn nhân viên và phiên dịch viên nói tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Đức, tiếng Trung, tiếng Nhật, tiếng Hàn Quốc và tiếng Nga.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi khái niệm giao tiếp với khách hàng hoặc thu xếp một phiên dịch viên thanh thạo nếu hỗ trợ khách.</li> </ul>	Coi rất ít du khách quốc tế coi thể hiểu, nói hoặc nói nước tiếng Việt. Bản phải tìm nước một ngôn ngữ chung hoặc một phiên dịch viên.	
12. Hải quan và xuất nhập cảnh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thời hạn hoãn chiếu.</li> <li>Yêu cầu thủ tục.</li> <li>Các quy định về hải quan.</li> <li>Thẻ du lịch/ giấy thông hành.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tổ vận cho khách về các yêu cầu thủ tục chính xác.</li> </ul>	Du khách coi thể muốn gia hạn kỳ nghỉ của họ hoặc mua các vật phẩm văn hoá nên xuất khẩu.	Luật Xuất nhập cảnh và Luật Hải quan của Việt Nam.

**CÔNG VIỆC SỐ 5: KIẾN THỨC VỀ CÁC NIỆM NIÊN DU LỊCH**

**PHẦN VIỆC SỐ 5.2: Cập nhật kiến thức về niệm niên du lịch**

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THUC
<p><b>1. Cập nhật kiến thức về niệm niên du lịch của Việt Nam từ các nguồn văn bản</b></p> <p>(Các nguồn văn bản có thể là Internet, tạp chí, 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 cập nhật những thông tin mới nhất.</p> <p>Liên tục đọc các tạp chí, tạp chí, sách hướng dẫn và các bài báo.</p> <p>Cập nhật cảm nhận của bản thân, thay thế những thông tin cũ và bổ sung dữ liệu mới.</p> <p>Giới thiệu sao các bài viết trên các báo và tạp chí du lịch trong tạp chí thông tin về niệm niên du lịch của bản thân.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biết và nhận dạng các nguồn thông tin để cập nhật thông tin cập nhật và chính xác về các niệm niên du lịch của Việt Nam.</li> <li>• Duy trì cảm nhận của bản thân những thông tin mới cập nhật và chính xác, bao gồm các nguồn tham khảo và các dữ liệu chính.</li> </ul>	<p>Luôn coi những thay đổi nhanh chóng trong các niệm niên du lịch của Việt Nam.</p> <p>Bản phải coi thông tin cập nhật để đưa ra lời khuyên đúng cho khách hàng.</p> <p>Bản có càng nhiều kiến thức về niệm niên du lịch và tin tức trong việc tiếp cận các thông tin bao nhiêu, thì càng có khả năng cung cấp dịch vụ tốt hơn cho khách hàng, và bản sẽ thành công hơn.</p>	<p>Các niệm niên du lịch chủ yếu của Việt Nam; niệm hạnh phúc của chúng; cách di chuyển đến và bên trong niệm niên; các tác động của lịch sử các chi tiết về văn hoá khí hậu và tính mùa vụ; loại hình sản phẩm du lịch sản xuất tại nhà phòng; các số liệu cần biết nhớ các lỗi.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>2. Cập nhật kiến thức về các điểm đến du lịch của Việt Nam từ các nguồn hình ảnh</b></p> <p>(Các nguồn hình ảnh có thể là CD, DVD, video, phim, phim tài liệu, truyền hình, ảnh chụp, ảnh quảng cáo)</p>	<p>Xem xét các nguồn hình ảnh sẵn có về Việt Nam, để nâng cao kiến thức và cải thiện nguồn thông tin tham khảo mà bạn có thể sử dụng để trả lời cho khách hàng.</p> <p>Tham dõi các hội thảo khuyến mãi và các buổi chiếu phim do các công ty du lịch và/hoặc các nhà cung cấp tổ chức.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cảm nang thông tin về các điểm đến du lịch của bạn bao gồm các nguồn hình ảnh, và/hoặc ghi lại nội dung DVD/video có liên quan để dễ dàng tham khảo.</li> <li>• Bạn có thể nhanh chóng lấy nội dung chúng để cho khách hàng xem.</li> </ul>	<p>Du lịch cuốn hút mỗi gia đình, các biệt là “thờ gia đình” – “Trăm nghe không bằng một thấy”.</p> <p>Việc bạn nghiên cứu các nguồn hình ảnh và có thể khai thác giới thiệu chúng cho khách hàng sẽ làm tăng lòng tin của khách với bạn, và sự quan tâm của họ đến điểm đến du lịch của bạn.</p>	<p>Các điểm đến du lịch chủ yếu của Việt Nam; điểm hấp dẫn của chúng; cách di chuyển đến và bên trong điểm đến; các đặc điểm địa lý lịch sử các chi tiết về văn hoá khí hậu và tính mua vui; loại sản phẩm du lịch sẵn có tại địa phương; các sự kiện đặc biệt nhớ các lễ hội.</p>
<p><b>3. Cập nhật kiến thức về các điểm đến du lịch của Việt Nam thông qua những trải nghiệm cá nhân</b></p> <p>(Những trải nghiệm cá nhân bao gồm những chuyến đi của chính bạn, những nhận xét đầu tiên của khách hàng và/hoặc nghiệp)</p>	<p>Tham dõi các chương trình khảo sát du lịch và các chuyến đi làm quen do các công ty du lịch và các nhà cung cấp tổ chức.</p> <p>Đi du lịch càng nhiều càng tốt vào các ngày nghỉ</p> <p>Hỏi hỏi những trải nghiệm của khách hàng sau khi họ đã trở về</p> <p>Hỏi hỏi từ những báo cáo của các công ty nghiệp về chuyến đi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cảm nang thông tin về điểm đến du lịch của bạn bao gồm các báo cáo về chuyến đi của bạn, những nhận xét có liên quan của khách hàng, và những báo cáo của công nghiệp.</li> <li>• Bạn có thể tiếp cận nhanh chóng những kiến thức này để cung cấp thông tin “tham khảo” hiện thời cho khách hàng.</li> </ul>	<p>Kinh nghiệm từ chuyến đi của chính bạn, của công nghiệp hoặc khách hàng sẽ giúp bạn có được thông tin chính xác về điểm đến khiến khách hàng tin tưởng hơn với bạn.</p>	<p>Các điểm đến du lịch chủ yếu của Việt Nam; điểm hấp dẫn của chúng; cách di chuyển đến và bên trong điểm đến; các đặc điểm địa lý lịch sử các chi tiết về văn hoá khí hậu và tính mua vui; loại sản phẩm du lịch sẵn có tại địa phương; các sự kiện đặc biệt nhớ các lễ hội.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 5: KIẾN THỨC VỀ CÁC NIỆM NIÊN DU LỊCH

### PHẦN VIỆC SỐ 5.3: Tổ vấn về niềm niên cho các công ty lữ hành bán sê nước ngoài (FTW)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Hỏi đáp các yêu cầu bán hàng bán của các công ty lữ hành bán sê nước ngoài về các nhà niềm niên trong phần việc số 5.1 nêu trên</b></p> <p>(Các yêu cầu coi thể là: thư, thư niềm tới fax, tin nhắn hoặc niềm thoại)</p>	<p>Xác định các thông tin nước yêu cầu bán cách nước câu hỏi hoặc nghe một cách chăm chú</p> <p>Neu coi thể thì cung cấp ngay các thông tin thích hợp và chính xác.</p> <p>Khi cần xem xét các yêu cầu rồi trả lời khi trả lời, hãy xác nhận yêu cầu rồi và hành ngay.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hỏi đáp các yêu cầu ngay lập tức, hoặc càng sớm càng tốt với các thông tin chính xác.</li> <li>Khi nước chờ đợi, soạn và bán trả lời nếu giải nước duyệt và gửi đi.</li> </ul>	<p>Các FTW cần coi các thông tin chính xác về nhà và các ấn phẩm bán hàng của họ (tạp giấy, trang web, v.v.). Coi thể hỏi phải chịu trách nhiệm về bất kỳ sai sót nào theo luật bán về ngoài tiêu dung (nhờ 01 châu Âu).</p>	<p>Thông tin về niềm niên du lịch của Việt Nam, trong khu vực và quốc tế</p>
<p><b>2. Hỗ trợ và hoặc đi cùng với các công ty lữ hành bán sê nước ngoài trong các chuyến khảo sát niềm Việt Nam</b></p>	<p>Các công ty lữ hành bán sê nước ngoài niềm tham Việt Nam niềm biết về các nhà danh du lịch, niềm quyết định gửi khách niềm hay không; nếu lại thì thông nguồn mà hỏi phải tập trung vào; và hoặc niềm năm phân và mua các dịch vụ.</p> <p>Khi thông trình niềm nước lập và nước công bố hỏi coi thể mỗi các nhà lý bán lại lựa chọn tới thì thông nguồn tham gia và thông trình khảo sát Việt Nam, niềm coi kinh nghiệm về niềm niên và các niềm nói bất trong thông trình du lịch của họ.</p> <p>Bán coi thể nước phản công niềm cùng các chuyến niềm niềm tại các niềm niềm của Việt Nam niềm trời giúp cho hỏi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cung cấp cho khách hàng của FTW (khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng) những thu xếp hầu cần một cách chuyên nghiệp cho các thông trình khảo sát.</li> <li>Hỗ trợ các FTW bằng cách niềm cùng hỏi trong các chuyến niềm niềm các khách niềm và các niềm niềm khảo cũng nhờ những niềm nói bất trong thông trình của hỏi.</li> </ul>	<p>Các chuyến khảo sát là công cụ bán hàng và tiếp thị quan trọng với các công ty lữ hành bán sê nước ngoài.</p>	



## CÔNG VIỆC SỐ 5: KIẾN THỨC VỀ CÁC NIỆM NIÊN DU LỊCH

### PHẦN VIỆC SỐ 5.4: Trả vấn về niệm niên cho từ trường nói nà

BỒIC	CÁCH LAM	TIÊU CHUẨN	LYIDO	KIẾN THÖIC
<p><b>1. Cung cấp các thông tin về niệm niên cho các nơi ly lờ hành bán lẻ Việt Nam về bán các sản phẩm của công ty bán cho khách hàng</b> (Các yêu cầu coi thể là: thõ, thõ niên tõi fax, tin nhận hoặc niên thoai).</p>	<p>Lắng nghe khách hàng ñể xác ñịnh thông tin ñộc yêu cầu.</p> <p>Thông tin ñộc yêu cầu thông laø cần phải một niệm niên du lịch cũ thể nào ñối tại một thành hoặc thành phố cách xa thành phố của ñịa ly lờ hành, và coi thể cần phải nghiên cứu.</p> <p>Hỏi ñáp càng sớm càng tốt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tất cả các thông tin cung cấp phải chính xác và ñộc cấp nhất; thông tin phải ñộc cung cấp ngay hoặc càng sớm càng tốt nếu cần phải có thời gian ñể xác ñịnh lại một số chi tiết.</li> <li>Khách hàng thoai mãn với các thông tin ñộc cung cấp.</li> </ul>	<p>Các ñịa ly lờ hành bán lẻ ở Việt Nam laø những ñơn vị bán hàng quan trọng cho các sản phẩm của công ty bán. Bán phải tạo ñồng ñộc danh tiếng tốt ñể bán hàng hiệu quả</p>	<p>Thông tin về niệm niên du lịch – Việt Nam</p>
<p><b>2. Cung cấp thông tin về niệm niên du lịch cho:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Các công ñan Việt Nam</li> <li>Người ñộc ngoài cõ trui tại Việt Nam</li> <li>Khách du lịch lẻ hoặc những khách thông gia ñịa ñể Việt Nam ñồng không mua tour trước và bây giờ, họ muốn tìm hiểu về Việt Nam.</li> </ul>	<p>Lắng nghe khách hàng ñể xác ñịnh các thông tin ñộc yêu cầu.</p> <p>Hỏi ñáp càng sớm càng tốt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tất cả các thông tin cung cấp phải chính xác và ñộc cấp nhất; nếu cần phải có thời gian ñể xác ñịnh lại một số chi tiết thông tin phải ñộc cung cấp ngay hoặc càng sớm càng tốt.</li> <li>Khách hàng thoai mãn với các thông tin ñộc cung cấp.</li> </ul>	<p>Biến nhu cầu tiềm năng thành các giao ñch mua bán và mang lại thu nhập cho công ty của bán.</p>	

## 6. KIẾN THỨC VE SÃN PHẨM

### Giới thiệu:

Công ty của bạn sẽ phát hành báo tài liệu về sản phẩm tiêu chuẩn, quảng cáo chung trên trang web và trong các ấn phẩm của công ty. Báo tài liệu này sẽ chứa những thông tin về các chương trình du lịch trọn gói tới những điểm đến du lịch ở Việt Nam và giải thích của các chương trình này (các dịch vụ bao gồm trong một gói hoặc liệt kê chi tiết và các dịch vụ không bao gồm cũng như các chi phí), một giải pháp dành cho các khách sạn lựa chọn, các loại hình vận chuyển cùng giá cả của từng loại hình; và những yếu tố cấu thành khác như hướng dẫn viên du lịch.

Sẽ có nhiều loại chương trình du lịch trọn gói với ngay cả thể độ khách hàng tùy chọn. Giá cả sẽ được tính theo ngày/người, với một dao động tùy theo mùa (giá phòng khách sạn/giá vé máy bay có thể cao hơn vào mùa nóng khách và thấp hơn vào mùa ít khách); theo nhóm (chi phí sẽ lại theo ngày/người sẽ rẻ hơn khi có nhiều người hơn trong nhóm) và phụ thuộc vào việc dùng chung phòng khách sạn (người phòng ngủ có thể phải chịu một giá cao gấp đôi so với người phòng ngủ).

Cũng có thể có những chương trình du lịch trọn gói theo ngày có hình, vào mùa lễ hội hay nhân dịp sự kiện thể thao, v.v.. Một số công ty lợi nhuận thông thường sẽ ra nhiều chương trình du lịch khởi hành vào những ngày nhất định tới các điểm đến phổ biến, các biệt lập vào mùa cao điểm, nên việc thuê bao buồng phòng và phòng tiện vận chuyển có thể được đặt trước nhằm đáp ứng các nhu cầu này.

Khách du lịch sẽ nhận được các tập gặp hoặc “tờ rơi” với các một gói bao gồm tiền hoa hồng cho các đại lý lợi nhuận bán lẻ. Sẽ có các một gói riêng (nếu khi cần gọi là “bảng giá riêng”) cho các đại lý.

Công ty của bạn cũng sẽ đưa ra các chuyên đề hoặc tài liệu theo yêu cầu, các cho các công ty lợi nhuận ngoài lãnh thổ hoặc nội địa, nội các sản phẩm tiêu chuẩn không đáp ứng được; giá các dịch vụ (vận chuyển, khách sạn, hướng dẫn, v.v..) sẽ có sẵn hoặc lưu trong hồ sơ “Bảng giá riêng” hoặc trong cơ sở dữ liệu máy tính của công ty bạn.

Khách hàng (có nghĩa là thị trường) của công ty bạn với những loại sản phẩm này sẽ là:

- o Các công ty lợi nhuận bán lẻ ngoài (FTW), sẽ ký hợp đồng với công ty bạn để đưa khách du lịch tới các điểm ngoài nước. Các công ty này sẽ đưa các chương trình du lịch tại Việt Nam của công ty bạn vào các chương trình du lịch của họ, công bố đối tượng thông tin của công ty họ tại các thị trường nguồn của họ.

hoặc:

- Thị trường nội địa tại Việt Nam, bao gồm:

- o Các nhà lý lẽ hành bán lẻ nhất mua chương trình cho khách hàng của họ
- o Công dân Việt Nam mua sản phẩm trực tiếp từ công ty bán
- o Người nước ngoài có trụ tại Việt Nam mua sản phẩm trực tiếp từ công ty bán
- o Những doanh nhân hay du khách nước ngoài nước lạ, những người tới Việt Nam không thông qua các nhà lý lẽ hành nào những muốn thì tham quan một số nhà của Việt Nam và mua sản phẩm trực tiếp từ công ty bán.

PHẦN VIỆC SỐ 6.1: Hiểu biết về các sản phẩm của Công ty (Kiến thức)  
PHẦN VIỆC SỐ 6.2: Các sản phẩm du lịch  
PHẦN VIỆC SỐ 6.3: Các cấu phần của sản phẩm  
PHẦN VIỆC SỐ 6.4: Hiểu biết các mức giá, giá vốn và/hoặc giá tính thêm

## CÔNG VIỆC SỐ 6. KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM



HIỆU BIẾT VỀ CÁC SẢN PHẨM  
CỦA HÀNG

1



CÁC SẢN PHẨM DU LỊCH

2



SỬ DỤNG CÁC KHÁCH SẠN ỒU TIÊN

3



HIỆU BIẾT CÁC MỨC GIÁ VÀ  
GIÁ CÒI TÍNH LẠI

4

**CÔNG VIỆC SỐ 6: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM**

**PHẦN VIỆC SỐ 6.1: Hiểu biết về các sản phẩm của Công ty (Kiến thức)**

CÔNG VIỆC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Các sản phẩm của công ty bạn</b></p>	<p>Soạn một tập tài liệu cho riêng mình, gồm các sản phẩm mà công ty bạn đang cung cấp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tập gặp các chương trình tham quan với các hành trình nổi công bố</li> <li>o Văn chuyển bằng nông không, nông sát, nông bo và nông biển.</li> <li>o Văn chuyển giữa sản bay và các khách sản.</li> <li>o Lâu trui và ăn uống tại các các tỉnh, thành.</li> <li>o Dịch vui hồng dân.</li> <li>o Các chương trình tham quan theo yêu cầu.</li> <li>o Dịch vui Visa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biết toàn bộ các sản phẩm hiện có của công ty bạn – các chi tiết và mức giá</li> <li>• Coi như các thông tin về tham khảo ngay khi bạn cần về.</li> </ul>	<p>Hàng ngày bạn sẽ thông xuyên cần về các thông tin này.</p>	<p>Tất cả các sản phẩm của công ty bạn.</p>
<p><b>2. Các sản phẩm của các đối thủ và cạnh tranh</b></p>	<p>So sánh sản phẩm của công ty bạn với sản phẩm của các đối thủ và cạnh tranh.</p> <p>Nhận biết sự khác biệt trong các hành trình, các khoản bao gồm trong giá các mức giá chất lượng của các cô sô lâu trui v.v..</p> <p>Liệt kê các thế mạnh của sản phẩm của công ty bạn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nhận biết các điểm mạnh của sản phẩm của công ty bạn.</li> </ul>	<p>Nếu có tin tức về các sản phẩm của công ty bạn.</p>	<p>Sản phẩm của các đối thủ và cạnh tranh.</p>

CÔNG VIỆC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>3. Trang web của công ty bán</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trang chủ</li> <li>• Các trang về sản phẩm</li> <li>• Các trang về các thông tin khác</li> <li>• Cập nhật các bài viết mới nhất khi cần thiết</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiểu rõ tất cả các nội dung trên trang web của công ty bán</li> </ul>	<p>Nội dung trên trang web là thông tin quan trọng và là công cụ bán hàng.</p>	<p>Chức năng trang Web của công ty</p>
<p>4. Các ấn phẩm của công ty nhằm xúc tiến các sản phẩm đến khách hàng (khách du lịch, các công ty lữ hành bán lẻ nước ngoài và các nhà lý lữ hành)</p>	<p>Lưu một bản sao các tập gấp và tờ rơi trong tập sản phẩm để sẵn sàng tham khảo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Các tập gấp dùng cho việc bán hàng</li> <li>o Các tờ rơi</li> <li>o Các mẫu giá riêng</li> </ul> <p>Cập nhật các bài viết mới nhất khi cần thiết.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiểu rõ tất cả các ấn phẩm của công ty.</li> </ul>	<p>Các ấn phẩm là các thông tin quan trọng và là công cụ bán hàng.</p>	
<p>5. Tiếp cận các sản phẩm của công ty trong cơ sở dữ liệu nằm trong phần mềm máy tính của công ty hoặc trên các bảng giá riêng (các bảng giá riêng)</p>	<p>Cơ sở dữ liệu nêu chi tiết về tất cả các sản phẩm, bao gồm: các khách sạn, vận chuyển, tham quan, ăn uống, các chuyến bay và các chương trình tour gói.</p> <p>Bản phải kiểm tra lại mỗi giá trong cơ sở dữ liệu khi tiến hành giới thiệu và đặt tour</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có khả năng truy cập vào cơ sở dữ liệu các sản phẩm của công ty và sử dụng chúng để xây dựng các chương trình du lịch mới.</li> </ul>	<p>Đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.</p>	

**CÔNG VIỆC SỐ 6: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM**

**PHẦN VIỆC SỐ 6.2: Các sản phẩm du lịch**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Các chương trình du lịch tiêu chuẩn nên một hoặc nhiều nên nên tại Việt Nam</b>  (nhỏ Hạ Nội / Vinh Hai Long / Ninh Bình / Vườn Quốc gia Cúc Phương / Hạ Nội)</p>	<p>Chi tiết về chương trình trên trang web, tạp gặp hoặc tờ rơi phải nêu rõ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Mã chương trình nên tham khảo.</li> <li>o Các nội nên tham chính.</li> <li>o Nội dài của chương trình tính theo ngày / đêm.</li> <li>o Hành trình chi tiết tổng ngày.</li> <li>o Giải cho tổng người (khác nhau tùy theo mua vui, số người trong đoàn, chi phí vận chuyển chung, và trên cô sô đi chung phòng).</li> <li>o Các khoản bao gồm và không bao gồm trong giá</li> <li>o Hiểu lịch của giá</li> </ul> <p>Nạp ồng các yêu cầu (bước 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có khái niệm bán và/hoặc tiếp nhận yêu cầu nội với một chương trình tiêu chuẩn:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tính toán các chi phí thời tế cho 1 người.</li> <li>o Xác định các ngày cuối thể độ khách yêu cầu.</li> <li>o Nhận biết các yêu cầu khác biệt</li> <li>o Xác định khái niệm nạp ồng và nhất trước các dịch vụ.</li> <li>o Thu xếp và/hoặc nhận thanh toán.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Bien nhu cầu tiềm năng thanh hành ồng mua sản của khách hàng nội với sản phẩm của công ty bán</p> <p>Nên làm việc một cách hiệu quả</p>	<p>Các sản phẩm du lịch của công ty bán.</p>

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>2. Các chương trình nghỉ ngơi cuối tuần</b> (nhờ Lễ hội hoa Núi Lạt)</p>	<p>Chương trình sẽ nêu chi tiết:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Những ngày và giờ cụ thể cho hành trình du lịch chi tiết.</li> <li>o Một giải cho một người theo chương trình - thông tin tính trên cơ sở hai người ở chung một phòng, nếu coi khách hàng nào muốn dùng riêng phòng khách sạn thì tính thêm “phụ thu phòng đơn”.</li> <li>o Văn chuyển bằng thông tin, thông báo, thông tin hay thông tin, giờ làm thủ tục và khởi hành, thời gian đi chuyển, giờ nghỉ.</li> <li>o Việc đi chuyển từ nơi đến tới khách sạn và ngược lại và việc thu xếp và văn chuyển.</li> <li>o Lưu trú và các tiện nghi của khách sạn.</li> <li>o Chương trình tham quan hàng ngày, bao gồm các bữa ăn coi trong chương trình.</li> <li>o Thời gian nghỉ ngơi.</li> <li>o Các chương trình bổ sung, không bao gồm trong giải cơ bản, những sản phẩm khác như mua trước.</li> <li>o Hiểu lịch của giải</li> <li>o Hiện trạng tour.</li> <li>o Quy mô đoàn khách.</li> </ul> <p>Nộp ứng các yêu cầu (Bồi C 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coi khai năng bán và/hoặc tiếp nhận yêu cầu một chương trình du lịch nghỉ ngơi cuối tuần             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Xác định sở thích của khách hàng về phòng khách sạn lưu trú</li> <li>o Bán các chương trình bổ sung.</li> <li>o Tính toán các chi phí khác cho một người.</li> <li>o Xác định các yêu cầu khác biệt.</li> <li>o Xác định khai năng nộp ứng nhất trước các dịch vụ.</li> <li>o Thu xếp và/hoặc nhận thanh toán.</li> <li>o Coi khai năng thời gian chương trình.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Biên như câu tiếp năng thanh các giao dịch mua bán sản phẩm của công ty bán.</p> <p>Nếu làm việc một cách hiệu quả</p>	<p>Các sản phẩm du lịch của công ty bán.</p>



BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Các bước trong trình theo yêu cầu</b></p>	<p>Khai thác và nêu rõ các yêu cầu về</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ngay giờ</li> <li>o Các niềm nở.</li> <li>o Các hoạt động.</li> <li>o Các tiêu chuẩn về lâu dài</li> <li>o Văn chuyên.</li> <li>o Hướng dẫn viên và người tiếp xúc.</li> </ul> <p>Nộp ứng các yêu cầu (Bước 4).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có khả năng tính toán các chi phí và chuẩn bị bảng giá cho công trình này lập cho khách hàng.</li> <li>• Soạn thảo các công trình cuối thể</li> </ul>	<p>Biên nhu cầu tiềm năng thành các giao dịch mua bán sản phẩm của công ty bán.</p>	<p>Các sản phẩm của công ty bán.</p> <p>Cách xây dựng hành trình du lịch</p>
<p><b>4. Sản phẩm du lịch nộp ứng các yêu cầu</b></p> <p>Hoặc là</p> <p>Các công ty lõi hành bán sản phẩm ngoài (FTW)</p> <p>Hoặc là</p> <p>Thị trường nội địa (nhờ nhà bán trong phạm vi giới thiệu ở trên)</p>	<p>Nói với các yêu cầu từ các FTW, bán sẽ hỏi rõ cấp trên soạn thảo bảng báo giá cho giao dịch và các hợp đồng.</p> <p>Nói với các yêu cầu từ thị trường nội địa, bán sẽ giải quyết các yêu cầu thông qua nhà cho và thanh toán.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có khả năng sử dụng trang web của công ty, bảng giá riêng và hoặc sử dụng cơ sở dữ liệu về sản phẩm để nộp ứng các yêu cầu và bán nội địa sản phẩm.</li> </ul>		

**CÔNG VIỆC SỐ 6: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM**  
**PHẦN VIỆC SỐ 6.3: Các cấu phần của sản phẩm**

BỒIC	CÁCH LAM	TIÊU CHUẨN	LYIDO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Các khách sạn 5 sao</b></p> <p>(Công ty của bạn năm phân 5 sao mỗi giai đoạn khai giảng cung ứng phòng với những khách sạn này).</p>	<p>Tính toán các chi phí cơ sở đối lưu hoặc bảng giá riêng, bao gồm các chi tiết về các khách sạn 5 sao và các mức giá tại từng năm nên chính của Việt Nam.</p> <p>Công ty bạn cần tính nên việc bao một phòng phòng nhất định tại các khách sạn 5 sao, các biệt lập trong các kỳ nghỉ khách.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sử dụng các khách sạn 5 sao trong việc lập và tính giá các chương trình du lịch.</li> </ul>	<p>Công ty bạn nên lựa chọn những khách sạn 5 sao này dựa trên chất lượng và giá cả, đồng thời luôn luôn năm báo báo báo phòng qua việc báo một phòng phòng nhất định.</p>	<p>Danh sách các khách sạn 5 sao.</p> <p>Chính sách của công ty bạn về sử dụng khách sạn.</p>
<p><b>2. Các nhà hàng 5 sao</b></p> <p>(Công ty của bạn năm phân 5 sao mỗi giai đoạn thời kỳ cho các bữa ăn của du khách tại đây)</p>	<p>Tính toán chi phí cơ sở đối lưu hoặc bảng giá riêng, bao gồm các chi tiết về các nhà hàng 5 sao này và các mức giá với các tiêu chuẩn khác nhau, tại mỗi năm nên du lịch chính của Việt Nam</p> <p>Cần tính nên việc đặt các bữa ăn theo tuần.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sử dụng các nhà hàng 5 sao trong việc lập và tính giá các chương trình du lịch.</li> </ul>	<p>Công ty bạn nên lựa chọn những nhà hàng 5 sao này dựa trên chất lượng và giá cả, đồng thời năm báo báo báo thông qua việc đặt hàng hàng tuần.</p>	<p>Danh sách các nhà hàng 5 sao.</p> <p>Chính sách của công ty bạn về sử dụng nhà hàng.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Các lựa chọn về vận chuyển</b> (Công ty của bạn có thể coi xe hoặc các phương tiện khác cùng với lái xe; van hoặc coi thuê hộp nóng với các nhà cung cấp thông xuyên các dịch vụ này)</p> <p>(Các lựa chọn ưu tiên về vận chuyển khác sẽ mang lại lợi thế về giá và bạn tính giá hoặc mang lại tiền hoa hồng cho công ty bạn)</p>	<p>Tính toán các chi phí cơ sở đối lưu hoặc bảng giá riêng hoặc từ các bảng giá</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Vận chuyển từ trên sân bay.</li> <li>o Di chuyển bằng xe to hoặc xe nhỏ (coi lái xe).</li> <li>o Xe ni thuê (tôi lái).</li> <li>o Xe máy ni thuê</li> <li>o Xe đạp</li> <li>o Tàu hoai</li> <li>o Di chuyển bằng nông sông/biển</li> <li>o Du thuyền</li> <li>o Hãng hàng không bay theo lịch</li> <li>o Chuyển cõ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sõi dùng các nhà cung cấp vận chuyển ầu tiên trong việc lập và tính giá các chõng trình du lịch.</li> </ul>	<p>Sõi vận chuyển an toàn và ñang tin cậy là một thành phần quan trọng trong hành trình du lịch của công ty của bạn.</p>	<p>Chung loại và ñang lọc.</p> <p>Danh sách những nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển theo hộp ñang.</p>
<p><b>4. Hồng dẫn viên hoặc phiên dịch viên</b></p> <p>(Công ty của bạn có thể thuê dùng các hồng dẫn viên hoặc phiên dịch viên; van hoặc ký hợp ñang thuê các ñòn vì cung cấp chuyên nghiệp hoặc ký trực tiếp với cá nhân)</p>	<p>Tính toán các chi phí cơ sở đối lưu hoặc bảng giá riêng, hoặc từ một giá ñã biết ñối với các hồng dẫn viên và phiên dịch viên tôi do.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sõi dùng các hồng dẫn viên và phiên dịch viên ñã qua lựa chõ ñể lập và tính giá chõng trình du lịch.</li> </ul>	<p>Các hồng dẫn viên và phiên dịch viên chuyên nghiệp có ñang lọc là thành phần thiết yếu trong việc làm hài lòng du khách khi họ ñến thăm Việt Nam.</p>	<p>Danh sách và trích ngang các hồng dẫn viên và phiên dịch viên.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 6: KIẾN THỨC VỀ SẢN PHẨM

### PHẦN VIỆC SỐ 6.4: Hiểu biết các mức giá, giá vốn và/hoặc giá có tính lãi

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Giá – các thuật ngữ</b> liên quan đến ngành du lịch</p>	<p>Khi tính toán chi phí của một sản phẩm du lịch, bạn phải hiểu rõ sự khác biệt giữa các thuật ngữ sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o “Giá mua - gộp” (nett) là chi phí phải trả cho nhà cung cấp sản phẩm.</li> <li>o “Giá vốn - gộp” là giá mua – gộp cộng thêm một tỷ lệ phần trăm và/hoặc lãi tính thêm trên giá trị chi phí của công ty lợi nhuận.</li> <li>o “Giá gộp” (nett) là giá vốn gộp cộng thêm một khoản lãi cho công ty lợi nhuận.</li> <li>o “Giá bán gộp- gross (a)” là giá bán danh cho các nhà lý lẽ hành bán lẻ có bao gồm khoản tiền hoa hồng.</li> <li>o “Giá bán gộp – gross (b)” là giá bán danh cho khách hàng, không bao gồm khoản tiền hoa hồng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sử dụng những thuật ngữ khi làm phần chi phí với các nhà cung cấp và với khách hàng.</li> </ul>	<p>Nếu bạn bán rằng mỗi người trong cuộc nếu có hiểu biết chung về các mức giá liên quan.</p> <p>Mức giá mà bạn cần tính cho khách phải nắm bắt trang trại nếu chi phí cho công ty bán và tất cả các biến đổi lợi nhuận.</p> <p>Trong khi đó mức giá bán cần tính cho khách phải có tính cạnh tranh với những công ty cùng sản phẩm dịch vụ khác.</p>	<p>Các thuật ngữ liên quan đến việc phân biệt trong các doanh nghiệp lợi nhuận và các lý lẽ hành.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
2. <b>Giaimua</b>	<p>Khi bán cung cấp cho một công ty lõi hành bán sẽ nước ngoài (FTW) một bảng báo giá cho một chương trình, bán sẽ tính một "giaimua" cho chương trình nội (ghi chú bán sẽ có "khoản tính thêm" cho bất kỳ dịch vụ nào của nội vì cung cấp khi bán tính một giamua cho chương trình du lịch).</p> <p>Nhiều FTW sẽ làm phản trực tiếp với các khách sạn về giá nếu giảm thiểu các khoản tính thêm.</p> <p>Trong trường hợp này, công ty bán sẽ cung cấp dịch vụ vận chuyển mặt đất; các FTW sẽ "tính thêm" trên giá của bán nếu trang trải các chi phí vận tải nội.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luôn soạn các báo giá cho các công ty lõi hành bán sẽ nước ngoài trên cơ sở một giamua.</li> </ul>	Nhằm báo cáo số hiệu biết lẫn nhau một cách rõ ràng.	
3. <b>Giaivoán</b>	<p>Khi bán cung cấp cho một nhà lý lõi hành bán lẻ tại Việt Nam báo giá cho một chương trình du lịch, bán sẽ tính một "giaivoán"; nhà lý lõi hành nội sẽ "tính thêm" thành "giảibain gộp" nếu thu tiền hoa hồng bán hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luôn soạn các báo giá cho các nhà lý lõi hành bán lẻ tại Việt Nam trên cơ sở một giaivoán.</li> </ul>	Nhằm báo cáo số hiệu biết lẫn nhau một cách rõ ràng.	
4. <b>Giaibain gộp</b>	<p>Khi bán bán trực tiếp cho một du khách (nhờ một người nước ngoài có trụ tại Việt Nam) bán sẽ tính một giảibain gộp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luôn tính giảibain gộp khi bán hàng trực tiếp.</li> </ul>	Nhằm báo cáo số hiệu biết lẫn nhau một cách rõ ràng.	

## 7. KIẾN THỨC VỀ NHÀ CUNG CẤP

### Giới thiệu:

Một công ty lữ hành thực hiện “trôi gôi” việc vận chuyển khách, cung cấp lưu trú và các sản phẩm và dịch vụ khác. Công ty có thể sở hữu hoặc kiểm soát một hoặc nhiều cấu phần nội trên - ví dụ, việc chuyển chôi bằng xe buýt hoặc xe du lịch, có một khách sạn hoặc một sản phẩm hấp dẫn khách du lịch chẳng hạn như có một du thuyền tại vịnh Hải Long; hoặc công ty có thể nắm phần các hợp đồng với chủ sở hữu/ người quản lý các cấu phần khác nhau để kết hợp các sản phẩm của họ vào trong tour du lịch “trôi gôi”. Những người này được gọi là “nhà cung cấp” cho công ty lữ hành.

Hợp đồng này được nắm phần sẽ ghi rõ các chi tiết sản phẩm và dịch vụ cung cấp (như nhiều phòng, bữa tối do, hoặc chẻ bữa theo yêu cầu); giá cả và thanh toán (giá gốc, các điều kiện tín dụng, yêu cầu đặt cọc; phải do hủy bỏ thay đổi theo mùa); các hoạt động quảng cáo dành cho công ty lữ hành để xúc tiến các sản phẩm trong tài liệu giới thiệu, quảng cáo hoặc trên trang Web; và hoạt động bán hàng.

Một nhân viên nhiều hành tour phải có các kiến thức (hoặc có thể tiếp cận được với các nguồn thông tin cập nhật nhất) về mọi nhà cung cấp của công ty; về sản phẩm của họ; về các điều kiện hợp đồng giữa công ty của mình và các nhà cung cấp; về các thuật ngữ phải tuân theo khi giao dịch với họ để nắm bắt ràng buộc của anh ta và khách hàng được hưởng lợi từ bán hợp đồng; và về các nhân viên giao dịch chủ chốt của họ.

Các nhà cung cấp gồm có các hãng hàng không (ví dụ Vietnam Airlines, Pacific Airlines); đơn vị cung cấp dịch vụ chuyển chôi bằng ô tô (các công ty xe) như xe buýt và xe du lịch có lái xe; hệ thống đường sắt; các công ty tàu biển, tàu sông hoặc du thuyền; các công ty cho thuê xe tải (ví dụ như xe máy); các dịch vụ lưu trú (khách sạn và khu nghỉ cao cấp); đơn vị cung cấp dịch vụ ăn uống (nhà hàng, quán bar và cà phê); hướng dẫn viên du lịch và phiên dịch (kể cả hành nghề tự do và nhân viên các công ty); đơn vị quản lý các điểm du lịch; các cửa hàng phục vụ khách du lịch; các hoạt động văn hóa và giải trí; và các dịch vụ khác mà công ty bán có thể đưa vào giới thiệu trong tour du lịch “trôi gôi” (ví dụ bán hiểm tai nạn và chi phí y tế dịch vụ nội địa ngân hàng).

Các nhà cung cấp dịch vụ cần biết có thể là bệnh viện, phòng khám răng hoặc phòng mạch có thể cung cấp dịch vụ phẫu thuật, điều trị y tế hoặc chữa răng có thể liên lạc bằng một phần nhỏ với chi phí dành cho những điều trị tổng thể thực hiện tại Mỹ châu Âu hoặc Úc. Nhân viên nhiều hành Tour kết hợp các sản phẩm và dịch vụ vào tour “trôi gôi” và quảng bá các lựa chọn trong tour của mình tới các thị trường nguồn.

Ngoài ra, nhân viên nhiều hành nên có thông tin, hoặc biết tìm kiếm các thông tin mới khi được yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ của các nhà cung cấp khác không phải là nhà cung cấp được ký hợp đồng với công ty của mình, những người liên quan trong công tác thu xếp du lịch cho các khách hàng của công ty. Ví dụ, hãng hàng không quốc tế chuyên chôi nhom hoặc khách du lịch đơn lẻ tới Việt Nam có thể là Air France hoặc Malaysian Airlines, trong khi nhà cung

cấp dịch vụ chuyên chở hàng không của công ty cổ phần Vietnam Airlines; các công ty lữ hành bán lẻ nước ngoài hoặc các nhà lữ hành bán lẻ nội địa nếu có thể các khách sạn hoặc khu nghỉ dưỡng.

- PHẦN VIỆC SỐ 7.1: Các hãng hàng không (Kien thoi)
- PHẦN VIỆC SỐ 7.2: Vận chuyển nông sản (các công ty xe) (Kien thoi)
- PHẦN VIỆC SỐ 7.3: Các hình thức vận chuyển khác (nông sản, biển đảo, xe máy...) (Kien thoi)
- PHẦN VIỆC SỐ 7.4: Các cơ sở lưu trú (khách sạn, khu nghỉ...) (Kien thoi)
- PHẦN VIỆC SỐ 7.5: Các nền tảng cung cấp dịch vụ ăn uống (nhà hàng, quán Bar, quán cafe...) (Kien thoi)
- PHẦN VIỆC SỐ 7.6: Hướng dẫn viên du lịch và phiên dịch (kien thoi)
- PHẦN VIỆC SỐ 7.7: Hoạt động mua sắm, văn hóa, giải trí và các dịch vụ khác (kien thoi)
- PHẦN VIỆC SỐ 7.8: Các dịch vụ dành cho các yêu cầu đặc biệt (kien thoi)

## CÔNG VIỆC SỐ 7: KIẾN THỨC VỀ NHÀ CUNG CẤP



HIỂU BIẾT CÁC HÀNG HÀNG KHÔNG (KIẾN THỨC) 1



VẬN CHUYỂN NƠI ĐÓNG BÓI VÀ CÁC CÔNG TY XE 2



CÁC KHÁCH SẠN VÀ KHU NGHỈ NƠI ĐÓNG BÓI HẰNG CHẠY CHO KHÁCH HÀNG 3



NHÀ HÀNG, QUÁN BAR 4



## CÔNG VIỆC SỐ 7: KIẾN THỨC VỀ NHÀ CUNG CẤP



HỒNG DẪN VIÊN DU LỊCH VÀO  
PHIÊN DỊCH

5



HOẠT ĐỘNG MUA SẴM

6



HOẠT ĐỘNG VĂN HOÁ

7

**CÔNG VIỆC SỐ 7: KIẾN THỨC VỀ NHÀ CUNG CẤP**

**PHẦN VIỆC SỐ 7.1: Các hãng hàng không (Kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Các chuyến bay và hãng hàng không nội địa của Việt Nam</b></p>	<p>Nội máy bay, dịch vụ, tuyến bay, lịch bay và giá vé máy bay giữa hai điểm của hãng hàng không quốc gia Việt Nam và hãng hàng không có phần Pacific (và bất kỳ hãng hàng không nội địa nào hoạt động tại Việt Nam) – các hãng này có thể tiếp cận thông qua các ấn phẩm xuất bản định kỳ hoặc tại trang web của hãng hàng không, hoặc thông qua CRS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biết cơ cấu tuyến bay của hãng hàng không nội địa, lịch bay và giá vé máy bay; hoặc có thể tiếp cận các thông tin nội bộ cách nhanh chóng.</li> <li>Biết cách liên hệ với hãng hàng không để đặt vé</li> </ul>	<p>Du lịch nội địa bằng máy bay (ví dụ giữa Hà Nội và TP HCM) sẽ là một sản phẩm mà bạn cần một cách thông thạo.</p>	<p>Tìm hiểu về các cơ cấu đường bay khác nhau, lịch bay và giá vé máy bay để áp dụng.</p> <p>Tìm hiểu cách thức/ ứ nếu có thể kiểm tra xem thông tin đã cập nhật chưa.</p>
<p><b>2. Các hãng hàng không quốc tế bay tới Việt Nam</b></p>	<p>Tuyến đường bay, ngày bay, thời gian bay đến và bay đi của các hãng hàng không quốc tế có chuyến bay tới Việt Nam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có thể lấy được các thông tin chính xác về lịch bay, và vận tải suất bay quốc tế</li> </ul>	<p>Để lập kế hoạch cho dịch vụ nội khách; thời gian nhận phòng khách sản phẩm thời gian bắt đầu xuất phát để tham quan.</p>	<p>Tìm hiểu về các tuyến đường bay và lịch bay khác nhau</p> <p>Tìm hiểu cách thức/ ứ nếu có thể kiểm tra xem thông tin đã cập nhật chưa.</p>
<p><b>3. Các hợp đồng của công ty với các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng không</b></p>	<p>Thông tin chi tiết về các phòng an cung ứng thay thế nhiều khoản thanh toán, thay đổi về chế độ theo mùa, nhiều kiến thức và thủ tục đặt chỗ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có thể áp dụng các chi tiết của hợp đồng trong việc đặt vé các chuyến bay cho khách du lịch.</li> </ul>	<p>Hợp đồng cung cấp của công ty sẽ nêu rõ các thủ tục phải tuân theo: bạn phải tuân thủ các quy định và khách hàng được hưởng những lợi ích mà hai bên đã đàm phán với nhau.</p>	<p>Các thủ tục phải theo khi làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng không.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 7: KIẾN THỨC VỀ NHÀ CUNG CẤP

### PHẦN VIỆC SỐ 7.2: Văn chuyên nông boi (các công ty xe) (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Xe buýt, mini-bus, xe van tải và xe du lịch do một số nhà cung cấp dịch vụ văn chuyên nông boi của công ty nhiều hãng</p>	<p>Các nhà cung cấp dịch vụ văn chuyên nông boi ký hợp đồng với công ty tại mọi khu vực miền miền tại Việt Nam (ví dụ: Nông bang sông Mê Kông, Hà Nội).</p> <p>Biết nhà sản xuất và loại xe (ví dụ Toyota Land Cruiser).</p> <p>Biết số giờ của mỗi xe (hãng khách và hãng lý).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biết các nhà cung cấp dịch vụ văn chuyên nông boi tại mọi khu vực miền miền trong Việt Nam; và loại nội xe và hãng lịch văn chuyên ma hoi nang nien hanh. Giới các thông tin chi tiết trong boi tai lieu tham khảo cam tay.</li> </ul>	<p>Bản sẽ coi thể thu xếp việc văn chuyên khách từ sân bay miền khách sân tại mọi trung tâm du lịch mà khách hàng của công ty tới miền trong phạm vi Việt Nam.</p> <p>Bản coi thể trả lời các câu hỏi của khách hàng của công ty (các nội lý lịch và trước tiếp khách hàng)</p>	<p>Các nhà cung cấp dịch vụ văn chuyên nông boi tại mọi khu vực miền miền trong Việt Nam; và loại nội xe và hãng lịch văn chuyên ma hoi nang nien hanh.</p>
<p>2. Những người làm việc cho nhà cung cấp dịch vụ văn chuyên nông boi của bạn – người mà bạn liên hệ để đặt cho và các nhân cho và lái xe</p>	<p>Những người làm việc cho nhà cung cấp dịch vụ mà bạn nói chuyên hoặc liên hệ thông tin về thời gian việc đặt cho</p> <p>Các lái xe nông giao trách nhiệm chuyên cho các khách hàng của công ty trong chuyên miền miền khu vực miền</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gọi hoặc viết và danh sách liên hệ theo tên; và nội với với hỏi hỏi bạn bè</li> <li>• Biết các lái xe và nội với với hỏi một cách tôn trọng.</li> </ul>	<p>Bản sẽ nhận nội dịch vụ tốt hơn và sẽ hài lòng hơn với công việc của mình.</p> <p>Các khách hàng của công ty sẽ nhận nội dịch vụ tốt hơn; sẽ có ít khiếu nại hơn.</p>	<p>Coi quan hệ các nhân càng nhiều càng tốt với những người làm việc cho nhà cung cấp của bạn, và giữ quan hệ tốt với họ.</p>
<p>3. Các hợp đồng của công ty với các nhà cung cấp dịch vụ xe ô tô</p>	<p>Thông tin chi tiết về các phòng an cung ứng thay thế quy mô nhỏ và giá, giờ, nội khoản thanh toán, thay nội về chế độ theo mùa, nội kiến và thủ tục đặt cho</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coi thể áp dụng các nội khoản chi tiết trong hợp đồng khi đặt xe ô tô</li> </ul>	<p>Hợp đồng cung cấp của công ty sẽ nêu rõ các thủ tục phải tuân theo: bản phải tuân thủ nếu công ty và khách hàng nông hướng những lời ích mà hai bên nên nắm phần với nhau.</p>	<p>Các thủ tục phải theo khi làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ văn chuyên bang o to</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 7: KIẾN THỨC VỀ NHÀ CUNG CẤP**

**PHẦN VIỆC SỐ 7.3: Các hình thức vận chuyển khác (ñông sat, biển va sông, xe máy...) (Kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Mạng lưới ñông sat</b></p>	<p>Tuyen ñông sat; tàn suất; ngay hoạt ñông va thời gian cung cấp dịch vụ; hàng gheá giáivei baá ky sõi giảm giái hoac hoa hồng nao danh cho công ty; các ñau moi liên hệ ñe ñat veivardịch vụ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biet veà mạng lưới ñông sat Việt Nam, chi tiet veà dịch vụ, cách tiếp cận các nguồn thông tin cập nhật, va cách ñat chõ</li> </ul>	<p>Bain se coi the ñõa ra các bain chao giái va dịch vụ khách hàng chính xác ve ñi lai bang ñông sat õi Việt Nam cho các công ty lo hanh bain se ñõic ngoài, các ñai ly lo hanh bain lei va ñap õng các yêu cầu trực tiếp.</p>	<p>Mạng lưới ñông sat Việt Nam, chi tiet veà dịch vụ, va cách tiếp cận với các nguồn thông tin cập nhật.</p>
<p><b>2. Phas phõng tien Biển va Sông</b></p>	<p>Phas biển (ñeñ các ñai ngoài biển).</p> <p>Phas va phõng tien vañ chuyen trên sông (ví dụ tau canh ngam tõ Tp. HCM ñi Vung Tau).</p> <p>Võ trí; chõng trình va hoạt ñõng; giáivei baá ky sõi giảm giái hoac hoa hồng nao danh cho công ty; các ñau moi liên hệ ñe ñat veivardịch vụ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biet veà hệ thống phas va phõng tien vañ chuyen sông va biển sain coi õi Việt Nam; chi tiet veà dịch vụ; cách tiếp cận với các nguồn thông tin cập nhật; va cách ñat chõ</li> </ul>	<p>Bain se coi the ñõa ra các bain chao giái va dịch vụ khách hàng chính xác ve ñi lai bang phas va phõng tien vañ chuyen sông va biển õi Việt Nam cho các công ty lo hanh bain se ñõic ngoài, các ñai ly lo hanh bain lei va ñap õng các yêu cầu trực tiếp.</p>	<p>Phas va các phõng tien vañ chuyen ñõng biển va sông õi Việt Nam; chi tiet veà dịch vụ; va cách tiếp cận với các nguồn thông tin cập nhật.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Du thuyền</b></p>	<p>Du thuyền trên biển/ trong vịnh (ví dụ khu vực vịnh Hải Long và Hải Phòng).</p> <p>Du thuyền ven bờ biển.</p> <p>Du thuyền trên sông (ví dụ sông Hồng, sông Mê Kông).</p> <p>Vị trí; chương trình và hoạt động; giải thưởng bất kỳ sẽ giảm giải hoặc hoa hồng nào dành cho công ty; các nhà môi giới hàng đầu nhất về dịch vụ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biết các lựa chọn về du thuyền sản xuất ở Việt Nam; chi tiết về dịch vụ; cách tiếp cận các nguồn thông tin cập nhật; và cách đặt chỗ</li> </ul>	<p>Bản sẽ coi thể nào ra các bản chào giá và dịch vụ khách hàng chính xác về các lựa chọn đi du thuyền tại Việt Nam cho các công ty lớn hàng bán sản phẩm ngoài, các nhà lý lớn hàng bán lẻ và nhập ổng các yêu cầu trực tiếp.</p>	<p>Các lựa chọn về du thuyền ở Việt Nam; chi tiết về dịch vụ; và cách tiếp cận với các nguồn thông tin cập nhật.</p>
<p><b>4. Thuê xe (tôi lái)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Xe ô tô du lịch tôi lái</li> <li>Xe gắn máy tôi lái</li> <li>Bảo hiểm</li> <li>Các công ty cho thuê xe tôi lái; nhiều kiến và nhiều khoản; các mẫu ô tô và xe gắn máy coi sản phẩm cho thuê giải thuê các yêu cầu và bảng lái nói với người thuê</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biết các lựa chọn về thuê xe (tôi lái) sản xuất ở Việt Nam; chi tiết về dịch vụ; cách tiếp cận các nguồn thông tin cập nhật; và cách đặt thuê</li> </ul>	<p>Bản sẽ coi thể nào ra các bản chào giá và dịch vụ khách hàng chính xác về các lựa chọn thuê xe tại Việt Nam cho các công ty lớn hàng bán sản phẩm ngoài, các nhà lý lớn hàng bán lẻ và nhập ổng các yêu cầu trực tiếp.</p>	<p>Các lựa chọn về thuê xe ở Việt Nam; chi tiết về dịch vụ và cách tiếp cận với các nguồn thông tin cập nhật.</p>
<p><b>5. Hợp đồng của công ty với các nhà cung cấp dịch vụ và chuyên hình thức khác</b></p>	<p>Thông tin chi tiết về các phòng ăn cung ổng thay thế nhiều khoản thanh toán, hoa hồng phải trả nhiều kiến và thủ tục đặt chỗ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi thể áp dụng các điều khoản chi tiết trong hợp đồng khi đặt thuê cho khách du lịch.</li> </ul>	<p>Hợp đồng cung cấp của công ty sẽ nêu rõ các thủ tục phải tuân theo: bản phải tuân thủ nếu công ty và khách hàng nước ngoài những lợi ích mà hai bên nắm phần với nhau.</p>	<p>Các thủ tục phải tuân theo khi làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ và chuyên khác.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 7: KIẾN THỨC VỀ NHÀ CUNG CẤP**

**PHẦN VIỆC SỐ 7.4: Các cô sôilôu trui (khách sạn, khu nghã..) (Kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Các khách sạn và khu nghã nôi cã giới thiệu trong phãm vi các nhà cung cấp dịch vui lêu trui do công ty chã cho khách hàng</p>	<p>Nĩa nĩa; sôiphong; các phong coi tiêu chuẩn và giới khách nhau; giới giới; giới phong theo mua; giới giới hoặc hoa hồng cho công ty; cô sôilôu nôi ồng phong (thueá bao mô số phong; cho thueá tôi do; theo nhu cầu); nĩa mô liên hệ nĩa phong hoặc dịch vui.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biết chi tiết về các nhà cung ồng dịch vui lêu trui của công ty và các dịch vui của họ; cách tiếp cãn với các nguồn thông tin cập nhật; và cách nĩa phong.</li> </ul>	<p>Bãn sẽ coi thẽ nĩa ra các bãn chã giới và dịch vui khách hàng chính xác nĩa nĩa ồng các yêu cầu về nôi lêu trui cho các công ty lêu hành bãn sẽ nôi cã ngoài, các nĩa lý lêu hành bãn lêu và nĩa ồng các yêu cầu trực tiếp.</p>	<p>Thông tin về các nhà cung ồng dịch vui lêu trui cho công ty; chi tiết về các dịch vui của họ và cách tiếp cãn với các nguồn thông tin cập nhật.</p>
<p>2. Các khách sạn và khu nghã khác coi thẽ nôi cã các khách hàng của bãn sôilôu hoặc ôu tiêu sôilôu (FTWs, nĩa lý lêu hành bãn lêu nĩa cho trực tiếp)</p>	<p>Nĩa nĩa; sôiphong; các phong coi tiêu chuẩn và giới khách nhau; giới giới; giới phong theo mua; giới giới hoặc hoa hồng cho công ty; nĩa mô liên hệ nĩa phong hoặc dịch vui.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biết thông tin chi tiết về các khách sạn hoặc khu nghã khác và các dịch vui của họ; biết cách tiếp cãn với các nguồn thông tin cập nhật; và cách nĩa phong.</li> </ul>	<p>Bãn sẽ coi thẽ nĩa ra các bãn chã giới và dịch vui khách hàng chính xác nĩa nĩa ồng các yêu cầu khác về nôi lêu trui cho các công ty lêu hành bãn sẽ nôi cã ngoài, các nĩa lý lêu hành bãn lêu và nĩa ồng các yêu cầu trực tiếp.</p>	<p>Thông tin về các khách sạn và khu nghã khác ôu Việt Nam; chi tiết về các dịch vui của họ; và cách tiếp cãn với các nguồn thông tin cập nhật.</p>
<p>3. Các hốp nôi cã của công ty với các nhà cung cấp dịch vui lêu trui</p>	<p>Chi tiết về các phồng an cung cấp dịch vui thay thẽ giới giới, nĩa khoản thanh toán, thay nĩa theo mua, nĩa kiến và thũ tũc nĩa cho</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi thẽ áp dụng các nĩa khoản chi tiết của hốp nôi cã khi nĩa cho nghã cho các khách du lịch.</li> </ul>	<p>Hốp nôi cã cung cấp của công ty sẽ nĩa rõ các thũ tũc phải tuân theo: bãn phải tuân thũ nếu công ty và khách hàng nôi cã hốp những lôi ích mà hai bên nĩa nĩa phãn với nhau.</p>	<p>Các thũ tũc phải tuân theo khi làm việc với các nhà cung cấp dịch vui lêu trui</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 7: KIẾN THỨC VỀ NHÀ CUNG CẤP**

**PHẦN VIỆC SỐ 7.5: Các nền và cung cấp dịch vui ăn uống (nhà hàng, quán Bar, quán cà phê...) (Kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Các nhà hàng, quán bar và cà phê nổi tiếng giới thiệu trong bản chào về thời ăn và uống của công ty</b></p>	<p>Nhà hàng; loại nhà hàng hoặc dịch vui nổi cung cấp; lựa chọn thời ăn; giải thưởng giải thưởng danh cho công ty; các nhà môi giới nhà hàng hoặc dịch vui.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biết các thông tin chi tiết về các nhà cung cấp dịch vui ăn uống của công ty và các dịch vui của họ; biết cách tiếp cận với các nguồn thông tin cập nhật và cách đặt chỗ</li> </ul>	<p>Bản sẽ coi thể nào ra các bản chào giải và dịch vui khách hàng chính xác nộp ứng các yêu cầu về thời ăn và uống cho các công ty lợi ích bản sẽ nổi ngoài, các nhà lý lợi ích bản sẽ nộp ứng các yêu cầu trực tiếp.</p>	<p>Thông tin về các nhà cung cấp dịch vui thời ăn và uống; chi tiết các dịch vui của họ; và cách tiếp cận với các nguồn thông tin cập nhật.</p>
<p><b>2. Kiến thức chung về thời ăn và uống thay thế nổi trên khắp Việt Nam</b></p>	<p>Nhà hàng; loại nhà hàng hoặc dịch vui nổi cung cấp; giải thưởng giải thưởng; các nhà môi giới nhà hàng hoặc dịch vui.</p> <p>Danh sách các nhà hàng, quán bar và cà phê nổi tiếng giới thiệu cho khách du lịch theo yêu cầu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có kiến thức hiểu biết chung về các lựa chọn nổi với nhà hàng, quán bar và cà phê nổi trên Việt Nam.</li> </ul>	<p>Bản sẽ coi thể nào ra những tờ văn chính xác cho các công ty lợi ích bản sẽ nổi ngoài, các nhà lý lợi ích bản sẽ nộp ứng các yêu cầu trực tiếp.</p>	<p>Kiến thức chung về các lựa chọn về nhà hàng, quán bar và cà phê khác nhau nổi trên khắp Việt Nam.</p>
<p><b>3. Các hợp đồng của công ty với các nhà cung cấp thời ăn và uống</b></p>	<p>Thông tin chi tiết về giải thưởng giải thưởng; các nhà môi giới nhà hàng hoặc dịch vui.</p> <p>Thông tin chi tiết về giải thưởng giải thưởng; các nhà môi giới nhà hàng hoặc dịch vui.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có thể áp dụng các chi tiết hợp đồng khi đặt nhà hàng cho các khách hàng du lịch.</li> </ul>	<p>Hợp đồng cung cấp của công ty sẽ nêu rõ các điều khoản phải tuân theo: bản phải tuân thủ nếu công ty và khách hàng nổi đồng những lợi ích mà hai bên cần nắm phần với nhau.</p>	<p>Các điều khoản phải tuân theo khi làm việc với các nhà cung cấp dịch vui thời ăn và uống.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 7: KIẾN THỨC VỀ NHÀ CUNG CẤP**

**PHẦN VIỆC SỐ 7.6: Hướng dẫn viên du lịch và phiên dịch (kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Hướng dẫn viên du lịch và phiên dịch, kể cả làm nghề tự do hoặc làm nhân viên các công ty, những người nước công ty bán chấp thuận làm nhà mới cung cấp dịch vụ này.</p>	<p>Các công ty cung cấp hướng dẫn viên du lịch hoặc phiên dịch mà công ty bán có kỹ năng.</p> <p>Các hướng dẫn viên du lịch và phiên dịch viên hành nghề tự do, có kỹ năng cung cấp dịch vụ cho công ty.</p> <p>Tính sẵn sàng; chi phí; hoa hồng cho công ty; giấy phép hành nghề và tiêu chuẩn chất lượng cần có</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi thể lựa chọn nước hướng dẫn viên du lịch phù hợp nhất cho mỗi nhóm hoặc mỗi cá nhân khách du lịch.</li> <li>Coi thể lựa chọn nước ngoài phiên dịch có năng lực nhất cho mỗi nhóm hoặc mỗi cá nhân khách du lịch.</li> </ul>	<p>Bản sẽ coi thể đưa ra những bản chấp giá chính xác nhất liên quan tới dịch vụ hướng dẫn du lịch và phiên dịch cho các công ty lớn hành bản sẽ nước ngoài, các nhà lý lẽ hành bản để vào nhập ững các yêu cầu trực tiếp.</p>	<p>Các hướng dẫn viên và phiên dịch viên kỹ năng làm nhà cung cấp dịch vụ cho công ty.</p>
<p>2. Các hướng dẫn viên hoặc phiên dịch viên khác có thể gọi nước khi có yêu cầu</p>	<p>Các hướng dẫn viên hoặc phiên dịch viên khác nhập ững tiêu chuẩn trình độ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi thể lựa chọn các hướng dẫn viên và phiên dịch viên du lịch phù hợp và nhập năng lực để danh sách đối phong.</li> </ul>	<p>Bản sẽ coi thể bổ sung cho dịch vụ hướng dẫn viên và phiên dịch viên du lịch thông xuyên của công ty khi nước yêu cầu.</p>	<p>Danh sách đối phong của các hướng dẫn viên và phiên dịch viên du lịch như trình độ tại các thành phố và thành khác nhau ở Việt Nam.</p>
<p>3. Hợp đồng của công ty với các nhà cung cấp dịch vụ hướng dẫn và phiên dịch viên du lịch</p>	<p>Chi tiết các thông tin thay thế chi phí, hoa hồng, nhiều khoản thanh toán, nhiều kiến và thói quen yêu cầu cung cấp dịch vụ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi thể áp dụng các chi tiết hợp đồng khi nhà yêu cầu cung cấp hướng dẫn và phiên dịch viên du lịch cho các khách du lịch.</li> </ul>	<p>Hợp đồng cung cấp của công ty sẽ nếu rõ các thói quen phải tuân theo: bản phải tuân thủ nếu công ty và khách hàng nước hướng những lợi ích mà hai bên nhà năm phần với nhau.</p>	<p>Các thói quen phải tuân theo khi làm việc với các công ty cung cấp hướng dẫn viên du lịch/phiên dịch</p>



**CÔNG VIỆC SỐ 7: KIẾN THỨC VỀ NHÀ CUNG CẤP**

**PHẦN VIỆC SỐ 7.7: Hoạt động mua sắm, vận hành, giải trí và các dịch vụ khác (kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Các cửa hàng nổi nũa và chương trình du lịch của công ty</b></p>	<p>Các cửa hàng bán lẻ thu công nghệ (ví dụ như các cửa hàng nổi ghe trên sông ở Vịnh Hải Long).</p> <p>Catalogue giới thiệu các sản phẩm bán và các mức giá. Thu xếp vận chuyển những món hàng lớn và thùng nội lưu trữ của khách.</p> <p>Các thu xếp giảm giá hoặc hoa hồng do công ty, hướng dẫn viên du lịch hoặc lái xe năm phần nổi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhận giải nổi các sản phẩm nổi bán và giải thưởng tại các điểm mua sắm của công ty.</li> <li>Coi thể trải nghiệm tại các câu hỏi về hoạt động mua sắm bao gồm trong tour do công ty lời hạnh bán và các nội lý và khách du lịch đặt ra.</li> </ul>	<p>Nhiều tour du lịch bao gồm các điểm dừng tại các cửa hàng trên sông để điểm đến cuối trong ngày. Bán sẽ cần trải nghiệm các câu hỏi xem nội coi bán cái gì, khoảng một giờ và thời gian trải nghiệm do công ty lời hạnh bán và các nội lý và khách du lịch đặt ra.</p>	<p>Các cửa hàng nổi nũa và chương trình tour du lịch của công ty, và kỹ năng phục vụ cung cấp và hoặc vận chuyển hàng tới tay khách hàng của bán.</p>
<p><b>2. Kiến thức chung về các cửa hàng khách du lịch hay tối</b></p>	<p>Kiến thức về các cửa hàng và chỗ mua khách du lịch ở chương (ví dụ trang phục may nũa, hàng lụa, nũa gốm...).</p> <p>Duy trì một danh sách các cửa hàng bán coi thể giới thiệu cho khách hàng.</p> <p>Luôn cập nhật thêm vào danh sách cửa hàng của bán các trung tâm mua bán thông xuyên nổi khai trường tại các thành phố lớn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiểu biết về các kinh nghiệm mua sắm khác nhau mà khách hàng du lịch của công ty sẽ yêu cầu.</li> <li>Biết các cửa hàng ôi trung tâm chính coi thể nạp ồng nổi nhu cầu tìm kiếm khách hàng.</li> </ul>	<p>Mua sắm tại Việt Nam là một nổi lĩnh mạnh mẽ nội với rất nhiều khách du lịch. Bán sẽ coi thể nạp ồng nổi các yêu cầu về mua sắm do công ty lời hạnh bán và các nội lý lời hạnh bán và khách du lịch đặt ra.</p>	<p>Kiến thức chung về nội thích mua sắm của khách du lịch và thông tin về các cửa hàng trong các trung tâm chính coi thể thỏa mãn các nội thích nổi</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Các hoạt động văn hóa và giải trí nòng cốt của công ty</b></p>	<p>Việc bảo tàng và phòng trưng bày nghệ thuật.</p> <p>Nhạc kịch, múa nhạc, rối nôm.</p> <p>Các sở kiến thể thao, chơi golf.</p> <p>Các nhà niềm biểu diễn nhạc jazz, song bài và hát Karaoke.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiểu biết về các hoạt động văn hóa và giải trí nòng cốt của công ty trong chương trình tour du lịch của công ty.</li> </ul>	<p>Bản sẽ coi thể trải lòng các câu hỏi do công ty lành hành bản sẽ các nhà ly và khách du lịch đưa ra.</p>	<p>Các hoạt động văn hóa và giải trí nòng cốt của công ty trong các chương trình tour du lịch của công ty.</p>
<p><b>4. Các hoạt động văn hóa và giải trí khác mà khách du lịch quan tâm.</b></p>	<p>Rất nhiều các nét văn hóa và giải trí bổ sung của Việt Nam.</p> <p>Học cách tìm các thông tin về những chủ đề nổi.</p> <p>Giới thiệu danh sách "Sở kiến tại Hà Nội/ Tp. HCM/..."</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kiến thức chung về các hoạt động văn hóa và giải trí của khách du lịch.</li> </ul>	<p>Nhiều khách du lịch nổi ngoài trời hết tìm cách trải nghiệm nên văn hóa Việt Nam.</p> <p>Mọi người sẽ tìm kiếm các hoạt động giải trí mà họ ưa thích.</p>	<p>Các hoạt động văn hóa và giải trí khác của khách du lịch coi thể tham gia.</p>
<p><b>5. Các dịch vụ khác có thể cung cấp cho khách du lịch hoặc do khách yêu cầu</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bảo hiểm</li> <li>Dịch vụ nội ngoại tệ</li> <li>Trọng điểm</li> <li>Tìm kiếm ô tô; chi phí; hoa hồng danh cho công ty</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Có kiến thức chung về các dịch vụ bổ sung có thể cung cấp hoặc do các khách du lịch của công ty yêu cầu.</li> </ul>	<p>Khách du lịch của công ty sẽ yêu cầu bản giúp cung cấp cho họ các dịch vụ khác như có thể nhận nổi nhà với các giải trí chuyên du lịch của họ tới Việt Nam.</p>	<p>Các dịch vụ khác do khách du lịch yêu cầu.</p>
<p><b>6. Hợp đồng của công ty với các nhà cung cấp dịch vụ mua sắm, giải trí và các hoạt động khác</b></p>	<p>Thông tin chi tiết về mỗi hợp đồng liên quan tới việc cung cấp các hoạt động mua sắm, văn hóa hoặc giải trí và các dịch vụ khác; giá cả, tiền hoa hồng, niềm kiến và thủ tục đặt chỗ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi thể áp dụng các chi tiết hợp đồng trong việc thu xếp chương trình mua sắm, các hoạt động văn hóa và giải trí, hoặc các dịch vụ khác danh cho khách du lịch.</li> </ul>	<p>Hợp đồng cung cấp của công ty sẽ nêu rõ các thủ tục phải tuân theo: bản phải tuân thủ nếu công ty và khách hàng nổi đồng những lợi ích mà hai bên nắm phần với nhau.</p>	<p>Các thủ tục phải tuân theo khi làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ mua sắm, văn hóa giải trí và các dịch vụ khác.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 7: KIẾN THỨC VỀ NHÀ CUNG CẤP

### PHẦN VIỆC SỐ 7.8: Các dịch vụ dành cho các yêu cầu đặc biệt (kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Các dịch vụ dành cho các yêu cầu đặc biệt của khách du lịch</p>	<p>Dịch vụ dành cho các yêu cầu đặc biệt là các hoạt động nội hoặc ngoài cung cấp kỹ thuật nội hoặc ngoài với công ty lỗi lạc phải coi các chuyên môn đáp ứng yêu cầu và các giấy phép phù hợp: (ví dụ).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Lặn biển</li> <li>o Cầu cao ngoài biển</li> <li>o Bệnh viện, nhiều trị y tế hoặc chữa răng</li> <li>o Giáo dục</li> <li>o v.v...</li> </ul> <p>Các chi phí; hoa hồng; tiêu chuẩn chất lượng; các yêu cầu và giấy phép hành nghề</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có thể thu xếp các dịch vụ đặc biệt theo yêu cầu của khách du lịch và nắm bắt các tiêu chuẩn chất lượng quốc tế và các quy định về bảng cấp phép hợp do các cơ quan chức năng Việt Nam ban hành.</li> </ul>	<p>Du lịch đáp ứng "yêu cầu đặc biệt" là một công việc quan trọng mà công ty phải nỗ lực trong chiến lược tổ chức dịch vụ trọn gói và tiếp thị của mình.</p> <p>Bản gốc mong đợi sẽ trải lời các câu hỏi do công ty lỗi lạc bản sẽ các tài liệu và khách du lịch, những người với các chuyên gia về những lĩnh vực đặc biệt có liên quan sẽ phát ra.</p>	<p>Các tour du lịch đáp ứng những yêu cầu đặc biệt do công ty cung cấp và nhu cầu của khách du lịch sẽ theo tour này.</p>
<p>2. Hợp đồng của công ty với các nhà cung cấp những dịch vụ đáp ứng các yêu cầu đặc biệt</p>	<p>Chi tiết về giá cả, nhiều khoản thanh toán, nhiều kiến và thuế tuit nhất cho</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có thể áp dụng các chi tiết của hợp đồng khi thực hiện các dịch vụ đáp ứng yêu cầu đặc biệt của khách du lịch.</li> </ul>	<p>Hợp đồng cung cấp của công ty sẽ nêu rõ các quy trình phải tuân theo: bản phải tuân thủ nếu công ty và khách hàng hoặc những người khác nhau.</p>	<p>Các quy trình phải tuân theo khi làm việc với các nhà cung cấp các dịch vụ đặc biệt.</p>

# 8. THỰC HIỆN GIỚI CHỖ VÀ NHẬT CHOẢ

## Giới thiệu:

Nhân viên nhiều hành tour trình nói cô bản lại nhân viên có kinh nghiệm làm việc trên ngay của bộ phận Nhật cho và hoặc Nhiều hành của một công ty lỗi hành.

Nhân viên nội phải có sự hiểu biết về các chức năng và hoạt động của mỗi bộ phận khác trong công ty – bộ phận lập kế hoạch và tính giá sản phẩm (công việc số 10); bộ phận tiếp thị và bán hàng (công việc số 11); bộ phận kế toán (công việc số 12). Ở công ty có quy mô nhỏ hơn thì nhân viên nhiều hành tour có thể thực hiện các hoạt động nêu trong phần việc của các công việc này đối với hồ sơ của một người có kinh nghiệm hơn.

Thuật ngữ “Giới chỗ” nói về sự duy trì này để các hoạt động trong công ty liên kết các sản phẩm do công ty cung cấp (ví dụ như chỗ trong một tour du lịch của các hãng) và “giới” (các) cho các sản phẩm cho khách hàng theo các điều kiện nhất định nào đó. Khách hàng sẽ có thể là các công ty lỗi hành bán sản phẩm ngoài, các nhà lý lỗi hành bán lại thay mặt cho khách hàng của họ yêu cầu giới chỗ hoặc nộp ứng những yêu cầu phức tạp trước tiếp từ công chúng. Các điều kiện sẽ liên quan tới khoảng thời gian công ty không yêu giới chỗ trước khi nhà lý lỗi hành hoặc khách hàng trước tiếp phải thanh toán một khoản tiền nhất định nào đó.

Thuật ngữ “Nhật cho” nói về sự duy trì này để các hoạt động trong công ty yêu cầu nhà mua các sản phẩm của các nhà cung cấp khác cho các sản phẩm du lịch (ví dụ như khách sạn) là những cấu phần trong tour du lịch trên gọi của công ty. Công ty có thể là một giới những “khoi lỗi” sản phẩm của các nhà cung cấp (ví dụ một số lỗi phòng khách sạn nhất định sẽ không cần phải giới lại theo yêu cầu sự duy trì của công ty cho tới một ngày nhất định nào đó quy định); có thể là các thỏa thuận “bán tới do”; hoặc có thể là bán khi còn sản phẩm của sản phẩm.

Thuật ngữ “hàng số nhiều phối khách hàng” nói về sự duy trì này để các hoạt động trong công ty liên kết các hoạt động “giới chỗ” và “nhật cho” nhằm nhằm bán mỗi cấu phần trong các tour này bán nếu sản phẩm khi khách nhận.

Việc nhiều phối này cũng liên quan tới bộ phận kế toán của công ty. “Yêu cầu giới chỗ” sẽ không cần phải có hiệu lực trong một khoảng thời gian hạn chế khi khách hàng nhận các phần hoặc thanh toán toàn bộ số tiền. Yêu cầu “nhật cho” với các nhà cung cấp khác thông liên quan việc công ty phải nhận các phần hoặc thanh toán toàn bộ số tiền trong một khung thời gian quy định nào đó. Trách nhiệm của bộ phận Kế toán là phải quản lý lượng tiền mặt của công ty, và nhằm bán rằng không có cam kết “nhật cho” nào với các nhà cung cấp lại không nói hoàn trả tiền trong trường hợp xảy ra việc không thanh toán cho một yêu cầu “giới chỗ”.

Bộ phận kế toán duy nhất có trách nhiệm, đối với các nhà của người quản lý hoặc người chủ cho phép các điều kiện bán chịu cho các công ty lỗi hành bán sản phẩm ngoài, các nhà lý lỗi hành bán lại và các khách hàng trước tiếp thông của công ty. Bộ phận kế toán cũng sẽ chịu trách nhiệm yêu cầu

các nội dung kiến bản chi trả cho công ty từ phía các nhà cung cấp các dịch vụ vận chuyển (ví dụ như hàng hàng không), dịch vụ lưu trú (ví dụ như khách sạn);...

Sau khi nhận được tiền thanh toán và các khoản chi trả cho công ty có thể cấp các chứng từ/ phiếu các khoản chi trả cho công ty để hành bán và xử lý lỗi hành hoặc khách hàng trực tiếp.

- PHẦN VIỆC SỐ 8.1: Kiến thức về các quy trình của công ty (Kiến thức)
- PHẦN VIỆC SỐ 8.2: Xử lý các yêu cầu và chuẩn bị bán hàng
- PHẦN VIỆC SỐ 8.3: Nhận yêu cầu giới thiệu lập hồ sơ khách hàng và các hình thức thanh toán
- PHẦN VIỆC SỐ 8.4: Thực hiện các sản phẩm và dịch vụ
- PHẦN VIỆC SỐ 8.5: Giao dịch với khách hàng và nhà cung cấp
- PHẦN VIỆC SỐ 8.6: Quản lý hồ sơ khách hàng
- PHẦN VIỆC SỐ 8.7: Xử lý giấy tờ tài liệu
- PHẦN VIỆC SỐ 8.8: Thiết lập các bản ghi chép
- PHẦN VIỆC SỐ 8.9: Sử dụng CRS và/ hoặc các chương trình máy tính của công ty (nếu/khi có)

# CÔNG VIỆC 8. THỰC HIỆN GIỜ CHỜ VÀ ĐÃI CHỜ



XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU VÀ CHUẨN BỊ BÀN CHÀO GIAI 1



NHAN YÊU CẦU GIỜ CHỜ 2



THỰC HIỆN NẾU CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ 3



GIAO DỊCH VỚI KHÁCH HÀNG VÀ NHẬN CUNG CẤP 4



XỬ LÝ TÀI LIỆU VĂN BẢN 5



SỬ DỤNG HỆ THỐNG CRS VÀ CÁC CHƯƠNG TRÌNH MÁY TÍNH CỦA HÀNG 6

**CÔNG VIỆC SỐ 8: THỰC HIỆN GIỚI CHỐI VÀ NHẬT CHỐI**

**PHẦN VIỆC SỐ 8.1: Kiến thức về các quy trình của công ty (Kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Quy trình của công ty áp dụng nội với nhân viên làm việc ở bộ phận giới cho khách</b></p> <p>[Quy trình nội hành chuẩn coi thể sẽ khác nhau giữa các công ty lỗi hành (ví dụ như quy trình của công ty lỗi hành áp dụng CRS hoặc chương trình máy tính nội thiết kế nội phối hợp các hoạt nội của các bộ phận khác nhau sẽ không giống quy trình của các công ty nội dung nội hệ thống nội hành nội thu nội)]</p>	<p>Quy trình nội hành chuẩn của công ty nội quy nội các cách nội thể</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o X nội các yêu cầu nội tin.</li> <li>o Cung cấp nội chào giới</li> <li>o Nhân yêu cầu giới cho</li> <li>o Thiết lập nội hồ khách hàng.</li> <li>o Quy nội nội khoản thanh toán.</li> <li>o Thực nội yêu cầu nội cho với các nội cung cấp các sản phẩm nội dịch vụ.</li> <li>o Liên hệ với khách hàng.</li> <li>o Liên hệ với các nội cung cấp.</li> <li>o Nội phối nội hồ khách hàng với các nội phân nội năng khác trong công ty (ví dụ như kế toán; nội hành).</li> <li>o X nội tại nội.</li> <li>o Thiết lập nội duy trì nội hồ lỗi.</li> <li>o S nội CRS và hoặc chương trình máy tính của công ty nội phối hợp các hoạt nội nội hành tour với các nội phân nội của công ty lỗi hành. (Nội/khi coi hệ thống nay).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuân nội quy trình nội hành chuẩn của công ty áp dụng nội với việc nội lý các yêu cầu nội tin, nội giới cho thể nội yêu cầu nội cho nội tại nội duy trì nội hồ lỗi.</li> </ul>	<p>Tất cả nội nhân viên nội phải tuân nội quy trình nội hành chuẩn của công ty nội năm nội tính nội quả và thanh công trong nội kinh doanh của công ty.</p>	<p>Nội biết về quy trình của công ty trong việc nội ứng yêu cầu nội tin của khách hàng, nội cung cấp nội chào giới nội nhân yêu cầu giới cho thể thiết lập nội hồ khách hàng; nội quy nội nội khoản thanh toán; thực nội yêu cầu nội các sản phẩm nội dịch vụ, nội liên hệ với khách hàng và nội cung cấp; nội phối nội hồ khách hàng với các nội phân nội năng khác trong công ty; nội lý tại nội; thiết lập và duy trì nội hồ lỗi.</p> <p>Nội nội hoạt nội của CRS nội công ty nội duy trì hệ thống nay.</p> <p>Nội biết về chương trình máy tính của công ty nội phối hợp các hoạt nội nội hành tour du lịch và các nội phân nội năng trong công ty nội công ty coi nội duy trì chương trình nay.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 8: THỰC HIỆN GIỎI CHO ẢNH HƯỞNG CHO

### PHẦN VIỆC SỐ 8.2: Xử lý các yêu cầu và chuẩn bị bán chèo giải

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Nhận biết khách hàng hỏi thông tin; và bán chất của yêu cầu thông tin</b></p>	<p>Yêu cầu thông tin coi thể nào ở nhà ra tới</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Các công ty lõi hành bán sả nước ngoài.</li> <li>o Các nhà lý lõi hành bán lẻ</li> <li>o Các yêu cầu trực tiếp – công dân nước ngoài (các nước nổi tiếng Anh, tiếng Pháp, người Nhật Bản, Triều tiên...)</li> <li>o Các yêu cầu trực tiếp – người Việt Nam.</li> </ul> <p>Coi thể sẽ dùng ngay các thông tin coi sẵn nếu trả lời các yêu cầu (ví dụ nhờ giải câu và khai năng cung cấp); hoặc coi thể cần phải nghiên cứu thêm và chuẩn bị bán chèo giải</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coi thể phân loại khách hàng tới những yêu cầu thông tin nhận nước tới phía hỏi.</li> </ul>	<p>Bán coi thể phải chuyển một số yêu cầu thông tin nhất định tới phía khách hàng (ví dụ công ty lõi hành bán sả nước ngoài) cho một công nghiệp chuyển phủ trách giải quyết các dịch vụ liên quan tới nội tổng khách hàng nội</p> <p>Bán coi thể cần chuyển khách hàng nước ngoài nội cho một công nghiệp nội thanh toán nội nội của hỏi.</p>	<p>Kiến thức về các loại khách hàng và ngôn ngữ khác nhau.</p>



BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>2. Khách hàng hỏi thông tin qua niên thoại hoặc niên tain nôi</b></p>	<p>Chào mừng khách hàng năigoi niên vâgghi lai tên vâgthông tin liên hệ</p> <p>Nghe vâgghi chui</p> <p>Trả lời ngay nếu coi thea niên, hoặc thu xep năigoi lai hoặc gôi email/fax sau, nếu bân cần coi them thông tin trôic khi trả lời.</p> <p>Bân cho ngôic gôi biet tên vâg so niên thoai/email liên hệ trôic tiếp của bân (nôa cho hỏi danh thiep nếu gap trôic tiếp).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tất cả các yêu cầu thông tin niên năp ông ngay, với những câu trả lời chính xác.</li> </ul>	<p>Tất cả các yêu cầu thông tin nếu lai tôi những ngôic coi thea trôithanh khách mua hàng.</p>	<p>Sản phẩm của công ty.</p>
<p><b>3. Yêu cầu thông tin của khách hàng bằng vâb bân (thô niên tôi fax hoặc thô bôu niên)</b></p>	<p>Trả lời tất cả ngay lập tôi nếu coi thea niên.</p> <p>Nếu cần tìm them thông tin trôic khi trả lời (ví dui nhô xem con phong khách sâi không), thì ghi nhâi ngay viec nhâi niên thô niên tôi fax hoặc thô bôu niên vâg hoi se trả lời ngay khi coi niên thông tin.</p> <p>Nghiên côi thông tin chi tiet cang nhanh cang tât; vâg nêa nghì ngôic giam sâi cho phep trả lời (nếu cần).</p> <p>Duy trì viec theo doi thông tin nôi cho tôi khi niên trả lời năy nui</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tất cả các yêu cầu thông tin niên xôi lyi ngay, với những câu trả lời chính xác.</li> </ul>	<p>Tất cả các yêu cầu thông tin nếu tôi những ngôic coi thea trôithanh khách mua hàng.</p>	<p>Sản phẩm của công ty</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
<p><b>4. Thu thập các thông tin chi tiết cần thiết về chuẩn bị báo giá bảng vận hành</b></p>	<p>Người cần thông tin có thể yêu cầu bản nữa ra một báo giá bảng vận hành.</p> <p>Tạo một danh sách kiểm tra các thông tin do người cần cung cấp yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hỏi tên.</li> <li>o Phương tiện liên hệ trước (thờ nên tới số fax, số nên thoại và thờ nên ghi lại nội dung để theo dõi).</li> <li>o Ngày khởi hành du lịch.</li> <li>o Số người trong đoàn.</li> <li>o Có trẻ em không – tuổi.</li> <li>o Có cần thu xếp nhà biệt nào không (người già, tàn tật, người yếu bệnh).</li> <li>o Chi tiết khi nên (máy bay/tau hoai...).</li> <li>o Tiêu chuẩn phòng tiện di chuyển trong chuyến du lịch (ví dụ như xe Limousine hoặc mini bus).</li> <li>o Tiêu chuẩn lưu trú nên (có thể yêu cầu khách sạn cũ thể nào nữa).</li> <li>o Yêu cầu về phòng nôn. (Nếu có)</li> <li>o Yêu cầu nào nữa về xe tới lại. (Nếu có)</li> <li>o Các yêu cầu về hướng dẫn viên và phiên dịch viên.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thu thập các thông tin chi tiết từ người hỏi thông tin về năm báo cho bản có thể chuẩn bị nên một bản chuẩn chu nên và chính xác bảng vận hành.</li> </ul>	<p>Những người hỏi thông tin sẽ tin tưởng và mua hàng của công ty có người nhân viên hoạt nên một cách chuyên nghiệp.</p>	<p>Nên nên danh mục thông tin cần thiết về bản có thể viết bản chuẩn giá</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Các nội dung cần thiết của chương trình (các nội dung nên tham).</li> <li>o Các hoạt động ưu tiên trước khi vào chương trình (hoạt động văn hóa, giải trí, hoạt động khác).</li> <li>o Các sở thích, hoạt động, dịch vụ khác biệt</li> <li>o V.v.,.</li> </ul>			
<p><b>5. Chuẩn bị bán chèo giải cho các sản phẩm và dịch vụ trước yêu cầu</b></p>	<p>Sử dụng những nhu cầu cung cấp dịch vụ như kỳ vọng hoặc trước tiên, coi mỗi chi tiết khâu tốt nhất, không vì công thêm một số tiền nhất định cho công ty nên chuẩn bị một bán chèo giải cho các sản phẩm và dịch vụ trước yêu cầu.</p> <p>Cung cấp bán chèo giải cho người yêu cầu qua điện thoại và/hoặc thư điện tử hoặc fax nhờ trước yêu cầu.</p> <p>Nếu rơi thời hạn hiệu lực của bán chèo giải</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có thể chuẩn bị các bán chèo giải theo mẫu mà trước công ty phê chuẩn, nộp ứng các yêu cầu của người tìm thông tin.</li> </ul>	<p>Tạo ra một thông điệp chào bán cho công ty.</p>	<p>Biết cách chuẩn bị và cung cấp bán chèo giải</p>

#### Lưu ý

Một nhân viên tiếp nhận hành khách trình báo có bán chèo giải ngay tại bộ phận tiếp nhận và nhất cho sẽ xây dựng các bán chèo giải cung cấp một lần cho các yêu cầu trực tiếp của khách hàng và cho các nhà lý giải hành bán lẻ Việt Nam.

Các bán chèo giải cung cấp cho công ty tiếp nhận bán chèo giải ngoài trước các nhân viên cao cấp và có kinh nghiệm hơn làm việc tại bộ phận lập chương trình tour chuẩn bị (tham khảo công việc số 10, phần việc 10.4).

**CÔNG VIỆC SỐ 8: THỰC HIỆN GIỚI CHỐI VÀ NHẬP CHỐI**

**PHẦN VIỆC SỐ 8.3: Nhận yêu cầu giới chối lập hồ sơ khách hàng và xác định hình thức thanh toán**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Tiếp nhận sõi chấp thuận của khách hàng nỏi với ñề nghị cung cấp sản phẩm của công ty theo danh sách liệt kê hoặc theo bản chào giá</p>	<p>Khách hàng có thể gọi ñiện thoại hoặc làm văn bản chấp thuận nỏi với ñề nghị hoặc bản chào giá của công ty, và yêu cầu bản xác nhận việc giới chối của họ.</p> <p>Thiết lập việc ñặt chổ tạm thời, và yêu cầu xác nhận bằng văn bản cùng với bất kỳ một khoản ñặt cọc hoặc thanh toán nào (Xem bước 4 tiếp theo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi ñộc cam kết bằng văn bản tới khách hàng mỗi bao gồm cả việc ñặt cọc (ví dụ: tiền ñúng) trước khi xác nhận giới chối và mỗi một hồ sơ khách hàng mới.</li> </ul>	<p>Yêu cầu giới chối là một hợp ñồng công lập giữa pháp lý giữa công ty và khách hàng.</p> <p>Nhiều khoản của hợp ñồng này phải ñộc thỏa thuận bằng văn bản.</p>	<p>Hiểu biết về quy trình xác nhận việc giới chối của công ty.</p>
<p>2. Thiết lập hồ sơ khách hàng mới, liệt kê tất cả sản phẩm và dịch vụ ñộc yêu cầu nhằm thỏa mãn yêu cầu ñặt chổ của khách hàng</p>	<p>Mỗi một hồ sơ khách hàng mới bằng phương pháp thủ công hoặc dùng máy tính tuân theo các quy trình ñiều hành tiêu chuẩn của công ty.</p> <p>Dùng nhãn phân loại và ñặt ñúng chính xác ñể ñiền vào hồ sơ, nhằm ñảm bảo việc tra cứu ñể ñang cho ñồng nghiệp của bản và lưu hồ sơ một cách có hệ thống.</p> <p>Xác ñịnh tất cả các sản phẩm và dịch vụ ñộc yêu cầu nỏi với việc giới chối này - từ trong nội bộ công ty hoặc từ các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuân thủ quy trình của công ty về mỗi hồ sơ khách hàng mới, sõi ñúng các số ñếm chiểu thời tới một cách chính xác.</li> <li>Thiết lập một danh mục hoàn chỉnh các thông tin về việc ñặt chổ của những khách hàng mới.</li> </ul>	<p>Ñể quản lý yêu cầu giới chối của khách hàng một cách chuyên nghiệp và làm cho khách du lịch hài lòng.</p> <p>Ñể ñể ñang tra cứu sau này.</p>	<p>Hình thức hồ sơ khách hàng của công ty (thủ công và/hoặc bằng máy vi tính).</p>

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Quy định các điều khoản thanh toán và thời hạn cuối cùng</b></p>	<p>Lưu ý các yêu cầu trong hợp đồng nói với việc đặt cọc/dịch vụ hoặc sản phẩm của các nhà cung cấp, bất kỳ khoản đặt cọc nào trước yêu cầu/ điều khoản phải hủy bỏ ngay hạn cuối cùng.</p> <p>Tính toán thời hạn yêu cầu đặt cọc/ thanh toán toàn bộ nếu trước xác nhận tất cả các yêu cầu đặt cọc</p> <p>Thông báo cho khách hàng biết về số tiền đặt cọc/ kế hoạch thanh toán (copy các chứng từ).</p> <p>Thông báo bộ phận Kế toán về số tiền đặt cọc và/hoặc số tiền toàn bộ phải thanh toán cho các nhà cung cấp nếu giới cho các yêu cầu đặt cọc còn hiệu lực.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lưu ý về việc xác nhận đặt cọc/đặt cọc/thời hạn cuối cùng phải thanh toán này nếu và/hoặc tiền phải do hủy bỏ của mỗi nhà cung cấp.</li> <li>Liên lịch thanh toán nói với khách hàng.</li> <li>Liên lịch thanh toán cho nhà cung cấp.</li> </ul>	<p>Nếu tổ vận khách hàng về lịch thanh toán theo yêu cầu và thời hạn cuối cùng trước hủy bỏ</p> <p>Nếu cần báo rằng tất cả các sản phẩm và dịch vụ sẽ trước đặt cọc và xác nhận.</p> <p>Nếu báo về nguồn tiền mặt của công ty.</p>	<p>Hiểu biết về sản phẩm của công ty bán.</p> <p>Hiểu biết về các sản phẩm của các nhà cung cấp và các điều kiện về đặt cọc</p>
<p><b>4. Giám sát việc thu tiền khách hàng và thanh toán cho các nhà cung ứng đúng hạn.</b></p>	<p>Làm việc với bộ phận kế toán.</p> <p>Lưu ý mọi điều kiện thanh toán trước áp dụng cho khách hàng và các nhà cung cấp; phông kế toán của công ty sẽ thông báo.</p> <p>Nắm báo rằng việc thanh toán bằng tiền mặt, séc du lịch, chuyển khoản trực tiếp hoặc trả chậm trước tính lãi tổng cộng sẽ trước thực hiện nhằm báo nắm giới cho khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thu tiền (các) khách hàng của bạn đúng hạn nếu có thể thanh toán cho các nhà cung cấp đúng hạn phải trả</li> <li>Tất cả các khoản thanh toán phải thực hiện đúng hạn.</li> </ul>	<p>Nếu duy trì việc giới cho và đặt cọc</p>	<p>Hiểu biết về các quy trình tài chính kế toán của công ty.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 8: THỰC HIỆN GIỎI CHO VIỆC ĐẶT CHỖ**  
**PHẦN VIỆC SỐ 8.4: Thực hiện đặt các sản phẩm và dịch vụ**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Các vấn đề chung</b></p>	<p>Mọi nhà cung cấp dịch vụ ký hợp đồng sẽ đưa ra các điều khoản và điều kiện cụ thể do họ đặt ra để chấp thuận việc đặt chỗ trong hợp đồng của công ty ký với họ.</p> <p>Các nhà cung cấp không ký hợp đồng sẽ thông báo rồi các điều khoản khi bạn gọi điện, gọi thư điện tử hoặc fax tới cho họ. Ghi lại các chi tiết quan trọng về điều khoản của họ, đặc biệt là những gì liên quan tới đặt cọc, thanh toán toàn bộ và phải hủy việc đặt chỗ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cập nhật các điều khoản của hợp đồng giữa công ty và nhà cung cấp các sản phẩm và dịch vụ du lịch.</li> <li>• Cập nhật các yêu cầu về đặt chỗ của các nhà cung cấp dịch vụ khác.</li> <li>• Ghi lại tất cả những việc cần tiến hành vào hồ sơ khách hàng.</li> </ul>	<p>Để nắm bắt rằng tất cả các yêu cầu đặt chỗ được duy trì, và công ty với khách hàng của bạn được hưởng đầy đủ lợi ích của những năm phân.</p>	<p>Các điều khoản trong các hợp đồng giữa công ty với các nhà cung cấp sản phẩm và dịch vụ.</p> <p>Các điều khoản và điều kiện đặt chỗ của các nhà cung cấp dịch vụ và sản phẩm du lịch khác nhau dành cho khách du lịch.</p>
<p><b>2. Hãng hàng không</b></p>	<p>Đặt chỗ trên các hãng bay nội địa cho các nhóm hoặc cho cá nhân khi các hãng bay này nằm trong chương trình tour (ví dụ: hãng bay Hà Nội – Huế).</p> <p>Xác nhận các hãng bay quốc tế cho các khách du lịch rời khỏi Việt Nam sau khi kết thúc tour du lịch với công ty bạn (trong một số công ty lớn có bộ phận giới thiệu và điều hành riêng biệt thì đây là nhiệm vụ của bộ phận điều hành, và điều này được nhắc lại trong công việc số 9)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cập nhật các yêu cầu đặt vé (thanh toán và thời hạn xuất vé) của hãng hàng không; tuân thủ các hạn chế áp dụng nội với loại giá vé</li> <li>• Cập nhật các yêu cầu về xác nhận lại chỗ của các hãng hàng không có liên quan.</li> </ul>	<p>Nắm bắt các việc đặt chỗ cho khách hàng của bạn.</p> <p>Nắm xác nhận chỗ trên chuyến bay ra khỏi Việt Nam.</p>	<p>Các yêu cầu về đặt chỗ trên máy bay của hãng hàng không Vietnam Airlines, Pacific Airlines và về bất kỳ một hạn chế nào có thể áp dụng nội với các loại giá vé khuyến mãi.</p> <p>Hiểu biết về các quy định xác nhận lại chỗ của mỗi hãng hàng không có những bay tới Việt Nam.</p>

BỒIC	CAICH LAM	TIEU CHUAN	LYIDO	KIEN THOC
<p>3. Xe nong boi va lai xe nei nua noi va va chuyen trong tour du lich (vi du xe buyi, mini-buyi, xe tai, xe thong dung (RUV), xe sang trong, xe du lich)</p>	<p>Cong ty coi thea soi hou hoac khong soi hou xe, va hoac thue lai xe cua ban than cong ty.</p> <p>Cong ty coi thea can ky hop nong voi tai cai hoac cha mot so xe va lai xe boi sung nei chuyen khai theo nong boi ke cai nua noi nei san bay/ khai san va ni lai trong tour.</p> <p>Cong ty coi thea coi hop nong cung ong voi nha cung cap dich vui va chuyen nong boi</p> <p>Tuy tong toi niem, cong ty coi thea thue them phong tien va chuyen nong boi cua cac nha cung ong khac nei nap ong nhu cau cua du khai.</p> <p>Trach niem cua ban lai nam bao tai noi cac xe o tai coi soi cho ngoi phu hop, lai xe nuoi nang loc va san sang nei nua noi va hoac chuyen choi cac khai hang cua ban.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nat noi (cac) xe va chuyen nong boi (soi cho ngoi va chat loong xe) va lai xe nuoi nang loc san sang nua noi cac nhoi hoac cai cai nhan khai du lich trong suot chong trinh tour.</li> </ul>	<p>Tour du lich cua khai hang ban bat nau toi khi noi noi va chuyen luc nei va ket thuc khi noi noi va chuyen nei nua niem nei ra ve (vi du san bay/khai san/san bay) - an tong nau tien va cuoi cung ve chat loong cua cong ty lai rat quan trong.</p> <p>Chuyen choi cho tour du lich (vi du tour trong thanh phoi tour ni Hai Long trong ngay; tour nhieu ngay ni mot so tanh, thanh) phai tien nghi va an toan noi voi khai du lich cua ban.</p>	<p>Chinh sach cua cong ty, thong le va quy trinh cung cap xe va lai xe, bao gom cai cach tai choi cac san pham cua nha cung cap.</p>
<p>4. Thue xe toi lai (o tai du lich, xe gan may)</p>	<p>Nat thue cac phong tien toi lai voi cac nha cung cap coi ky hop nong, khi chong trinh tour coi lien quan toi cac phong tien nay.</p> <p>Thong bao cho khai hang cac quy ninh va bang lai.</p> <p>Nei nghi cung cap bao hiem toan dien. Mua bao hiem cua cac nha cung cap nei ky hop nong.</p> <p>Nei khai hang toi choi khong mua bao hiem, nei nghi noi xac nhan bang va ban.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nat tai thue noi xe phu hop.</li> <li>Xoi ly cac yeu cau va bao hiem, chap thuan va hoac toi choi yeu cau.</li> </ul>	<p>Vi ly do an toan cua khai du lich, ban nen to va cho cac khai du lich quoc te va lua le giao thong, cai rui ro khi lai xe va nei khi nei sai</p> <p>Khai du lich trong noi thi can phai biet cac quy ninh va thong le</p>	<p>Quy ninh cua cong ty va viec tai thue xe toi lai, va bao hiem. Lua giao thong va cac yeu cau bang lai tai Viet Nam.</p>

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>5. Các phòng tuyến văn chuyên khách</b></p>	<p>Mang lời chào hỏi, du thuyền, phải chuyên chở trên sông và biển.</p> <p>Thực hiện nhất chí khi công trình tour du lịch có liên quan tới các phòng tuyến văn chuyên này.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhất chí cho phù hợp trên tàu hỏa (nhất chí ghé ngoi hoặc giông nam).</li> <li>Nhất chí cho phù hợp trên du thuyền hoặc phà</li> </ul>	<p>Nếu nắm bắt rằng tất cả các câu phần trong công trình tour nhất chí nhất chí cho khách du lịch của bạn.</p>	<p>Yêu cầu về nhất chí của các nhà cung cấp dịch vụ công suất, du thuyền và tàu phà</p>
<p><b>6. Nội lưu trữ</b></p>	<p>Khách sạn và khu nghỉ cao cấp</p> <p>Lưu ý các thông tin về phong nền và hoặc ôi chung phong ghi trong tour.</p> <p>Tiến hành nhất chí theo công trình tour theo các nội khoản của hợp đồng giữa công ty bạn với các khách sạn và khu nghỉ cao cấp có liên quan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhất chí nội lưu trữ thích hợp.</li> </ul>	<p>Nếu nắm bắt rằng tất cả các câu phần trong công trình tour nhất chí nhất chí cho khách du lịch của bạn.</p>	<p>Yêu cầu về nhất chí của các nhà cung cấp dịch vụ lưu trữ (khách sạn và khu nghỉ cao cấp).</p>
<p><b>7. Thức ăn và đồ uống</b></p>	<p>Bữa tiệc hoặc bữa ăn tại quầy phục vụ ăn uống của khách sạn hoặc tại quán ăn hoặc quán cà phê riêng biệt nào đó.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhất chí thức ăn và đồ uống phù hợp.</li> </ul>	<p>Nếu nắm bắt rằng tất cả các câu phần trong công trình tour nhất chí nhất chí cho khách du lịch của bạn.</p>	<p>Yêu cầu về nhất chí của các nhà cung cấp dịch vụ thức ăn và đồ uống (nhà hàng, quán bar và quán cà phê).</p>



BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>8. Hồ sơ dẫn viên du lịch và phiếu dịch</b></p>	<p>Hồ sơ dẫn viên du lịch có nội dung trình rõ và có thể hiểu.</p> <p>Phiếu dịch viên du lịch có nội dung trình rõ và ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu.</p> <p>Yêu cầu dịch vụ khi việc giới thiệu của khách bao gồm các cung cấp hồ sơ dẫn viên và hoặc phiếu dịch viên.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nội dung dịch vụ hồ sơ dẫn viên du lịch và phiếu dịch viên phù hợp (nội dung trình rõ và có bằng cấp).</li> </ul>	<p>Nếu nhận biết rằng khách du lịch của bạn hiểu tôi đã nói những gì tôi nói thấy trong chuyên ngành của tôi tại Việt Nam.</p>	<p>Chính sách của công ty, thông lệ và quy trình về việc đặt dịch vụ hồ sơ dẫn viên du lịch và phiếu dịch viên.</p>
<p><b>9. Các hoạt động văn hóa và giải trí</b></p>	<p>Tham gia các hoạt động văn hóa và nghệ thuật.</p> <p>Trình diễn nhạc kịch và trò chơi.</p> <p>Tham gia hoạt động thể thao; chơi golf.</p> <p>Câu lạc bộ nhạc jazz; song bac, karaoke...</p> <p>Nếu có khi tour du lịch có các kỹ thuật hoạt động nào trên đây.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tất cả các hoạt động có trong chương trình tour này nói chung.</li> </ul>	<p>Nếu nhận biết rằng tất cả các hoạt động có trong chương trình tour này nói chung đặt cho khách du lịch.</p>	<p>Các yêu cầu về đặt cho các hoạt động văn hóa và giải trí.</p>
<p><b>10. Các dịch vụ dành cho yêu cầu đặc biệt</b></p>	<p>Liên hệ bình khí nén.</p> <p>Câu lạc bộ ngoài biển.</p> <p>Nhiều trò chơi và chơi tại bãi biển.</p> <p>Giáo dục...</p> <p>Nếu có khi tour du lịch có các kỹ thuật hoạt động nào trên đây.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tất cả các dịch vụ dành cho yêu cầu đặc biệt có trong chương trình tour này nói chung và thu xếp với những nhà cung cấp nội dung trình rõ và có giấy phép hành nghề.</li> </ul>	<p>Nếu nhận biết rằng khách du lịch nhận biết những dịch vụ và trợ giúp có chất lượng.</p>	<p>Các yêu cầu về đặt cho các dịch vụ dành cho yêu cầu đặc biệt.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 8: THỰC HIỆN GIỎI CHO ẢNH HƯỞNG CHO**

**PHẦN VIỆC SỐ 8.5: Giao dịch với khách hàng và nhà cung cấp**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Quy trình của công ty về liên hệ trao đổi với khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ</b></p>	<p>Công ty có thể</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Có các quy trình về kiểu mẫu và cách sử dụng tiêu đề của công ty khi liên hệ với bên ngoài.</li> <li>o Có yêu cầu về sử dụng các tiêu đề trong bản fax chuẩn.</li> <li>o Có các quy định sử dụng thư điện tử</li> <li>o Yêu cầu tất cả các liên hệ trao đổi với người ngoài công ty, khách hàng và nhà cung cấp phải được giám đốc phê chuẩn và ký trước khi gửi đi; hoặc giám đốc phải có một bản sao.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bản tuân thủ những các quy định và quy trình của công ty về liên hệ trao đổi với người ngoài công ty, khách hàng và nhà cung cấp.</li> </ul>	<p>Ban quản lý công ty được quyền đưa ra các quy định và yêu cầu nhân viên phải tuân thủ vì tất cả các liên hệ trao đổi với các bên ngoài công ty theo pháp lý phải cam kết cung cấp dịch vụ hoặc phải trả tiền và nhiều nay công ty gây tổn thất cho công ty.</p>	<p>Hiểu biết về các quy trình của công ty về qui tắc ứng xử khi liên hệ trao đổi với người ngoài, khách hàng và nhà cung cấp.</p>
<p><b>2. Liên hệ trao đổi với khách hàng</b></p>	<p>Nội ký các nội dung trao đổi của khách hàng để nắm bắt bản chất vấn đề.</p> <p>Hỏi những nghiệp vụ không hiểu rõ một số người và cách diễn đạt bằng ngôn ngữ của khách hàng.</p> <p>Trả lời một cách đầy đủ các thông tin khách hàng yêu cầu. gửi thông báo xác nhận nhận được thông báo bằng fax/ thư điện tử và tiếp theo trả lời chi tiết trong thời gian ngắn nhất (ví dụ sau khi nhận được trả lời từ phía nhà cung cấp) hoặc trả lời ngay một cách đầy đủ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tất cả các liên hệ trao đổi với khách hàng phải được xử lý ngay và chính xác.</li> </ul>	<p>Việc hiểu sai có thể gây lãng phí thời gian; các chi phí không cần thiết và làm khách hàng không hài lòng.</p>	<p>Biết ngôn ngữ để liên hệ trao đổi với khách hàng.</p> <p>Luôn có sẵn từ vựng các từ và các nội dung câu thông dụng để trả lời.</p>

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Liên hệ trao đổi với nhà cung cấp</b></p>	<p>Nhà cung cấp coi theo yêu cầu các nhà nghỉ, đặt cho và xác nhận của bạn phải được thể hiện theo một mẫu hoặc dạng thức tiêu chuẩn, phải được gửi bằng fax hoặc thư điện tử (hoặc thông qua một trang Web nếu thích hợp).</p> <p>Bắt kỳ nói thoại nào với nhà cung cấp liên quan tới các nhà nghỉ, đặt cho và xác nhận cần được ghi lại bằng văn bản và xác nhận lại (ví dụ fax hoặc thư điện tử.. "xác nhận cuộc liên thoại của chúng ta (ngày)...").</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuân thủ các yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ.</li> <li>Tất cả các việc liên hệ quan trọng với nhà cung cấp phải được xác nhận bằng văn bản.</li> </ul>	<p>Để đảm bảo rằng các nhà cung cấp chấp thuận các nhà nghỉ, đặt cho và xác nhận.</p>	<p>Các yêu cầu của nhà cung cấp nói với việc liên hệ trao đổi nhằm yêu cầu hoặc xác nhận việc đặt cho</p>
<p><b>4. Lưu hồ sơ nội dung liên hệ trao đổi</b></p>	<p>Ghi bản sao của tất cả các liên hệ trao đổi với khách hàng và nhà cung cấp trong các hồ sơ thích hợp</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lưu các bản sao của tất cả các liên hệ trao đổi trong (các) hồ sơ chính xác.</li> </ul>	<p>Để duy trì hồ sơ lưu toàn bộ các giao dịch để giải quyết các vấn đề phát sinh.</p>	<p>Hệ thống và quy trình lưu hồ sơ của công ty.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 8: THỰC HIỆN GIỚI THIỆU VÀ NHẬN CHỖ**  
**PHẦN VIỆC SỐ 8.6: Quản lý hồ sơ khách hàng**

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Quản lý hồ sơ khách hàng</b></p> <p>(Thuật ngữ “quản lý hồ sơ khách hàng” được sử dụng ở đây liên quan tới các hoạt động trong công ty nhằm liên kết “yêu cầu giới thiệu” với các sản phẩm du lịch của công ty và “yêu cầu đặt chỗ” để đảm bảo rằng mọi câu hỏi trong tổng tour được đảm bảo sẽ được cung cấp khi khách tới).</p>	<p>Xác nhận yêu cầu giới thiệu với các sản phẩm của công ty khi nhận được thanh toán.</p> <p>Xác nhận việc đặt chỗ với các câu hỏi dịch vụ của nhà cung cấp khác và đảm bảo rằng bất kỳ khoản thanh toán nào được yêu cầu từ khách hoàn tất để duy trì việc đặt chỗ.</p> <p>Duy trì việc cập nhật các yêu cầu đặt chỗ trong hồ sơ khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tất cả các yêu cầu đặt chỗ với sản phẩm và dịch vụ của các nhà cung cấp được xác nhận phù hợp với chương trình của khách hàng.</li> <li>• Phải theo dõi việc nhà cung cấp không trả lời hoặc chuyển bị những phòng án thay thế nếu cần.</li> <li>• Theo dõi danh sách chờ và ghi lại cách giải quyết của bạn.</li> <li>• Thu các khoản khách hàng phải thanh toán.</li> <li>• Thanh toán mọi khoản nên hạn cho các nhà cung cấp.</li> <li>• Ghi lại tất cả các cách giải quyết vào trong hồ sơ khách hàng.</li> </ul>	<p>Để đảm bảo các khách du lịch của công ty nhận được các phần dịch vụ trong tour phù hợp với yêu cầu giới thiệu từ khách hàng.</p>	<p>Quy trình của công ty về yêu cầu giới thiệu đặt chỗ</p> <p>Các nhà môi giới liên hệ với nhà cung cấp</p>
<p><b>2. Hoàn tất hồ sơ khách hàng</b></p>	<p>Đảm bảo thực hiện mọi việc, trước khi chuyển hồ sơ sang bộ phận tiếp hành để thực hiện khi khách nên và tiếp tục chăm sóc khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hồ sơ khách hàng được hoàn tất và chuyển sang các phòng nghiệp vụ trong bộ phận tiếp hành.</li> </ul>	<p>Hợp tác giữa các phòng nghiệp vụ để nên không khí làm việc vui vẻ và đem lại sự thành công cho công ty.</p>	<p>Hiểu biết về chức năng của các phòng nghiệp vụ của bạn làm việc ở các bộ phận khác.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 8: THỰC HIỆN GIỎ CHO ẢNH ẢNH CHO ẢNH**

**PHẦN VIỆC SỐ 8.7: Xử lý giấy tờ tài liệu**

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Giúp các đồng nghiệp lập các văn bản tài liệu</b></p>	<p>Các tài liệu giấy tờ sẽ được lập và bàn giao sau khi nhận được thanh toán.</p> <p>Các văn bản tài liệu của nhà cung cấp sẽ được giao hoặc nhận cho khách hàng hoặc các bộ phận trong công ty.</p> <p>Phiếu thanh toán của công ty lữ hành sẽ được các đồng nghiệp có trách nhiệm xuất.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tất cả các tài liệu giấy tờ được xuất ra và giao đúng hạn (cho nơi lữ hành bán lẻ hoặc khách hàng trực tiếp).</li> </ul>	<p>Các tài liệu giấy tờ (ví dụ vé máy bay hoặc vé tàu hỏa; phiếu thanh toán lưu trú v.v..) sẽ được lưu trữ trong ngành lữ hành như một hành khách đã mua dịch vụ.</p>	<p>Các quy trình của công ty.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 8: THỰC HIỆN GIỎI CHO VÀ NẮT CHO**

**PHẦN VIỆC SỐ 8.8: Thiết lập các bản ghi chép**

BỒIC	CÁCH LAM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Duy trì các bản ghi chép về giờ cho và nắ cho và hồ số khách hàng</b></p>	<p>Tuân thủ các quy trình của công ty và cập nhật bản ghi chép sau mỗi giao dịch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bản ghi chép các giao dịch bản nắ thực hiện (ví dụ hồ số khách hàng) phải luôn nắ cập nhật.</li> </ul>	<p>Quản lý hiệu quả nhằm giải quyết các khiếu nại và phàn nàn.</p>	<p>Các quy trình của công ty.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 8: THỰC HIỆN GIỚI THIỆU VÀ NẮM CHỮA**

**PHẦN VIỆC SỐ 8.9: Sử dụng CRS và/ hoặc các chương trình máy tính của công ty (nếu/khi có)**

**Lưu ý**

Ngôi ta hiểu rằng hiện nay có rất ít nơi lý lẽ hành nhà khách ra nước ngoài (outbound) hoặc công ty lý hành ở Việt Nam nối kết với hệ thống giới thiệu vì tính hoa/ hệ thống phân phối toàn cầu nhờ Amadeus, Abacus, Sabre hoặc Galileo. Cũng có rất ít các công ty lý hành Việt Nam mua và sử dụng chương trình phần mềm máy tính để hỗ trợ hoặc để lập kế hoạch tour; lập bán chấu giá; bán hàng; giới thiệu nhà cho thuê nhiều hành; và kế toán. Các công ty lý hành ở Việt Nam hoạt động với các hệ thống và quy trình thủ công.

Về phương diện quốc tế phần lớn các công ty lý hành quốc tế nhà khách ra nước ngoài (bán lẻ hoặc bán lẻ) đều sử dụng hệ thống CRS/GDS. Rất nhiều công ty lý hành nối khách và nhà cái nhà, huấn luyện nhân viên sử dụng các chương trình phần mềm để nhằm phối hợp các chức năng khác nhau.

Ngành công nghiệp lý hành ở Việt Nam, kể cả nhà khách tới Việt Nam hoặc nhà khách ra nước ngoài, có thể sẽ áp dụng các công nghệ mới để tổng lại gần.

Phần việc này được trình bày để áp dụng (và môi trường) khi công nghệ được nhà và.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
1. CRS/GDS	Tham dự các lớp hướng dẫn sử dụng CRS/GDS để lựa chọn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sử dụng CRS một cách thành thạo.</li> </ul>	Tính hiệu quả và độ tin cậy cao hơn.	Cách sử dụng CRS/GDS.
2. Chương trình máy tính phục vụ nhiều hành du lịch	Tham dự các lớp hướng dẫn sử dụng hệ thống để lựa chọn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sử dụng một cách thành thạo.</li> </ul>	Tính hiệu quả và độ tin cậy cao hơn.	Hệ thống nhiều hành du lịch để lựa chọn.

## 9. NIEU HANH - QUAN LY KHACH VA CAI THU XEP CHO TOUR DU LICH

### Giới thiệu:

Nhân viên n̄ieu hanh tour  i tr̄nh n̄o cáo ban, lān nh̄n vīn lam vīc tronh ngay cua boi phan̄ n̄at choi vā/hoac̄ n̄ieu hanh cua mot cong ty lōi hanh.

Nh̄n vīn n̄o i phai nam n̄o i c̄c ch̄ōc nang vā hoac̄ n̄o i c̄c boi phan̄ khac̄ tronh cong ty – lap̄ kē hoac̄h vā tinh chi phī san̄ pham̄ (conḡ vīc sōi 10); tiep̄ thi vā ban hang (conḡ vīc sōi 11); kē toan̄ (conḡ vīc sōi 12). Ōi conḡ ty coi qui mōn hōi h̄n thi nh̄n vīn n̄ieu hanh coi thē hōc̄ h̄n c̄c hoac̄ n̄o i c̄c neū tronh phan̄ vīc cua c̄c conḡ vīc naȳ dōi s̄i hōng dan̄ cua mot ngōi coi kinh̄ nghīm h̄n.

Boi phan̄ n̄ieu hanh kē hōp kē quā hoac̄ n̄o i c̄c boi phan̄ conḡ tac̄ khac̄ cua mot conḡ ty lōi hanh tronh vīc xaȳ dōng c̄c ch̄ōng tr̄nh san̄ pham̄ du lich tronh goi cho khach̄ du lich quoc̄ tē vā nōi n̄ia, tiep̄ thi vā ban c̄c san̄ pham̄, xaȳ nh̄n gīō chōi n̄at choi vā thanh toan̄ voi khach̄ hang vā c̄c nhā cung cap̄.

Lich̄ khach̄ n̄en cho biet̄ khach̄ nāo sē n̄en vā n̄en khi nāo, ch̄ rōi ch̄ōng tr̄nh hoac̄ n̄o i c̄c cua khach̄ tōi khi bat̄ n̄au n̄en khi kē thuc̄.

C̄c yeū caū dich̄ vui n̄o i c̄c liet̄ kē tronh c̄o s̄i hang ngay; vā mot̄ ban̄ bāo cāo tinh̄ dich̄ vui sē cho thaȳ c̄c dich̄ vui n̄a n̄o i c̄c n̄at, nanḡ phaī tronh danh̄ sach̄ ch̄ō hoac̄ vān ch̄ōa nh̄n n̄o i c̄c caū trāi lōi tōi phiā c̄c nhā cung cap̄ dich̄ vui.

Boi phan̄ n̄ieu hanh k̄m tra kȳ n̄ēa biet̄ tat̄ c̄c c̄c dich̄ vui thē theo hōp n̄o i c̄c n̄a n̄o i c̄c xaȳ nh̄n trōōi khi khach̄ tōi. Boi phan̄ n̄ieu hanh sē chuan̄ bī mot̄ “banḡ kē khach̄ n̄en, theo tēn khach̄; nōi cunḡ cho thaȳ bat̄ kȳ mot̄ yeū caū n̄āc̄ biet̄ nāo (vī dūi an̄ kienḡ hoac̄ xē lān). Danh̄ sach̄ phonḡ sē n̄o i c̄c chuan̄ bī danh̄ cho khach̄ san̄ vā ch̄ n̄o i c̄c rōi c̄c khach̄ nāo tronh nhom̄ sē ōi chunḡ phonḡ voī nhau.

Boi phan̄ n̄ieu hanh sē phoī hōp lich̄ conḡ tac̄ cuā phōnḡ tien̄ vān chuyen̄, hōnḡ dan̄ vīn du lich̄, phiēn dich̄ vīn vā laī xe, vā n̄ām bāo ranḡ lich̄ conḡ tac̄ n̄o i phan̄ anh̄ n̄o i c̄c vīc phan̄ conḡ nh̄n vīn cuā conḡ ty. Lich̄ n̄ōa n̄o i c̄c, nī laī vā trāi khach̄, c̄c tēn khach̄ (“banḡ kē”) cuā nhom̄ hoac̄ c̄c khach̄ du lich̄ nī leī vā c̄c lōu ȳng an̄ goī sē n̄o i c̄c giao cho hōnḡ dan̄ vīn du lich̄, phiēn dich̄ vīn vā laī xe.

Boi phan̄ n̄ieu hanh coi thē hō trōi ban̄ n̄au khi n̄o i c̄c khach̄, gap̄ gōi ch̄āo hōi, n̄ōa n̄o i c̄c, ch̄ dan̄ ngan̄ goī vā lam̄ thuī tūc̄ nh̄n̄ phonḡ cho khach̄.

Boi phan̄ n̄ieu hanh sē theo doī quā tr̄nh̄ th̄ōc̄ h̄n̄ tour du lich̄, lōnḡ trōōi c̄c vān̄ n̄ēa phaī sinh̄ hoac̄ khoī khac̄ vā bāo cāo vē bat̄ kȳ vān̄ n̄ēa līn̄ quan̄ nāo. Boi phan̄ n̄ieu hanh sē ch̄u trāch̄ nhīm̄ giam̄ quȳt̄ bat̄ kȳ khoī khac̄ phaī sinh̄ nāo, vī dūi nh̄o khach̄ san̄ khonḡ coī phonḡ n̄ēa cho khach̄ ngh̄ vī sōi lōnḡ n̄at̄ phonḡ n̄ā quāi khac̄ nanḡ.



Boi phan nien hanh co the ho troi trong cong tac tien khach cua hoiing dan vien.

Boi phan nien hanh se chiu trach nhien hoan thien cac ho so (khach hang) tour du lich nang thoi hien, thu nhai cac bai cai to hoiing dan vien du lich, phien dich va cac nha cung cap ve cac tour nhat hoan tai, va chuyen ho so sang khu vuc lou "cac tour nhat hoan thanh", (tuai theo quy trinh cua cong ty ve lou ho so va bai ghi chep).

PHAN VIEC SO 9.1:	Kien thoi ve quy trinh cua cong ty (Kien thoi)
PHAN VIEC SO 9.2:	Giam sat lich cua khach hang nhat choi troi
PHAN VIEC SO 9.3:	Nieu noiing cac dich vui van chuyen, lou truivacac dich vui khac cho tong noan hoac tong khach
PHAN VIEC SO 9.4:	Nieu noiing hoiing dan vien va lai xe
PHAN VIEC SO 9.5:	Goi danh sach noan nen cac khach sai va non vi van chuyen
PHAN VIEC SO 9.6:	Kiem tra lai cac yeu cau nhat choi va cac thu xep cho tour
PHAN VIEC SO 9.7:	Chedain tom tai cho hoiing dan vien va lai xe
PHAN VIEC SO 9.8:	Noin khach, choi khach ve va nhai phong
PHAN VIEC SO 9.9:	Giam sat va giai quyet cac van neiphat sinh trong tour
PHAN VIEC SO 9.10:	Tien khach
PHAN VIEC SO 9.11:	Noiing ho so

## CÔNG VIỆC 9. NIỆU HÀNH - QUẢN LÝ KHÁCH VÀ CÁC THU XẾP CHO TOUR DU LỊCH



KIẾN THỨC VỀ CÁC QUY TRÌNH CỦA HẠNG TRONG VIỆC NIỆU HÀNH, QUẢN LÝ VÀ THU XẾP

1



GIAM SÁT LỊCH BIỂU CỦA NHÓNG KHÁCH NÀO NÀT TRƯỚC

2



NIỆU NÔNG CÁC DỊCH VỤ VÀN CHUYỀN, LỒU TRUI VÀ CÁC DỊCH VỤ KHÁC CHO TỔNG NỐAN

3



NIỆU NÔNG HỒI ĐANG DAN VIEN

4



GỒI DANH SÁCH NỐAN NẾN CÁC KHÁCH SAIN VÀ HANG XE

5



KIEM TRA LAI CÁC YEU CAU NÀT CHOI VÀ CÁC THU XẾP CHO TOUR

6

## CÔNG VIỆC 9. NIỆU HÀNH - QUẢN LÝ KHÁCH VÀ CÁC THU XẾP CHO TOUR DU LỊCH



CHỈ ĐẪN TÓM TẮT CHO HỒNG  
ĐẪN VIÊN

7



(1) SOẠN CHỖ TRÌNH TÓM TẮT  
CHO HỒNG ĐẪN VIÊN

7.1



(2) CHỈ ĐẪN TÓM TẮT CHO  
HỒNG ĐẪN VIÊN

7.2



GIAM SÁT VÀ GIẢI QUYẾT CÁC  
VẤN ĐỀ PHÁT SINH TRONG TOUR

8



Tiếp khách

9

**CÔNG VIỆC SỐ 9: NIỆU HANH - QUẢN LÝ KHÁCH VÀ CÁC THU XEP CHO TOUR DU LỊCH**

**PHẦN VIỆC SỐ 9.1: Kiến thức về quy trình của công ty (Kiến thức)**

CÔNG VIỆC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Chức năng của niều hanh</b> (nếu công ty bán sẵn dùng phần mềm chuyên dụng)</p>	<p>Hệ thống máy tính sẽ coi một lịch trình nào cập nhật, thể hiện rõ khách nào đã trả tiền trước sẽ điền vào thời gian nào.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiểu về hệ thống và coi thời gian nào chuẩn bị cho các khách sắp đến.</li> </ul>	<p>Hệ thống máy tính tích hợp tất cả các bước từ việc lập chương trình cho đến các chi phí quản lý khách.</p>	<p>Quy trình/ hệ thống của công ty về thu xếp tour cho khách.</p>
<p><b>2. Quy trình thu công liên kết việc giới thiệu với việc niều hanh</b> (nếu không coi phần mềm chuyên dụng)</p>	<p>Quy trình thu công sẽ được thiết kế để cung cấp thông báo thích hợp về những khách nào đã trả tiền trước và ngay đến của họ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiểu về hệ thống và coi thời gian nào chuẩn bị cho các khách sắp đến.</li> </ul>	<p>Quy trình thu công được thiết kế để cung cấp cho niều hanh ngay đến của những khách nào đã trả tiền trước.</p>	<p>Quy trình/ hệ thống của công ty về quản lý và bố trí chương trình tour cho khách.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 9: ĐIỂM HẠNH - QUẢN LÝ KHÁCH VÀ CÁC THU XẾP CHO TOUR DU LỊCH

### PHẦN VIỆC SỐ 9.2: Giám sát lịch của khách hàng nào đó cho trước

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Lập lịch ngay nên của những khách nào đó trước (khách nào đó hoặc khách lẻ)</p>	<p>Giám sát ngay nên của những khách nào đó trước nên năm ba:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Có đủ thời gian cần thiết để bố trí lều trú và phòng tiện vận chuyển theo thông tin cập nhập về năng lực phục vụ và hoặc xác nhận những phòng bỏ sung và các phòng tiện lại theo hợp đồng nào đó trước và thời điểm khách hàng đặt chương trình (tham khảo Phần việc số 9.3).</li> <li>o Có đủ thời gian cần thiết để xem lại các yêu cầu đặc biệt của khách nên (theo gia đình, ôi chung phòng, người tàn tật, các bữa ăn, v.v..) (Tham khảo Phần việc số 9.3).</li> <li>o Có đủ thời gian cần thiết để bố trí hướng dẫn viên và lái xe theo lịch phân công nhận viên của công ty, hoặc xác nhận nhận viên bỏ sung khác theo hợp đồng (Tham khảo Phần việc số 9.4).</li> </ul> <p>Ghi vào nhật ký xem coi cần nên dịch vụ nào khách sẽ giao hay không. (Xem phần việc 9.7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Việc giám sát tạo thuận lợi để hoàn thiện các công việc chuẩn bị trước khi khách nào đó trước nên (khách nào đó hoặc khách lẻ).</li> </ul>	<p>Chuẩn bị trước để khách hàng nhận được các dịch vụ nào đó trước và nào trải nghiệm mà họ nào mong đợi.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
2. Các yêu cầu về dịch vụ	<p>Liệt kê tất cả các dịch vụ nội địa yêu cầu (vận chuyển, khách sạn, lưu trú, ăn uống, hướng dẫn viên, lái xe, v.v...) nếu thỏa mãn tổng hoàn khách nên.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Các yêu cầu về dịch vụ phải nội địa liệt kê theo tổng ngày.</li> </ul>	<p>Nếu năm báo rằng tổng dịch vụ nội địa cung cấp cho khách nên nội địa xác định nên nhanh đầu nào hoàn thành hàng ngày.</p>	
3. Các nhà cung cấp dịch vụ theo yêu cầu	<p>Liệt kê các nhà cung cấp tổng dịch vụ theo yêu cầu.</p> <p>Xác định việc cung cấp từ các nguồn của công ty (xe riêng của công ty, các xe nào thuê hoặc phân bổ phòng, nhân viên).</p> <p>Xác định các nguồn bên ngoài sẽ cung cấp dịch vụ (nhờ các công ty vận chuyển, các khách sạn, các hướng dẫn viên)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liệt kê các yêu cầu về dịch vụ theo nhà cung cấp.</li> </ul>	<p>Nếu năm báo rằng nguồn của tổng dịch vụ nội địa cung cấp nội địa xác định rõ nên nhanh đầu các yêu cầu nào nội địa thực hiện và nên nhận nội địa các xác nhận.</p>	
4. Yêu cầu dịch vụ từ các nhà cung cấp	<p>Liên lạc bằng điện thoại, fax hoặc thư điện tử</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yêu cầu về dịch vụ nào nội địa thực hiện.</li> </ul>	<p>Năm báo công tác chuẩn bị tốt.</p>	
5. Xác nhận từ các nhà cung cấp	<p>Ghi lại xác nhận từ các nhà cung cấp.</p> <p>Giám sát các dịch vụ nâng ôi trong danh sách chờ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Báo cáo về tình trạng dịch vụ phải luôn cập nhật.</li> <li>• Nổ ra các hành động tiếp theo cho nên khi nhận nội địa xác nhận.</li> </ul>	<p>Năm báo nhà cung cấp xác nhận tất cả các yêu cầu nhất cho cần thiết.</p>	

**CÔNG VIỆC SỐ 9: ĐIỀU HÀNH - QUẢN LÝ KHÁCH VÀ CÁC THU XEP CHO TOUR DU LỊCH**

**PHẦN VIỆC SỐ 9.3: Nhiệm vụ các dịch vụ vận chuyển, lưu trú và các dịch vụ khác cho từng đoàn hoặc từng khách**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Các yêu cầu về vận chuyển mặt đất (các loại xe)</b></p>	<p>Sắp xếp lịch xe vận chuyển tour</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Xe của công ty.</li> <li>o Nhiệm vụ các xe đời phong.</li> <li>o Các xe cần dung – không kê số lỗi hỏng xe đời phong thông thường.</li> </ul> <p>Giảm sát các yêu cầu khác biệt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Phải coi xe nhận về tất cả các xe cần thiết trước khi khách đến.</li> <li>• Nạp ồng nội các yêu cầu cần thiết (khi có thể).</li> </ul>	<p>Nếu cần báo cáo sai dịch vụ vận chuyển mặt đất (di chuyển khi khách đến, khi đi tham quan dã ngoại, di chuyển khi khách khởi hành).</p>	
<p><b>2. Các yêu cầu về lưu trú</b></p>	<p>Sắp xếp việc lưu trú theo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Có số lưu trú</li> <li>o Số phòng tại nhà trước.</li> <li>o Số phòng bổ sung thêm</li> </ul> <p>Giải thích các yêu cầu khác biệt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Phải coi xe nhận về tất cả các dịch vụ lưu trú cần thiết trước khi khách đến.</li> <li>• Nạp ồng nội các yêu cầu khác biệt (khi có thể).</li> </ul>	<p>Nếu cần báo cáo sai các dịch vụ lưu trú qua đêm cần thiết tại từng nhà nghỉ trong chương trình du lịch.</p>	
<p><b>3. Các yêu cầu dịch vụ khác cần nội địa trước hoặc khác như chuyến trước</b></p>	<p>Các ví dụ nhỏ sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Các nhà chơi hoặc khác như chơi trên các chuyến bay nội địa (nhà Hai Nội thị Tp.HCM).</li> <li>o Các nhà chơi hoặc khác như chơi trên các chuyến tàu thủy cao tốc (nhà Tp. HCM thị Vũng Tàu).</li> <li>o Nhà bán hoặc khác như chơi tại các nhà hàng.</li> <li>o Xem ca nhạc, nhạc kịch hoặc hoạt náo, v.v..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Các yêu cầu về dịch vụ khác phải nội địa trước khi khách đến.</li> <li>• Nạp ồng nội các yêu cầu khác biệt (khi có thể).</li> </ul>	<p>Nếu cần báo cáo dịch vụ trong chương trình du lịch tại nhà trước nếu cần.</p>	

**CÔNG VIỆC SỐ 9: NIEU HANH - QUAN LY KHACH VA CAI THU XEP CHO TOUR DU LICH**

**PHAN VIỆC SỐ 9.4: Nieu nong hongng dan vien va lai xe**

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Lai xe</b></p>	<p>Giám sát bảng phân công công việc cho lái xe của công ty .</p> <p>Nieu nong lai xe cho cac xe của công ty hoặc xe thuê ngoài, xem xét khai năng thông thạo tuyen nongng của hoi va bang lai xe (oi noi thích hợp).</p> <p>Ky hoi nongng tam thoi voi cac lai xe toi cac nguon cung cap lai xe tin cay neu coi nhu cau can them.</p> <p>Khi phai thue cai lai xe va xe toi hon vi cung cap bên ngoài, giám sát tei va tieu soi của lai xe nongng chæ nongng.</p> <p>Nam ba rang cac nieu kien an nghæ của lai xe va của xe phu hoi voi cac nieu kien của công ty ba hoi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuan theo bang phân công công việc cho nhân viên.</li> <li>Tat cai cac xe nongng nieu nongng cung voi lai xe coi bang lai của loại xe noi</li> <li>Tat cai nhongng ngoi tham gia va viec noi nhon khach phai nongng công ty tin cay, hoặc phai cung cap mot trich ngang ly lich chap nhan nongng.</li> </ul>	<p>Phai tuan theo cac quy nongng ve an toan giao thong (nhô thoi gian chay xe toi na; bang lai xe to...).</p> <p>Soi an toan của khach hang ban la trach nheim của công ty ban - tat cai cac tai nan do lai xe gay ra do thieu nang loc hoặc do cau thoi neu la trach nheim phap ly.</p>	<p>Cac quy nongng ve an toan giao thong của Viet Nam va của riêng tong tinh, thanh phoi</p>
<p><b>2. Hongng dan vien</b></p>	<p>Giám sát bảng phân công công việc cho hongng dan vien của công ty.</p> <p>Nieu nongng cac hongng dan vien cho cac noan hoặc cac khach lei lou yu nen thoi gian trong của cac hongng dan vien va bat ky yeu cau kien thoi nac biet nao của chong trinh du lich.</p> <p>Ky hoi nongng voi cac hongng dan vien toi do coi thei toi cac nguon cung cap tin cay nap ong nongng cac yeu cau hoặc kien thoi nac biet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuan theo bang phân công công việc cho nhân viên.</li> <li>Tuan theo cac quy nongng ve hongng dan vien của Viet Nam.</li> <li>Tat cai cac yeu cau ve dich vui hongng dan của cac noan hoặc khach lei phai nongng hongng dan vien nui tieu chuan nap ong, nea lam hai long khach hang của ban.</li> </ul>	<p>Công ty ban phai tuan theo cac quy nongng của Viet Nam ve hongng dan vien du lich.</p> <p>Hongng dan vien nongng nieu nongng phai thoai man nongng bat ky yeu cau nac biet nao của khach hang theo noan hoặc khach lei</p>	<p>Cac quy nongng của Viet Nam ve hongng dan vien du lich.</p>



## CÔNG VIỆC SỐ 9: ĐIỀU HÀNH - QUẢN LÝ KHÁCH VÀ CÁC THU XẾP CHO TOUR DU LỊCH

### PHẦN VIỆC SỐ 9.5: Gửi danh sách hoàn tên khách sạn và đơn vị vận chuyển

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Gửi danh sách xếp phòng tên các khách sạn</p>	<p>Cung cấp danh sách xếp phòng tên tổng khách sạn theo chương trình của khách với thời gian thích hợp trước khi khách nhận để khách sạn chuẩn bị các yêu cầu khác biệt (như giường bổ sung, làm thủ tục trái buồng muộn, làm thủ tục nhận buồng sớm).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cung cấp danh sách chính xác với thời gian phù hợp.</li> </ul>	<p>Khách sạn cần danh sách này để bố trí các buồng cho tổng khách ôi phòng tên, khách ôi chung hai người hoặc khách ôi chung ba người, v.v..</p> <p>Nhân viên mang hành lý của khách sạn cần biết hành lý nào của phòng nào để mang tên.</p>	
<p>2. Gửi "bản kê khai" về khách hàng tên công ty vận chuyển (hướng dẫn viên, phiên dịch viên và lái xe)</p>	<p>Cung cấp danh sách hoàn chỉnh về khách hàng ("bản kê khai") cho hướng dẫn viên và lái xe của đoàn để họ có thể gọi khách, hoặc để vận chuyển khách trong chương trình tham quan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cung cấp danh sách chính xác với thời gian phù hợp.</li> </ul>	<p>Hướng dẫn viên và lái xe cần nắm bắt coi tên khách trên xe trước khi khởi hành.</p>	

**CÔNG VIỆC SỐ 9: NIỆM HÀNH - QUẢN LÝ KHÁCH VÀ CÁC THU XEP CHO TOUR DU LỊCH**

**PHẦN VIỆC SỐ 9.6: Kiểm tra lại các yêu cầu đặt cho các thu xếp cho tour**

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THOC
<p><b>1. Hoà số khách hàng - giới cho và đặt cho với các sản phẩm và dịch vụ cho tour</b></p>	<p>Theo dõi hoà số khách hàng do bộ phận giới cho và đặt cho thiết lập và nếu có.</p> <p>Kiểm tra cẩn thận để biết tất cả các yêu cầu đặt cho với các nhà cung cấp (ví dụ như khách sạn) nâng cao hiệu lực và các nhà cung cấp nào nhận được tiền thanh toán của công ty.</p> <p>Giải quyết bất kỳ khi khách gặp phải nào từ phía các nhà cung cấp trong kế hoạch hoặc với các lựa chọn thay thế phù hợp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tất cả các yêu cầu đặt cho và thu xếp cho tour phải được kiểm tra cẩn thận để đảm bảo tour du lịch được tiến hành một cách trôi chảy.</li> <li>Các vấn đề gặp phải được giải quyết.</li> </ul>	<p>Để tránh gặp khủng hoảng vào phút cuối cùng, và để có chuẩn bị sẵn sàng khi gặp các vấn đề khi khách có nhiều khiếu nại xảy ra (ví dụ khách sạn nào hết chỗ).</p>	

## CÔNG VIỆC SỐ 9: ĐIỀU HÀNH - QUẢN LÝ KHÁCH VÀ CÁC THU XẾP CHO TOUR DU LỊCH

### PHẦN VIỆC SỐ 9.7: Chuẩn bị thông tin cho hướng dẫn viên và lái xe

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Nghiên cứu kỹ các thông tin cần thiết cho việc chuẩn bị thông tin cho hướng dẫn viên du lịch.</p>	<p>Xác định các chủ đề mà khách hàng tiềm năng quan tâm dựa vào việc tiếp xúc với khách hàng và trao đổi với các đồng nghiệp.</p> <p>Một số ví dụ: kiến trúc, nông nghiệp, nghệ thuật, văn hoá, những thói quen ăn, nhà lý, nhà cha, chính quyền, tôn giáo, lịch sử, lối sống, văn học, các tiến nghi tại nhà phòng, môi trường, môi trường, mua sắm, các dịch vụ cho du khách.</p> <p>Thu nhận ý kiến của hướng dẫn viên về những điểm du lịch hấp dẫn có thể bổ sung vào chương trình</p> <p>Tìm các thông tin đáng tin cậy (internet, thư viện, các ấn phẩm).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiểu rõ các chủ đề mà hướng dẫn viên khách hàng, sẽ cần phải nắm vững những hướng dẫn viên của bạn giải thích.</li> <li>Việc nghiên cứu đòi hỏi phải từ những nguồn thông tin đáng tin cậy.</li> </ul>	<p>Các thông tin phải chính xác và được cập nhật</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>2. Soạn nội dung tóm tắt cho hồ sơ khách hàng</b></p>	<p>Sử dụng hệ thống thông tin tham khảo của công ty để lưu trữ và truy cập các chi tiết khách hàng.</p> <p>Nếu không có hệ thống này, hãy tự tạo cho mình một hệ thống và luôn cập nhật chúng.</p> <p>Viết hoặc cập nhật các nội dung tóm tắt cho từng chương trình của khách.</p> <p>Lưu các bản sao vào tập lưu nội dung tóm tắt cho hồ sơ khách hàng.</p> <p>Nhận phản hồi từ hồ sơ khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các điểm trong nội dung tóm tắt phải rõ ràng.</li> </ul>	<p>Cách trình bày phải dễ dàng cho hồ sơ khách hàng và hợp lý cho khách.</p>	
<p><b>3. Chuẩn bị tóm tắt cho hồ sơ khách hàng và lái xe</b></p>	<p>Chuẩn bị các tập tài liệu cho hồ sơ khách hàng và lái xe, gồm có chương trình du lịch, “bảng danh sách” khách hàng cùng với các hồ sơ khách hàng quyết định; lộ trình xe chạy (cho các chương trình tham quan) cho lái xe và nội dung tóm tắt với hồ sơ khách hàng bao gồm tất cả các chi tiết khách hàng trong chương trình du lịch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các tập tài liệu được chuẩn bị sẵn sàng cho hồ sơ khách hàng và lái xe, với thời gian nghỉ ngơi cho họ làm quen trước (nhờ lộ trình cho lái xe, các ghi chú cho hồ sơ khách hàng).</li> </ul>	<p>Hồ sơ khách hàng và lái xe phải có đủ thời gian để chuẩn bị.</p>	

## CÔNG VIỆC SỐ 9: ĐIỀU HÀNH - QUẢN LÝ KHÁCH VÀ CÁC THU XẾP CHO TOUR DU LỊCH

### PHẦN VIỆC SỐ 9.8: Nhận khách, chào khách và nhận phòng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Nhận du khách đến tại cửa ra của sân bay để đưa khách về khách sạn	<p>Kiểm tra thông tin về chuyến bay đến (thông báo cho lái xe và hướng dẫn viên biết về bất kỳ sự chậm trễ nào của chuyến bay).</p> <p>Coi biển nhận khách rõ ràng để khách nhận ra bạn.</p> <p>Coi bảng danh sách khách hàng để ghi lại tất cả các khách đến hoặc "khách không đến".</p> <p>Thắp tung khách ra xe.</p> <p>Hỗ trợ việc vận chuyển hành lý tới sảnh khách đến ra xe (kiểm tra túi xách đồ dùng hành lý trên xe).</p> <p>Hỏi trời khách trong việc báo cáo hành lý "thất lạc".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trôi giúp một cách thân thiện và hiệu quả</li> <li>Luôn phải chắc chắn rằng tất cả khách đến đều ngồi trên xe.</li> <li>Luôn phải chắc chắn rằng tất cả hành lý của khách đều ở trên xe.</li> <li>Báo cáo về mọi hành lý thất lạc cho hãng hàng không; hướng dẫn cách thu xếp và thông báo cho khách.</li> </ul>	<p>Ảnh hưởng lâu dài của khách là rất quan trọng; hãy cho khách thấy rất nỗ lực, thành phố bạn và công ty bạn rất thân thiện và hiệu quả</p>	
2. Chào khách	<p>Chào mừng khách khi đến thăm nhà nước bạn, thành phố bạn và công ty bạn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thể hiện sự chào đón nồng hậu và thân thiện.</li> </ul>	<p>Cho khách thấy là bạn rất vui khi gặp họ.</p>	

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Các thông tin cho khách nên</b></p>	<p>Tom tắt cho khách biết về quãng đường di chuyển, các điểm hấp dẫn trong lộ trình và quy trình nhận phòng tại khách sạn.</p> <p>Mời khách nêu ra câu hỏi và trả lời.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nêu ra các thông tin chính xác và thú vị trong quãng đường di chuyển.</li> </ul>	<p>Giảm thiểu số chạm tay và nhầm lẫn khi khách nhận phòng khách sạn.</p>	
<p><b>4. Nêu chi tiết các thông tin về các dịch vụ trong chương trình và các tiện nghi tại điểm nên</b></p> <p>(Cung cấp thông tin này khi nâng di chuyển hoặc sau khi khách đã nhận phòng và nâng ghế ngồi)</p>	<p>Cung cấp các thông tin sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Các chi tiết về việc bố trí tour trong những ngày tới.</li> <li>Giới thiệu phòng.</li> <li>Tyêu giá ngoài trời và các tiện nghi về ga sân.</li> <li>Thời gian thông tin tại Việt Nam.</li> <li>Các tiện nghi của cô sồi lều trụi</li> <li>Vị trí nhà ly của khách sạn.</li> <li>Các điểm hấp dẫn gần khách sạn.</li> <li>Các thông tin chung về điểm nên.</li> </ul> <p>Mời khách hỏi và trả lời.</p> <p>Cung cấp cho khách bản sao chương trình du lịch, các tập gặp và trở lại về các điểm hấp dẫn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Khách hàng sẽ nhận được các thông tin cần thiết vào lúc hỏi có thể tiếp thu thông tin nội điểm làm cho chuyến tham quan của họ thành công hơn.</li> </ul>	<p>Sau chuyến bay dài tới châu Âu, khách của bạn có thể rất mệt mỏi. Cần cung cấp cho khách các thông tin cần thiết, cho nên khi hỏi khách có thể trở lại hoặc "có thể tiếp thu các thông tin chi tiết.</p>	
<p><b>5. Nhận phòng khách sạn</b></p>	<p>Liên hệ với nhân viên lễ tân khách sạn để hỏi trong giao tiếp với khách hàng của bạn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhận phòng khách sạn được thực hiện đúng cách, không chạm tay</li> </ul>	<p>Giảm thiểu số chạm tay hoặc nhầm lẫn.</p>	

## CÔNG VIỆC SỐ 9: NIEU HANH - QUAN LY KHACH VA CAI THU XEP CHO TOUR DU LICH

### PHAN VIEC SO 9.9: Giam sat va giai quyet cai van nea phat sinh trong tour

BÖÖC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LY DO	KIEN THÖC
<p><b>1. Tour coi hööng dañ ñi cung</b></p>	<p>Qua ñieñ thoañ cai hööng dañ vieñ du lich se baib cai hang ngay ve tieñ tring cua tour du lich, va ve bañ ky moñ khoi khai nao ñaì hoac döi ñoain se phat sinh.</p> <p>Baìñ se xaic nhañ ñaì nhañ ñöoic thöng tin tö hööng dañ vieñ va tö vañ cho höi caiñ giai quyet vañ ñe.</p> <p>Baìñ coi the cañ phaì tham khai y kiệñ ngöoñi quañ ly hoac phaì ñöoic höi uy quyèñ giai quyet vañ ñe.</p> <p>Löu giöi bañ ghi chep cai baib cai va caiñ giai quyet trong hoaso khai hang.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanh ñöng ñap öng cai baib cai hang ngay cua hööng dañ vieñ du lich.</li> </ul>	<p>Giai quyet tröoic cai vañ ñe coi the xañ ra hôn la phaì ñöi mañ vöi khung hoaing.</p>	<p>Bieñ röi quyèñ hañ cua mình khi giai quyet cai vañ ñe phat sinh.</p>
<p><b>2. Tour khoing coi hööng dañ ñi cung</b></p>	<p>Tieñ hanh cai kiem tra ngay nhieñ vöi cai nha cung cap phöng tieñ vañ chuyeñ hoac khaiñ sañ ñe ñaìm baib rang tour vañ ñang tieñ hanh to.</p> <p>Baìñ coi the nhañ ñöoic ñieñ thoañ khen ngöñi, phañ nam hoac y kiệñ ñöng goñ tö phaì khaiñ hang.</p> <p>Löu giöi bañ ghi chep cai phaìñ hoñ trong hoaso khai hang.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanh ñöng ñap öng cai phaìñ hoñ tö phaì khaiñ du lich.</li> </ul>	<p>Giai quyet tröoic cai vañ ñe coi the xañ ra hôn la phaì ñöi mañ vöi khung hoaing.</p>	<p>Bieñ röi quyèñ hañ cua mình khi giai quyet cai vañ ñe phat sinh.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 9: NIỆU HANH - QUAN LÝ KHÁCH VÀ CÁC THU XẾP CHO TOUR DU LỊCH**  
**PHẦN VIỆC SỐ 9.10: Tiến khách**

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Văn chuyên lúc tiến khách</b></p>	<p>Kiểm tra lại thời gian khởi hành với hãng hàng không trước khi bắt đầu văn chuyên.</p> <p>Thông báo cho bộ phận văn chuyên, lái xe và hướng dẫn viên về việc chấm khởi hành nhiều giờ của chuyên bay.</p> <p>Thu xếp thời gian gặp các khách hàng của bạn trong sảnh khách sạn trước khi họ ra về</p> <p>Sử dụng danh sách khách hàng để kiểm tra tất cả các khách sẽ khởi hành nào đó tập trung.</p> <p>Kiểm tra hành lý trước khi khởi hành để đảm bảo rằng không bỏ quên túi hành lý nào.</p> <p>Đề nghị khách hàng kiểm tra các đồ đạc nhỏ chia khỏi khách sạn và bắt ký nó và vật nào để lại trong két của khách sạn nhỏ về hoặc hoãn chiểu.</p> <p>Tiếp nhận yêu kiến phản hồi của khách hàng và sản phẩm của công ty.</p> <p>Ghi lại các ý kiến quan trọng, để sau đó báo cáo lại với công ty.</p> <p>Khi đến sân bay, giúp nói các khách hàng của bạn làm thủ tục lên máy bay, chờ đợi ở ghế thích và gọi hành lý</p> <p>Thông báo các chi tiết liên quan đến thuê sân bay, thủ tục hải quan và xuất nhập cảnh</p> <p>Chào tạm biệt khách một cách lịch sự.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trôi giúp một cách thân thiện và hiệu quả</li> <li>• Luôn kiểm tra để đảm bảo rằng mỗi khách ra về đều hài lòng trên xe.</li> <li>• Luôn kiểm tra để đảm bảo rằng mỗi nội dung của khách ra về đều hài lòng về nội dung chuyến đi.</li> <li>• Phản hồi về sở hữu của khách hàng để ghi lại và báo cáo về công ty.</li> </ul>	<p>Các ấn tượng cuối cùng của khách hàng cũng rất quan trọng.</p> <p>Sử dụng cơ hội này để tìm hiểu sở hữu của khách hàng với chuyên du lịch của họ.</p>	



## CÔNG VIỆC SỐ 9: ĐIỀU HÀNH - QUẢN LÝ KHÁCH VÀ CÁC THU XẾP CHO TOUR DU LỊCH

### PHẦN VIỆC SỐ 9.11: Nối hồ sơ

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Sau khi kết thúc tour</b></p>	<p>Thu thập các báo cáo của hướng dẫn viên du lịch và phiên dịch.</p> <p>Trực tiếp theo dõi các niềm quan trọng nêu ra trong các báo cáo này.</p> <p>Tổ vấn cho ban quản lý về bất kỳ vấn đề nghiêm trọng nào phát sinh.</p> <p>Sau khi kết thúc tour, phải tuân theo các quy trình của công ty trong việc tổ chức hồ sơ khách hàng.</p> <p>Giới thiệu các bản ghi chép có thể cần nhớ khi xử lý bất kỳ yêu cầu kiến phản hồi nào từ phía công ty lỗi hành ban sự ngại ngại khách du lịch.</p> <p>Chuyển hồ sơ lưu phần tour “nối hoàn tất” vào khu vực lưu hồ sơ có thể tiếp cận được.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phải thu thập, theo dõi tiếp và lưu hồ sơ các báo cáo sau khi kết thúc tour.</li> <li>Hồ sơ hoàn chỉnh về tour phải được tổ chức sắp xếp theo các quy trình của công ty, và lưu cùng với các tour “nối hoàn tất” khác.</li> </ul>	<p>Để đảm bảo chi tiêu hợp lý với bất kỳ một hồ sơ nào hoàn tất nào thì nếu chúng được lưu giữ riêng biệt những ôi một khu vực có thể tiếp cận được.</p>	<p>Quy trình của công ty về lưu trữ hồ sơ.</p>

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>2. Sau mỗi khoảng thời gian quy định trong quy trình của công ty</p>	<p>Sau khi mỗi trao đổi, liên hệ sau tour du lịch này nên hoàn tất, chuyển hồ sơ sang khu vực lưu giữ hồ sơ theo các quy định của công ty.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Các hồ sơ cuối phải như kỳ trước chuyển sang các khu vực lưu giữ hồ sơ.</li> </ul>	<p>Giải phóng diện tích để lưu hồ sơ các tour mới hoàn thành. Hồ sơ cũ khu vực không quan trọng loại bỏ dần, những vấn đề phải tìm kiếm trong trường hợp cần thiết.</p>	<p>Quy trình của công ty về lưu trữ hồ sơ.</p>
<p>3. Lưu giữ hồ sơ trong một khoảng thời gian quy định trước khi hủy</p>	<p>Quy trình của công ty về việc lưu giữ hồ sơ và các bản ghi chép sẽ quy định thời gian lưu giữ hồ sơ còn lại trong khu vực không quan trọng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Phải lưu giữ hồ sơ trong một khoảng thời gian quy định trước khi hủy.</li> </ul>	<p>Chính sách công ty, Luật Việt Nam.</p>	<p>Quy trình của công ty về lưu trữ hồ sơ.</p>

## 10. HOÀ TRỢI LẬP VÀ TÍNH GIÁ CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

### Giới thiệu:

Trách nhiệm lập kế hoạch và tính chi phí cho các sản phẩm tour du lịch sẽ được giao cho các bộ phận liên quan hoặc những nhân viên cao cấp hoặc có nhiều kinh nghiệm hơn, và sẽ được thể hiện rõ trong bản mô tả công việc của họ.

Các nhân viên nhiều hành tour sẽ được huy động để hỗ trợ các công việc của họ thực hiện một số hoạt động cụ thể và cần có hiểu biết về các nguyên tắc nội bộ với chức năng quan trọng này của một công ty lữ hành.

Nội dung, chất lượng và chi phí của các tour du lịch và các cấu phần của sản phẩm do một công ty lữ hành chào bán phải theo hình thức thông lệ - nội phải hấp dẫn đối với khách hàng; cho dù nội bộ công ty lữ hành bán sẽ được ngoài hoặc tại thị trường nội địa. Khi thiết kế một tour du lịch, người lập kế hoạch tour phải nắm vững một phần nào đó thông lệ của thị trường nội địa. Các khách hàng ở "thị trường cao cấp" sẽ đòi hỏi chất lượng cao (ví dụ khách sạn 5 sao và phòng tiện nghi hiện đại có máy lạnh hoặc không khí) và các hướng dẫn viên du lịch trình độ cao, thanh thạo ngôn ngữ của họ; họ sẽ sẵn sàng trả giá cao hơn cho những dịch vụ chất lượng cao này. Thị trường "giàu" sẽ quan tâm nhiều hơn tới giá cả. Các thị trường với những yêu cầu khác biệt hoặc thị trường "nhạy cảm" (ví dụ trẻ em) sẽ muốn giao dịch với các chuyên gia trong lĩnh vực sở thích của họ, dù nội bộ khách hàng có thể tin tưởng nhân viên dịch vụ chuyên nghiệp.

Các nhân viên nhiều hành tour sẽ được chia sẻ nhiệm vụ thông lệ dành cho các sản phẩm của công ty và báo cáo theo chức năng.

Các nhân viên nhiều hành tour cũng sẽ hỗ trợ trong việc lập kế hoạch, tính toán chi phí và chuẩn bị các bản chào giá cho các chương trình du lịch riêng theo yêu cầu của khách hàng.

PHẦN VIỆC SỐ 10.1:	Hỗ trợ nghiên cứu và phần nào thông lệ
PHẦN VIỆC SỐ 10.2:	Hỗ trợ lập chương trình một lần
PHẦN VIỆC SỐ 10.3:	Hỗ trợ việc tính giá các chương trình một lần
PHẦN VIỆC SỐ 10.4:	Hỗ trợ chuẩn bị bản chào giá

# CÔNG VIỆC SỐ 10: HỖ TRỢ LẬP VÀ TÍNH GIÁ CÁC CHỖ TRÒNG TRÌNH DU LỊCH

## PHẦN VIỆC SỐ 10.1: Hỗ trợ nghiên cứu và phân loại thị trường

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Phân tích khách du lịch</b></p>	<p>Tìm kiếm các số liệu thống kê hiện có về ngành du lịch.</p> <p>Xem trong các số liệu thống kê của công báo của TCDL để nhận biết giải pháp của thị trường.</p> <p>Phân tích khách nước ngoài tới Việt Nam theo quốc gia, phòng tuyến này lại, lý do tới Việt Nam.</p> <p>Phân tích xu hướng tăng trưởng từ các nguồn quốc gia khác nhau và các lý do khác nhau.</p> <p>Xem các số liệu thống kê của Sở Du lịch các tỉnh về ngành du lịch của phòng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biết cho tìm các số liệu thống kê về du lịch và theo dõi các cập nhật theo tháng.</li> <li>• Xác định các xu hướng quan trọng trong các tạp chí du lịch tới Việt Nam và trong Việt Nam.</li> </ul>	<p>Sẽ phân tích các số liệu thống kê khách du lịch một cách cẩn thận sẽ làm tab có hỏi cho công ty trong việc lập kế hoạch sản phẩm hợp dân với những thị trường đang phát triển.</p>	<p>Các số liệu thống kê về ngành du lịch.</p>
<p><b>2. So sánh các khách du lịch cá nhân và du lịch theo nhóm của công ty</b></p>	<p>Xem số liệu khách của công ty trong năm trước.</p> <p>Xem xét những câu hỏi thu hút các khách hàng mới từ các nước khác, và báo cáo cho các phòng nghiệp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cung cấp các phân tích và khuyến nghị mang tính thống kê và coi khai năng so sánh theo hướng dẫn của nhà quản lý và phòng nghiệp của bạn.</li> </ul>	<p>Thông qua việc so sánh năng lực thực hiện của công ty với toàn bộ thị trường, bạn sẽ nhận được những câu hỏi danh cho công ty.</p>	<p>Các số liệu thống kê của công ty.</p>

BỒI DƯỠNG	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Các công ty lữ hành bán lẻ nước ngoài (FTWs)</b></p>	<p>Công ty sẽ gặp gỡ với các khách hàng là những FTWs để quyết định về bất kỳ thay đổi nào liên quan tới các chương trình du lịch trong tương lai hoặc giới thiệu chương trình mới.</p> <p>Hỗ trợ như quản lý và năng lực của bạn trong các cuộc họp với FTWs với việc phân tích số liệu về khách du lịch của họ trong năm trước và đối báo cho năm tiếp theo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chuẩn bị mọi báo cáo hoặc thông tin liên quan tới các cuộc họp nhỏ và/hoặc theo yêu cầu.</li> </ul>	<p>FTWs là một nguồn khách hàng du lịch quan trọng nhất liên quan tới công ty; “giảm bớt sản phẩm” của họ liên quan tới công ty của họ liên quan tới các sản phẩm của công ty bạn.</p>	<p>Hiểu biết về các mô hình, sản phẩm, khách hàng và công việc kinh doanh của các công ty lữ hành bán lẻ.</p>
<p><b>4. Các nhà lý lẽ hành bán lẻ tại Việt Nam</b></p>	<p>Phân tích và lập báo cáo bán hàng do các nhà lý lẽ hành bán lẻ tại Việt Nam thực hiện liên quan tới các sản phẩm của công ty.</p> <p>Nhận mệnh các khác biệt về hoạt động bán hàng của nhà lý lẽ hành trong quá khứ và hiện tại.</p> <p>Tập trung nhận mệnh các nhà lý lẽ “hàng đầu” ở mỗi tỉnh, thành phố.</p> <p>Nếu nước như quản lý hoặc năng lực của bạn, bạn sẽ liên hệ với các nhà lý lẽ hành nhằm xác định các nguyên nhân của xu hướng, hoặc thu thập các khuyến nghị của họ liên quan tới việc phát triển sản phẩm.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chuẩn bị các báo cáo về các khách hàng là nhà lý lẽ hành bán lẻ bao gồm các khuyến nghị, cho các nhà quản lý hoặc năng lực của bạn.</li> </ul>	<p>Các nhà lý lẽ hành bán lẻ tại Việt Nam là một nhà sản phẩm của công ty. Xu hướng về hoạt động bán hàng của họ sẽ cho thấy các nhiệm vụ và nhiệm vụ trong các sản phẩm của bạn. Các yếu tố năng lực của họ sẽ giúp làm rõ những yếu tố mà các nhà lý lẽ cạnh tranh của bạn đang thực hiện.</p>	<p>Danh sách các nhà lý lẽ hành bán lẻ chủ chốt tại Việt Nam.</p>

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>5. Khách hàng trực tiếp là người nước ngoài (có thể là người nước ngoài đang sống tại Việt Nam, hoặc các khách du lịch nước lập)</p>	<p>Phân tích và báo cáo số liệu bán hàng trực tiếp cho các khách nước ngoài, thông qua nhà môi giới liên hệ với một trong các văn phòng của bán, hoặc một trong các quầy du lịch của bán tại khách sạn.</p> <p>Theo dõi xu hướng của nhu cầu nội với các sản phẩm của công ty từ các khách hàng này.</p> <p>Theo dõi bất kỳ một ý kiến đóng góp nào về sản phẩm của công ty do các khách hàng này đưa ra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chuẩn bị các báo cáo về số liệu bán hàng trực tiếp cho các khách nước ngoài.</li> </ul>	<p>Ngày càng có nhiều người nước ngoài tới có thể đại hành tại Việt Nam, họ sẽ mua các tour du lịch hoặc tham quan khám phá những nét hấp dẫn khác nhau của đất nước Việt Nam.</p> <p>Nhiều khách tới Việt Nam ngay hành không có chương trình du lịch nào trước trong nước, và họ sẽ tour du lịch tại Việt Nam sau khi tới.</p>	<p>Xu hướng thị trường và các con số thống kê của công ty.</p>
<p>6. Khách hàng trực tiếp là người Việt Nam</p>	<p>Phân tích và báo cáo số liệu bán hàng trực tiếp cho các khách du lịch người Việt Nam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chuẩn bị các báo cáo về số liệu bán hàng trực tiếp cho khách du lịch nội địa.</li> </ul>	<p>Việt Nam có số lượng người Việt đi du lịch rất lớn.</p>	<p>Xu hướng thị trường và các con số thống kê của công ty.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 10: HOÀ TRÔI LẬP VÀ TÍNH GIÁ CÁC CHỖNG TRÌNH DU LỊCH

### PHẦN VIỆC SỐ 10.2: Hoà trôi lập chỡng trình mợt lần

BỒIC	CÁCH LAM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỚC
<p><b>1. Hoà trôi ñỡng nghiệp</b></p>	<p>Ngõõỉ lập kế hoạch tour cần phải xác ñỡnh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Thờ trỡng mức tiêu (tuổỉ; loổỉ khách sang trọng hoổỉ bình đổn; MICE, yêu cầu ñổc biết hoổỉ thờ trỡng ñổc thụ).</li> <li>o Ñổ đổỉ tour du lịch.</li> <li>o Các ñổm ñổn chũỉ yêu.</li> <li>o Lễ hội/ ngày ñổc.</li> <li>o Quảng ñổng và thờ i gian đổ chũỉ.</li> <li>o Loổỉ phỡng tiổn và ñổ chũỉ (máy bay, tàu hoổ, ñổng bộ ñổng thụ).</li> <li>o Hàng gheổ và ñổ chũỉ và hoổ chổ lổng/giổ cổ củổ các hình thờ i và ñổ chũỉ.</li> <li>o Hồổ đổn chổ lổng/giổ cổ củổ sỏỉ lổu trũỉ</li> <li>o Bao gỏm hay khỏng bao gỏm các bộổ ãn.</li> <li>o Bao gỏm hay khỏng bao gỏm thỏm quan phỏng cỏnh.</li> <li>o Sỏng õõỉ tham gia.</li> <li>o Cỏi hay khỏng cỏi hồổ đổn đổn viổ ñổ kem.</li> <li>o Thờ i tiổ/ khỏ hỏu.</li> <li>o Các chổ phỏ khỏc - thũeổ...</li> </ul> <p>Hoổ trôi theo chổ ñổo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cung cấp hoổ trôi theo chổ ñổo dỏõ sỏỉ giảm sỏi.</li> </ul>	<p>Nhiều công ty lổo hành lổo ñổng công ty nhỏ và tỏi củổ các nhân viổ cần cỏi ñổ khỏ ñổ ñổ hoổ trôi thờ i hiện trong tỏi củổ các hoổ ñổng ñổm ñổ ñổc hiệu quả hoổ ñổng và ñổng suất cao nhất.</p> <p>Hoổ trôi ngõõỉ lập kế hoạch trong viổ xỏy ñổng các chỡng trình du lịch mợt lần sẽ giúp tăng cỏng kinh nghiệm củổ nhân viổ ñổo hành tour, và chũỉ bì cho viổ thỏng tiổ củổ hỏi.</p>	<p>Cỏi kiến thờ i về củổ sản phẩm và ñổch vui đổ lịch, ñổc biết lổo về giổ củổ chi phỏ củổ các bộổ phỏn củổ thành tour.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 10: HOÀ TRÔI LẠI VÀ TÍNH GIÁ CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH**

**PHẦN VIỆC SỐ 10.3: Hỗ trợ việc tính giá các chương trình một lần**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Hỗ trợ công nghiệp</b></p>	<p>Các nhân tố quan trọng khi tính giá cho chương trình tour là:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hàng ghế máy bay hoặc tàu hỏa theo yêu cầu.</li> <li>o Kích cỡ phòng tiện vận chuyển nông bộ (Xe nông đại, mini-bus, ô tô 4 chỗ xe du lịch) và số chỗ ngồi tối đa và giá thuê.</li> <li>o Số khách du lịch để kiến sẽ đi xe để tính "chỗ ngồi trên xe" (SIC).</li> <li>o Chi phí phải trả cho hướng dẫn viên du lịch, phiếu dịch vụ lái xe.</li> <li>o Các chi phí du lịch thay đổi theo mùa (giải phóng khách sạn có thể thay đổi tùy theo mùa nông khách/vườn khách).</li> <li>o Chi phí lưu trú và cơ sở tính giá phòng (phòng chung x 2 người hoặc hôn; hoặc phòng đơn cho một người).</li> <li>o Các bữa ăn bao gồm trong giá.</li> <li>o Các câu trả lời tour hoặc bao gồm và chi phí của chúng.</li> <li>o Bất kỳ chi phí tiếp thị nào (ví dụ như tài liệu giới thiệu, tờ rơi, trang Internet).</li> <li>o Vàng hoặc loại tiền (USD/đồng VN).</li> <li>o Chi phí bổ sung (ví dụ thuê..).</li> </ul> <p>Hỗ trợ theo chế độ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cung cấp số hỗ trợ theo chế độ nào giảm sút.</li> </ul>	<p>Nhiều công ty lỗi hành lại những công ty nội và tại các nhân viên cần có hiểu biết rằng nếu hỗ trợ thực hiện trong tại các hoạt động nhằm đạt được hiệu quả hoạt động và năng suất cao nhất.</p> <p>Hỗ trợ người lập kế hoạch trong việc chuẩn bị bán hàng giải cho các chương trình du lịch một lần sẽ giúp tăng cường kinh nghiệm của người nhân viên nhiều hành tour, và chuẩn bị cho việc thăng tiến của họ.</p>	<p>Coi kiến thức về các sản phẩm và dịch vụ du lịch, các biết về giá các chi phí của các câu trả lời.</p>



## CÔNG VIỆC SỐ 10: HOÀ TRÔI LẬP VÀ TÍNH GIÁ CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

### PHẦN VIỆC SỐ 10.4: Hoà trôi chuẩn bị bán chương giải

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Hoà trôi công nghiệp</b></p>	<p>Sau khi đã lập kế hoạch và tính giá cho một chương trình du lịch, một bán chương giải sẽ được chuẩn bị và gửi cho các khách hàng với yêu cầu tìm hiểu thông tin.</p> <p>Khách hàng có thể là một công ty lữ hành bán sơ du lịch nước ngoài, một nhà lý lữ hành bán lẻ tại Việt Nam, hoặc một yêu cầu thông tin “trực tiếp” từ phía (những) công dân nước ngoài sinh sống dài hạn tại Việt Nam; (các) khách nước ngoài tới Việt Nam ngắn hạn; hoặc từ những khách du lịch nội địa người Việt.</p> <p>Bán chương giải là một lời đề nghị theo mẫu của một hộp công nghiệp cung cấp dịch vụ với một mức giá nào đó.</p> <p>Bán chương giải có thể nêu ra những lựa chọn có bảo gồm hoặc không bảo gồm phòng tiện và chuyên, nội lưu trú, bữa ăn và tham quan.</p> <p>Bán chương giải sẽ được chuẩn bị trên giấy tiêu đề của công ty, theo một dạng thức chuẩn và sẽ bao gồm những nội dung kiến chuẩn.</p> <p>Bán chương giải ban đầu có thể dành tới các trao đổi tiếp tục với khách hàng trước khi có sự chấp thuận cuối cùng.</p> <p>Bán chương giải và tất cả các liên hệ trao đổi sẽ được lưu trong các hồ sơ của công ty.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cung cấp hoà trôi một nước chế nào đó để kiểm soát.</li> </ul>	<p>Nhiều công ty lữ hành và những công ty nội và tất cả các nhân viên cần có hiểu biết rằng nếu hoà trôi được hiển trong tất cả các hoạt động nhằm đạt được hiệu quả hoạt động và năng suất cao nhất.</p> <p>Hoà trôi người lập kế hoạch trong việc tính giá các chương trình du lịch mới sẽ giúp tăng cường kinh nghiệm của người nhân viên nhiều hành tour, và chuẩn bị cho việc thăng tiến của họ.</p>	<p>Coi kiến thức về các quy trình của công ty cho tới dạng thức bán chương giải được sử dụng.</p>

## 11. HOẠT ĐỘNG TIẾP THÌ VÀ BÁN HÀNG

### Giới thiệu:

Trách nhiệm về tiếp thị và bán các sản phẩm của công ty sẽ do các nhân viên chuyên môn khác đảm nhiệm và được trình bày trong phần mô tả công việc.

Nhân viên tiếp thị và bán tour sẽ được giới thiệu nên hoạt động cho các nhân viên chuyên môn này một cách rõ ràng và nhân viên tiếp thị và bán tour phải hiểu và thông thạo các hoạt động của chức năng quản lý này.

Các hoạt động tiếp thị và bán hàng trong một công ty lữ hành bao gồm thiết kế và xây dựng tập gặp/tờ rơi; xuất bản trang web, quảng cáo trên các báo và tạp chí, nội dung bán hàng và chi phí các tài liệu và tài liệu tại liệu mà công ty bán có thể cung cấp cho những người tham gia chương trình du lịch.

Kiểu tập gặp/tờ rơi được in ấn sẽ phụ thuộc vào thị trường mục tiêu và ngân sách được sử dụng cho việc in ấn được tính và giá sản phẩm (ví dụ nếu thị trường mục tiêu là nhân viên khách trẻ tuổi thì tranh ảnh người trong các tập gặp phải là thanh niên và có màu sắc. Nếu thị trường mục tiêu là những người già thì tranh ảnh và màu sắc phải phản ánh được điều này).

Các nhân viên bán hàng sẽ làm việc với các công ty lữ hành bán lẻ nước ngoài, các nhà lý luận bán lẻ các câu lạc bộ khác biệt và các nguồn khách hàng tiềm năng khác. Họ sẽ hướng dẫn mục tiêu cho các nhà lý luận bán lẻ các sản phẩm phù hợp với khách hàng và thu của họ (ví dụ một nhà lý luận bán lẻ hàng có lợi nhuận khác là những người nước ngoài có trụ sở bán các chương trình du lịch có một chi trả cao cho các gia đình của những người nước ngoài này; một nhà lý luận bán lẻ nằm trong khu vực các khách sạn rất tiện sẽ bán các chương trình du lịch giá rẻ cho các "khách ba lô").

Nhân viên tiếp thị và bán tour sẽ làm việc với các công ty lữ hành bán lẻ nước ngoài tại các quầy du lịch tại các khách sạn. Nhiệm vụ của nhân viên này bao gồm các hoạt động tiếp thị và bán - giải quyết các công việc liên quan đến khách du lịch như nhất mua chương trình du lịch; và các hoạt động bán hàng – xuất bản các sản phẩm du lịch của công ty nên các khách hàng tiềm năng mới. Nhân viên này cũng sẽ nói khách khi khách nên các sản phẩm hoặc các cửa hàng khác nên khác và có mặt tại khách sạn trước khi bắt đầu ngay tham quan và ngoài nhà nước nếu trong chương trình du lịch. Tất cả đều là các công việc của công ty (nhờ các chương trình tuyển chọn không bao gồm trong chương trình du lịch).

PHẦN VIỆC SỐ 11.1:	Hiểu biết về sơ đồ danh sách các điểm đến du lịch của Việt Nam (Kien thoc)
PHẦN VIỆC SỐ 11.2:	Hiểu biết về các sản phẩm của công ty (Kien thoc)
PHẦN VIỆC SỐ 11.3:	Hoạt động tiếp thị và bán các sản phẩm của nội dung tranh
PHẦN VIỆC SỐ 11.4:	Hoạt động tiếp thị và bán các tập gặp (brochure) và tờ rơi
PHẦN VIỆC SỐ 11.5:	Hoạt động tiếp thị và bán cập nhật thông tin lên trang web của công ty
PHẦN VIỆC SỐ 11.6:	Hoạt động tiếp thị và bán quảng cáo, khuyến mãi, thông tin và quan hệ công chúng
PHẦN VIỆC SỐ 11.7:	Hoạt động tiếp thị và bán nội dung bán hàng
PHẦN VIỆC SỐ 11.8:	Một số nguyên tắc vàng trong bán hàng

## CÔNG VIỆC 11. HỖ TRỢ VIỆC TIẾP THÒ VÀ BÁN HÀNG



HỖ TRỢ VIỆC VE SỞI HẤP DẪN CỦA CÁC NIỆM NIÊN DU LỊCH CỦA VIỆT NAM 1



HỖ TRỢ VIỆC GIAM SÁT CÁC SẢN PHẨM CỦA NỘI THỰC ANH TRẠNG 2



HỖ TRỢ VIỆC VE CÁC SẢN PHẨM CỦA HÀNG 3



HỖ TRỢ VIỆC THIẾT KẾ VÀ IN AN CÁC TẠP GẤP VÀ TỜ RƠI 4



HỖ TRỢ VIỆC CẬP NHẬT THÔNG TIN LÊN TRANG WEB CỦA HÀNG 5



HỖ TRỢ VIỆC QUẢNG CÁO 6

**CÔNG VIỆC SỐ 11: HOẠT ĐỘNG VIỆC TIẾP THỜ VÀ BÁN HÀNG**

**PHẦN VIỆC SỐ 11.1: Hiểu biết về sở hạp dẫn của các niềm niềm du lịch của Việt Nam (Kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Kiến thức về sở hạp dẫn của các niềm niềm du lịch của Việt Nam (Tham khảo Công việc số 5 – Kiến thức về niềm niềm du lịch)</p>	<p>Các niềm niềm du lịch của Việt Nam.</p> <p>Lý do tại sao những loại người khác nhau lại niềm niềm.</p> <p>Các đặc tính nổi bật về sở hạp dẫn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biết các đặc tính nổi bật của các niềm niềm quan trọng của Việt Nam về sở hạp dẫn của chúng nói với du khách.</li> </ul>	<p>Kiến thức về niềm niềm, các đặc tính nổi bật về sở hạp dẫn là công cụ thiết yếu để chào bán chúng.</p>	<p>Sở hạp dẫn mà mỗi niềm niềm mang lại.</p> <p>Các đặc tính hạp dẫn của mỗi niềm niềm nói với các du khách khác nhau.</p>
<p>2. Luôn luôn cập nhật thông tin</p>	<p>Tổng niềm niềm nếu coi những thay đổi nhanh chóng với các bước phát triển theo kế hoạch để thu hút nhiều du khách hơn nữa.</p> <p>Nói các báo và tạp chí du lịch để có kiến thức sâu sắc về mỗi niềm niềm.</p> <p>Hỏi hỏi từ khách hàng và các công nghiệp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luôn cập nhật những phát triển mới nhất về các xu hướng trong du lịch Việt Nam.</li> </ul>	<p>Một nhân viên bán các chương trình du lịch tốt là một người nắm vững du lịch, luôn khai thác học hỏi về những phát triển mới trong du lịch và lợi ích.</p>	

## CÔNG VIỆC SỐ 11: HỖ TRỢ VIỆC TIẾP THÒ VÀ BÁN HÀNG

### PHẦN VIỆC SỐ 11.2: Hiểu biết về các sản phẩm của công ty (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Phạm vi các sản phẩm của công ty bán</b> (Tham khảo Công việc số 6 – Kiến thức về sản phẩm)</p>	<p>Các chương trình tham quan coi thể nào của ban tại các quầy du lịch của công ty của ban nào của nhà trong các khách sạn.</p> <p>Các chương trình bổ sung không nào bao gồm trong chương trình của ban cho khách.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coi nhà kiến thức về các sản phẩm coi thể làm thoải mái khách hàng, xúc tiến các nhà niềm nói bán và trả lời các câu hỏi của khách hàng.</li> </ul>	<p>Trước khi bán coi thể ban bán kỹ sản phẩm nào, ban phải biết nào các nhà niềm nói bán và các lợi ích của từng lựa chọn nhà coi thể chọn nhà sản phẩm nhà ra chào ban cho khách hàng, khi bán khám phải nào nhà khách hàng tìm kiếm.</p>	<p>Các niềm hợp dân của từng sản phẩm, các nhà niềm nói bán và các lợi ích (xăng nhà với nhà tiền) nhà với từng loại du khách.</p>
<p><b>2. Luôn cập nhật thông tin</b></p>	<p>Các sản phẩm nhà luôn luôn nhà giới thiệu: các chuyến bay, các chương trình du lịch, các khách sạn v.v.. nhà nhà ra nhà thu nhà nhiều du khách nhà.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luôn cập nhật các sản phẩm nhà nhất nhà Việt Nam cho du khách.</li> </ul>	<p>Một nhà viên ban các sản phẩm du lịch tốt là một nhà nhà năm nhà du lịch, khảo khảo học hỏi về tất cả các phát triển nhà về du lịch và nhà nhà.</p>	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>3. Các sản phẩm và các chương trình giảm giá nào biết hình kỳ do công ty của bạn cung cấp</p>	<p>Công ty của bạn sẽ cung cấp các chương trình khuyến khích cho các nhà lý lẽ hành nếu xuất hiện bán các sản phẩm của công ty trong khoảng thời gian nào đó trong năm (như khai trương sản phẩm mới; các kỳ vàng khách; hoặc bổ sung vào một chương trình nào đó để kích thích bán hàng).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biết tất cả các chương trình giảm giá nào biết hiện đang có tại công ty bạn.</li> </ul>	<p>Nếu bán các sản phẩm này cho khách hàng.</p>	<p>Các sản phẩm và các chương trình giảm giá nào biết hình kỳ do công ty của bạn cung cấp.</p>
<p>4. Quảng cáo và khuyến mãi trên Internet</p>	<p>Các chương trình khuyến khích của công ty bạn có thể bao gồm những quảng cáo phải trả tiền hoặc miễn phí trên các phòng tuyến truyền thông như phòng, trên TV hoặc đài phát thanh, bảng thông tiếp nhận khách hàng thông tuyến hoặc trong túi trông bày ngoài mặt phố của nhà lý lẽ hành.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiểu biết rõ về các chương trình quảng cáo của công ty bạn và sẵn sàng trả lời các câu hỏi từ khách hàng tiềm năng và các nhà lý lẽ</li> </ul>	<p>Nếu bán các sản phẩm này cho khách hàng.</p>	<p>Các quảng cáo và túi trông bày của công ty.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 11: HỖ TRỢ VIỆC TIẾP THÌ VÀ BÁN HÀNG

### PHẦN VIỆC SỐ 11.3: Hỗ trợ việc giám sát các sản phẩm của nội thu của cạnh tranh

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Các sản phẩm của các công ty cạnh tranh ở Việt Nam</b></p>	<p>Nghiên cứu các sản phẩm và các chương trình khuyến khích bán hàng của các công ty cạnh tranh theo chỉ dẫn của các nông nghiệp.</p> <p>Nhiều tra các niềm niềm và niềm yêu của các sản phẩm của hơi - chất lỏng, giá trị hoa hồng; số lượng khách và nguồn khách, v.v..</p> <p>Báo cáo cho nông nghiệp cùng với những nhà xuất khẩu hiện.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Báo cáo về các sản phẩm của các công ty cạnh tranh theo chỉ dẫn.</li> </ul>	<p>Các công ty lợi nhuận bán sẽ nước ngoài và thị trường nội địa nếu coi phòng ăn lựa chọn một công ty khác nếu mua các sản phẩm du lịch ở Việt Nam.</p>	<p>Các sản phẩm của các công ty cạnh tranh.</p>
<p><b>2. Những sáng kiến của công ty lợi nhuận tại các niềm niềm du lịch khác</b></p>	<p>Sử dụng Internet để nghiên cứu các sản phẩm và các kỹ năng thực này bán hàng của các công ty tại các nước khác.</p> <p>Báo cáo về việc nghiên cứu của bán cho nông nghiệp cùng với các nhà xuất khẩu công ty hiện.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>So sánh việc nghiên cứu về các công ty lợi nhuận ở các nước khác và báo cáo cùng với những nhà xuất khẩu theo chỉ dẫn.</li> </ul>	<p>Các thông tin trên Internet là miễn phí. Các công ty lợi nhuận ở tất cả các niềm niềm nếu coi trang web để xác định bán các sản phẩm của hơi. Nghiên cứu các kỹ năng thực này bán hàng của hơi sẽ mang lại những lựa chọn có giá trị cho công ty của bán.</p>	<p>Các nguồn thông tin của mạng toàn cầu.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 11: HOÀ TRỖI VIỆC TIẾP THỜ VÀ BÀN HÀNG**

**PHẦN VIỆC SỐ 11.4: Hỗ trợ việc thiết kế và in ấn các tạp gặp (brochure) và tờ rơi**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Tạp gặp (brochure)</b></p>	<p>Các nhân viên bộ phận tiếp thị sẽ phối hợp cùng bộ phận lập chương trình trong việc xây dựng các brochure để xúc tiến bán các sản phẩm có chất lượng của công ty.</p> <p>Các công ty lữ hành bán sản phẩm du lịch nước ngoài sẽ yêu cầu công ty bán cung cấp các bức ảnh về sản phẩm vào tạp gặp của họ.</p> <p>Cung cấp các thông tin cần thiết cho nhà thiết kế tạo mẫu tạp gặp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thực hiện các công việc được giao một cách thành thạo và đúng hạn.</li> </ul>	<p>Có thể thuê thiết kế và in ấn tạp gặp. Bản vẽ thiết kế được giao nhiệm vụ hỗ trợ khách hàng thông tin chi tiết về sản phẩm vào in phẩm nội.</p>	
<p><b>2. Tờ rơi</b></p>	<p>Các nhân viên bộ phận tiếp thị sẽ phối hợp cùng bộ phận lập chương trình trong việc xây dựng các tờ rơi để xúc tiến bán các chương trình khác biệt của công ty.</p> <p>Cung cấp các thông tin cần thiết cho nhà thiết kế tờ rơi.</p> <p>Hỗ trợ theo hướng dẫn trong việc chuẩn bị các mẫu trên máy tính và in ấn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thực hiện các công việc được giao một cách thành thạo và đúng hạn.</li> </ul>	<p>Việc thiết kế và in ấn tờ rơi sẽ được thực hiện "trong công ty". Các phòng nghiệp vụ có thể yêu cầu bán thiết kế các tờ rơi mẫu; và khi được duyệt thì in các tờ rơi nội.</p>	<p>Các phần mềm (xuất bản, nội hóa...) trong máy tính.</p>



BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Phân phát các tập gặp và tour</b></p>	<p>Hồi trối việc soạn ra một danh sách cần phân phát tour cho các nhà điều hành có thể bán các chương trình tour xuất hiện bán trong tập gặp hoặc tour nội</p> <p>Nếu coi thể thì mang nên trực tiếp, giải thích các điểm cần biết trong (các) chương trình, và nên lên giá tại liệu ôi vì trí tốt nhất.</p> <p>Hồi trối việc lập danh sách các điểm bán hàng trực tiếp tiềm năng (nhờ các câu lạc bộ nhà biết, các gia đình ngoại quốc có truy các khách hàng cụ).</p> <p>Gửi các tập gặp và tour nên những người trong danh sách này qua những bưu kiện.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thực hiện các công việc nội giao một cách thành thạo và vững hain.</li> </ul>	<p>Nếu người nhận viên bán hàng của công ty sẽ biết nội những nội số lược về khách hàng của các nhà lý điều hành hàng nhà của hội.</p>	

**CÔNG VIỆC SỐ 11: HỖ TRỢ VIỆC TIẾP THÌ VÀ BÁN HÀNG**

**PHẦN VIỆC SỐ 11.5: Hỗ trợ việc cập nhật thông tin lên trang web của công ty**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Trang web của công ty bán</p>	<p>Trang web là một lựa chọn rất tiện lợi “phản phát” các sản phẩm của bán nên các nội tài (nhờ các tài lý lữ hành bán lẻ) và khách hàng (bán hàng trực tiếp).</p> <p>Cung cấp các thông tin cần thiết cho người thiết kế trang web.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thời gian các công việc được giao một cách thành thạo và đúng hạn.</li> </ul>	<p>Việc thiết kế và cập nhật trang web có thể được thuê từ một công ty chuyên nghiệp bên ngoài.</p> <p>Bản có thể được giao nhiệm vụ hỗ trợ trong việc tìm kiếm các thông tin chi tiết nếu cần lên trang web.</p>	

## CÔNG VIỆC SỐ 11: HỖ TRỢ VIỆC TIẾP THÌ VÀ BÁN HÀNG

### PHẦN VIỆC SỐ 11.6: Hỗ trợ việc quảng cáo, khuyến mãi, thông hiệu và quan hệ công chúng

BỒI	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Quảng cáo</b></p>	<p>Các nhân viên tiếp thị sẽ quyết định về việc xúc tiến công ty và/hoặc các sản phẩm bằng cách mua chỗ quảng cáo trên các báo hoặc tạp chí hoặc lựa chọn.</p> <p>Hỏi coi thể giao cho bạn việc chuẩn bị các thông tin về nhà lãnh các quảng cáo này.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện các công việc được giao một cách thành thạo và đúng hạn.</li> </ul>	<p>Việc quảng cáo có thể phải trả bằng tiền mặt hoặc “trao đổi” (chi phí quảng cáo trên các phương tiện truyền thông được trao đổi bằng sản phẩm của công ty bán với giá trị tương đương).</p>	
<p><b>2. Khuyến mãi</b></p>	<p>Các nhân viên tiếp thị có thể quyết định việc xúc tiến công ty và các sản phẩm thông qua các số kiến khuyến mãi, hoặc là tham gia vào nhóm của các nhà lý luận hành bán lẻ hoặc kết hợp với công ty bán hàng tiêu dùng. Các sản phẩm của công ty bán sẽ được đưa ra làm giải thưởng trong chương trình khuyến mãi của họ.</p> <p>Hỏi coi thể yêu cầu bạn hỗ trợ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện các công việc được giao một cách thành thạo và đúng thời hạn.</li> </ul>	<p>Các chương trình khuyến mãi là một cách hiệu quả trong việc tạo ra nhận thức rõ ràng về công ty và các sản phẩm của công ty bán với các thị trường mục tiêu.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Tab thông hiệu</b></p>	<p>“Tab thông hiệu” có nghĩa là việc xuất hiện cho công ty thông qua việc “dán nhãn hiệu” lên các nội vật nội tạng miễn phí cho khách.</p> <p>Các công ty lữ hành thông cung cấp tui du lịch và/hoặc với hoặchiếu còin tên công ty cho du khách.</p> <p>Các công ty lữ hành có thể cung cấp các nội vật hoặc gắn nhãn hiệu của công ty và tặng cho nhân viên của các công ty lữ hành bán sản phẩm ngoài, các nơi lý lữ hành bán lẻ và những người khác có khả năng ảnh hưởng đến việc bán hàng.</p> <p>Bản có thể hoặc yêu cầu hỗ trợ trong việc cung cấp hoặc phân phát các nội vật hoặc dán nhãn hiệu công ty.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện các công việc hoặc giao một cách thành thạo và nung hân.</li> </ul>	<p>Tab thông hiệu giúp cho công ty bán tab và duy trì nhãn thức rõ ràng về sản phẩm và dịch vụ của công ty.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>4. Quan hệ công chúng và báo chí</p>	<p>Quan hệ công chúng và báo chí là các hoạt động nhằm thiết kế và quảng bá cho công ty và sản phẩm của công ty bán mà không phải trả chi phí cho quảng cáo.</p> <p>Các thông cáo báo chí được viết để giới thiệu và xúc tiến một loại sản phẩm mới.</p> <p>Các phòng viên du lịch được mời nên trải nghiệm các chương trình du lịch của công ty, nếu họ viết các bài báo trên các báo và tạp chí của họ khiến mọi người quan tâm, biết đến và mua hàng.</p> <p>Bạn có thể được yêu cầu hỗ trợ trong các hoạt động này.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện các công việc được giao một cách thành thạo và đúng hạn.</li> </ul>	<p>Các hoạt động quan hệ công chúng và báo chí là những cách thức quan trọng để khách hàng hiểu và có niềm tin vào công ty.</p>	

**CÔNG VIỆC SỐ 11: HOÀ TRỢ VIỆC TIẾP THỜ VÀ BÁN HÀNG**

**PHẦN VIỆC SỐ 11.7: Hỗ trợ nội người bán hàng**

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Hỗ trợ nội người bán hàng của công ty</b></p>	<p>Nội người bán hàng của công ty bán sẽ được giao trách nhiệm nội với từng khu vực nhà lý hoặc các chức năng cụ thể</p> <p>Mức tiêu của hội cội thể là các công ty lõi hành bán sẽ được ngoài, khi nhận việc tiếp thờ cội thể giao tiếp bằng những ngôn ngữ nội</p> <p>Mức tiêu cội thể là các nhà lý lõi hành bán sẽ nâng bán các sản phẩm của công ty.</p> <p>Mức tiêu cội thể là các nguồn khách tiềm năng trực tiếp – nhờ các câu lạc bộ nhà biết, các gia đình được ngoài có trú tại Việt Nam.</p> <p>Ban cội thể được giao việc hỗ trợ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện các công việc được giao một cách thành thạo và đúng hạn.</li> </ul>	<p>Tiếp xúc trực tiếp, tốt nhất là gặp mặt hoặc qua điện thoại, thư điện tử hoặc fax, tạo cho nội người bán hàng những cảm giác thích và sản phẩm mới, trả lời các câu hỏi, nắm phần về các dịch vụ nhà biết, cung cấp các tập gặp và tư vấn và nắm bắt rằng chúng được trông cậy cho để nhìn.</p>	

**CÔNG VIỆC SỐ 11: HOẠT ĐỘNG VIỆC TIẾP THỜ VÀ BÁN HÀNG**  
**PHẦN VIỆC SỐ 11.8: Một số nguyên tắc vàng trong bán hàng**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Cách chào khách bán trong việc tiếp xúc với khách hàng và những khách hàng tiềm năng</p>	<p>Luôn lễ quan, nhã nhặn, thân thiện và có hiệu quả</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luôn giữ một thái độ lễ quan, nhã nhặn, thân thiện và hiệu quả</li> </ul>	<p>Thiếu sự nhã nhặn hoặc thể hiện sự khó chịu sẽ làm cho bán mặt này có hại bán hàng.</p>	
<p>2. Các thông tin liên hệ của bán</p>	<p>Đưa danh thiệp hoặc các thông tin liên hệ của bán cho tất cả các khách hàng tiềm năng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tất cả các khách hàng tiềm năng đều phải có một tên, số điện thoại, thông tin và danh thiệp của bán trước khi rời khỏi văn phòng bán.</li> </ul>	<p>Nhiều khách hàng tiềm năng sẽ cần phải trao đổi với gia đình hoặc lựa chọn một giải khác. Họ phải có khả năng liên hệ lại với bán khi họ quyết định mua.</p>	
<p>3. Tập gặp</p>	<p>Đưa cho khách hàng tiềm năng các tập gặp, những tài liệu và niềm tin và các sản phẩm mà bán đã trao đổi (nhãn dán số tay bằng đầu của công ty để liên hệ).</p> <p>Khuyến khích khách mang về nhà bạn bè cùng gia đình, v.v..</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tất cả các khách hàng tiềm năng đều phải có các tập gặp, những tài liệu và niềm tin và các sản phẩm mà họ quan tâm trước khi rời khỏi văn phòng bán.</li> </ul>	<p>Các nhà cung cấp đưa ra các tập gặp nhằm mục đích thúc đẩy bán hàng và giải thích các chi tiết về sản phẩm.</p>	
<p>4. Các chi tiết liên hệ với khách hàng tiềm năng</p>	<p>Thu thập và ghi lại các thông tin liên hệ của tổng khách hàng tiềm năng (nhờ danh thiệp của họ).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bán có một các thông tin liên hệ của mọi người là khách hàng tiềm năng của bán.</li> </ul>	<p>Để theo dõi tiếp.</p>	

## 12. HOÃ TRÕI THÖC HIÊN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH

### Giới thiệu:

Mỗi công ty lữ hành có quy trình thực hiện giao dịch tại chính khác nhau.

Mỗi số công ty yêu cầu giảm nợ hoặc nhân viên kế toán thực hiện mỗi giao dịch.

Các công ty khác lại quy định nhân viên lữ hành tour chịu trách nhiệm về mỗi giao dịch với khách hàng bao gồm cả việc thanh toán, xuất phiếu thu và hóa đơn.

- PHẦN VIỆC SỐ 12.1: Quy trình thực hiện giao dịch tại chính của công ty (Kien thöc)
- PHẦN VIỆC SỐ 12.2: Chuẩn bị hóa đơn bán hàng thông thường và hóa đơn tại chính
- PHẦN VIỆC SỐ 12.3: Các phòng thực thanh toán (Kien thöc)
- PHẦN VIỆC SỐ 12.4: Nhận thanh toán của khách hàng và xuất phiếu thu
- PHẦN VIỆC SỐ 12.5: Nội chiếu nhất kỳ bán hàng vào cuối ngày
- PHẦN VIỆC SỐ 12.6: Lưu giới hồ sơ về các giao dịch tại chính ã thực hiện



## CÔNG VIỆC SỐ 12. HỖ TRỢ THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHỖ



CHUẨN BỊ HỒI NỘN BÀN HÀNG THÔNG THƯỜNG VÀ HỒI NỘN TẠI CHỖ 1



NHAN THANH TOÁN CỦA KHÁCH HÀNG VÀ CẤP HỒI NỘN 2



NHẬP CHIẾU NHẬT KÝ BÀN HÀNG VÀ ĐÓNG CHỮ NGAY 3



LỜU GIỮ HỒI NỘN VỀ CÁC GIAO DỊCH TẠI CHỖ VÀ THỰC HIỆN 4

# CÔNG VIỆC SỐ 12: HOẠT ĐỘNG THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

## PHẦN VIỆC SỐ 12.1: Quy trình thực hiện giao dịch tài chính của công ty (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Quy trình và phân nhiệm trong công tác kế toán/ tài chính của công ty</b></p>	<p>Mọi công ty lời hành nếu coi những quy trình giao dịch tài chính nào thu và sẽ phân công các nhân viên cụ thể thực hiện công việc.</p> <p>Các quy trình này cho nhiều hành và kế toán sẽ nối liền kết với nhau nhằm đảm bảo việc quản lý tài chính có hiệu quả</p> <p>Tài khoản phải thu, ghi các khoản thanh toán còn nợ từ phía khách hàng. Tài khoản phải trả ghi các khoản mà công ty bán còn nợ các nhà cung cấp</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thành thạo các quy trình giao dịch tài chính nào thu của công ty của bạn.</li> <li>• Biết rõ ai thực hiện công việc nào liên quan đến kế toán.</li> <li>• Đảm nhiệm mọi công việc liên quan đến tài chính mà bạn nối liền phân công.</li> </ul>	<p>Mọi nhân viên đều hành phải tuân theo quy trình tài chính mà công ty này xây dựng và phải chịu trách nhiệm với công việc nối liền giao.</p>	<p>Những quy trình của công ty về tài chính.</p>
<p><b>2. Luật pháp Việt Nam về giao dịch tài chính của công ty</b></p>	<p>Những quy trình này phải tuân theo pháp luật Việt Nam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biết và tuân theo pháp luật.</li> </ul>	<p>Bất kỳ sự vi phạm luật nào nếu sẽ gây thiệt hại tới công ty của bạn.</p>	<p>Pháp luật của Việt Nam về giao dịch tài chính.</p>
<p><b>3. Các phòng thời thanh toán</b></p>	<p>Mọi công ty lời hành nếu coi những quy định cụ thể về việc chấp thuận thanh toán bằng tín dụng, séc cá nhân, chuyển khoản và hạn nợ của khách.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiểu rõ quy định về từng phòng thời thanh toán nối liền công ty chấp thuận.</li> </ul>	<p>Bạn phải áp dụng các quy định của công ty một cách nhất quán và nghiêm túc.</p>	<p>Quy định của công ty về các phòng thời thanh toán.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 12: HOÀ TRỖI THỜI HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH

### PHẦN VIỆC SỐ 12.2: Chuẩn bị hoa hồng bán hàng thông thường và hoa hồng tại chính

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Lập hoa hồng bán hàng</b></p>	<p>Áp dụng quy trình của công ty về lập hoa hồng theo mẫu sẵn có với nội dung chi tiết cụ thể</p> <p>Khi nhiều sản phẩm khác ghi trong cùng một hoa hồng thì mỗi sản phẩm phải khác ghi riêng và chi tiết.</p> <p>Hoạt động phải ghi rõ các khoản thanh toán.</p> <p>Hoạt động cũng cần chi rõ hình thức thanh toán khác chấp nhận.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuân theo các quy trình của công ty về việc xuất hoa hồng cho khách hàng.</li> </ul>	<p>Khách hàng yêu cầu kê chi tiết và rõ ràng những khoản mà họ phải trả</p>	<p>Quy trình tại chính của công ty.</p> <p>Mẫu hoa hồng.</p>
<p><b>2. Lập hoa hồng tại chính</b></p>	<p>Hoạt động này cần ghi to rõ tại những phần khác viết trên mẫu quy định chính thức.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuân theo quy định của Việt Nam về việc phát hành Hoạt động tại chính chính thức</li> </ul>	<p>Nhiều khách hàng cần hoạt động tại chính chính thức phục vụ cho công tác tại chính của họ cũng theo yêu cầu của luật pháp Việt Nam (ví dụ, các đơn vị hoạt động phát triển và kinh doanh).</p>	<p>Những quy định của Việt Nam về việc phát hành hoạt động tại chính.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 12: HOẠT ĐỘNG THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH**

**PHẦN VIỆC SỐ 12.3: Các phương thức thanh toán (Kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Tiền mặt</b></p>	<p>Một số khách hàng coi thể thanh toán tiền mặt bằng các ngoại tệ khác ngoại tiền USD và tiền VN đồng.</p> <p>Nắm nội dung chính sách của công ty về việc chấp thuận thanh toán tiền mặt bằng nhiều ngoại tệ khác nhau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chấp nhận thanh toán bằng những đơn vị ngoại tệ theo quy định của công ty.</li> <li>Tuân theo quy trình quy nội quy giải quyết khiếu nại khi chấp nhận thanh toán.</li> </ul>	<p>Tạo niềm tin cho khách hàng thanh toán bằng đơn vị ngoại tệ mà họ chọn lựa.</p>	<p>Biết loại ngoại tệ nào được chấp thuận thanh toán tại công ty.</p> <p>Quy trình quy nội ngoại tệ theo quy định giải quyết khiếu nại.</p> <p>Phân biệt nội dung, tiền tín dụng, tiền mặt/giải</p>
<p><b>2. Thẻ du lịch</b></p>	<p>Thẻ du lịch là một hình thức phổ biến khách sử dụng khi mang tiền mặt đi du lịch nước ngoài. Việc thanh toán nội dung bằng thẻ ngân hàng phát hành thẻ nếu thực hiện đúng các thủ tục. Thẻ du lịch nội dung phát hành đối với mệnh giá của những ngoại tệ phổ biến như đồng Mỹ, euro, bảng Anh và đồng yên, v.v..</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biết loại thẻ du lịch nào được chấp nhận thanh toán ở công ty bán.</li> <li>Biết quy định của công ty về tỷ lệ hoa hồng quy định và trả về cho khách hàng.</li> <li>Khách hàng phải ký thẻ thanh toán với số chứng kiến của nhân viên nhiều hành.</li> <li>Chữ ký phải giống với chữ ký trên thẻ.</li> <li>Số hiệu thẻ phải rõ ràng.</li> </ul>	<p>Đích vui khách hàng.</p>	<p>Quy định của công ty về thanh toán bằng thẻ du lịch.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>3. Thẻ tín dụng</b></p>	<p>Những loại thẻ tín dụng nước sử dụng phổ biến trên toàn thế giới là</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o American Express - với số thẻ gồm 15 chữ số bắt đầu bằng 34 hoặc 37.</li> <li>o Visa - với số thẻ gồm 16 chữ số bắt đầu bằng 4 .</li> <li>o Master Card - với số thẻ gồm 16 chữ số bắt đầu bằng 51 hoặc 55.</li> <li>o Diners Club - với số thẻ gồm 15 chữ số bắt đầu bằng 36.</li> <li>o JCB - với số thẻ gồm 16 chữ số bắt đầu bằng số 5.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biết loại thẻ nào nước chấp nhận thanh toán ôi công ty của bạn.</li> <li>• Tôi làm quen với hình thức và nhận dạng các loại thẻ nước sử dụng phổ biến.</li> <li>• Biết phí giao dịch của từng loại thẻ</li> </ul>	<p>Nếu bạn coi thẻ chấp thuận cho khách thanh toán bằng loại thẻ nào hay không.</p> <p>Bạn cần thu phí giao dịch từ chủ sở hữu thẻ</p>	<p>Các loại thẻ tín dụng. Phí của từng loại thẻ</p> <p>Quy trình thanh toán.</p>
<p><b>4. Phiếu thanh toán</b></p>	<p>Phiếu thanh toán (voucher) là một chứng từ do bên thời ba (một công ty lữ hành hoặc hãng hàng không) phát hành nếu xác nhận khách hàng nào thanh toán. Khi chấp nhận phiếu thanh toán này, công ty của bạn sẽ cung cấp dịch vụ lữ hành theo nội dung phiếu và gọi hành viên cho bên thời ba nếu thanh toán.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biết loại phiếu thanh toán nào công ty bạn chấp nhận.</li> <li>• Lưu ý rằng phiếu thanh toán có giá trị nhờ tiền mặt, do đó cần giữ gìn cẩn thận.</li> <li>• Cung cấp các dịch vụ lữ hành sẵn.</li> </ul>	<p>Nếu biết nước rằng bạn coi thẻ chấp thuận cho khách thanh toán bằng phiếu thanh toán hay không.</p>	<p>Các loại phiếu thanh toán.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 12: HOẠT ĐỘNG THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH**

**PHẦN VIỆC SỐ 12.4: Nhận thanh toán của khách hàng và xuất phiếu thu**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Các nội dung khoản thanh toán</b></p>	<p>Áp dụng các thủ tục tại chính của công ty.</p> <p>Nói với khách hàng không được nói (khách lại) phải yêu cầu thanh toán trước khi xuất vé và nhận các chứng từ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quy trình thanh toán được áp dụng nhất quán, không có ngoại lệ.</li> <li>Mọi yêu cầu bất thường phải được giải quyết của người quản lý.</li> </ul>	<p>Thanh toán là một vấn đề quan trọng của công ty, vì có nhiều nhà cung cấp yêu cầu thanh toán ngay hoặc thanh toán trước khi xác nhận đặt chỗ hay phát hành hoạt động.</p>	<p>Các thủ tục của công ty về nội dung khoản thanh toán.</p>
<p><b>2. Chấp nhận thanh toán bằng tiền mặt</b></p>	<p>Luôn phải cầm và kiểm tra riêng từng tờ để đảm bảo nhận đủ và đúng số tiền.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mọi khoản thu tiền mặt phải chính xác.</li> </ul>	<p>Bản có thể phải chịu trách nhiệm nói với bất kỳ khoản thu thiếu nào.</p>	<p>Kiến thức về các loại tiền và cách nhận biết.</p>
<p><b>3. Chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng</b></p>	<p>Chỉ chấp nhận thanh toán nói với những loại thẻ nhất định theo quy định của công ty bán. Ví dụ, một số công ty không chấp nhận thẻ AMEX vì phí ngân hàng trung gian cao.</p> <p>Cũng thêm phí thanh toán thẻ nếu công ty quy định.</p> <p>Kiểm tra thời hạn thẻ và số kỳ của chủ thẻ.</p> <p>Xác định quyền thanh toán từ công ty phát hành thẻ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mọi số chấp thuận thẻ tín dụng phải chính xác.</li> </ul>	<p>Bản có thể phải chịu trách nhiệm nói với bất kỳ khoản thu thiếu nào và thẻ tín dụng không có giá trị.</p>	<p>Các chính sách của công ty về việc chấp thuận thanh toán bằng thẻ tín dụng; và quy trình xử lý thẻ của công ty phát hành.</p>

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>4. Chấp thuận thanh toán bằng séc cá nhân</b></p>	<p>Theo quy định chung, các công ty lữ hành không chấp nhận thanh toán bằng séc cá nhân.</p> <p>Một số khách hàng có thể đồng ý chấp nhận thanh toán bằng séc cá nhân.</p> <p>Thông báo những trường hợp ngoại lệ cho người quản lý của bạn hay kế toán.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phải tuân thủ các quy định của công ty.</li> </ul>	<p>Bản có thể phải chịu trách nhiệm nói với bất kỳ khoản thanh toán thiếu nào.</p>	<p>Quy định của công ty về việc chấp thuận thanh toán bằng séc cá nhân.</p>
<p><b>5. Gia hạn nội nội với khách hàng đồng ý phép nội</b></p>	<p>Một số khách hàng đồng ý nội y cho nội</p> <p>Người quản lý hay kế toán sẽ giới thiệu danh sách những khách hàng đồng ý phép nội</p> <p>Thông báo các yêu cầu nội cho người quản lý hoặc kế toán.</p> <p>Danh sách các khách hàng đồng ý phép nội.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phải tuân thủ các quy định của công ty.</li> </ul>	<p>Bản có thể phải chịu trách nhiệm nói với bất kỳ khoản thu thiếu nào.</p>	
<p><b>6. Thanh toán và phiếu thu</b></p>	<p>Nhận thanh toán của khách hàng và xuất phiếu thu từ cuốn phiếu thu của công ty.</p> <p>Chuyển mỗi khoản thanh toán và bản sao các phiếu thu đã xuất cho khách hàng nhận viên kế toán cùng với nhà ký bán hàng, nhớ điền rõ trong các quy trình và tài chính của công ty.</p> <p>(Tham khảo phần việc 12.5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phải tuân thủ các quy định của công ty.</li> </ul>	<p>Tính hiệu quả trong việc lưu số liệu.</p>	<p>Quy trình tài chính kế toán của công ty.</p>

**CÔNG VIỆC SỐ 12: HOẠT ĐỘNG THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH**

**PHẦN VIỆC SỐ 12.5: Nội chiểu nhất kỳ bán hàng vào cuối ngày**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Nhất kỳ bán hàng là tài liệu ghi chép này gửi về các giao dịch tại chính trong một khoảng thời gian nhất định (thông thường là “ngày”)</b></p>	<p>Tuân thủ quy trình của công ty về hoàn thành nhất kỳ bán hàng của công ty.</p> <p>Cần nói mọi giao dịch trong ngày.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Số tiền bán thu được phải khớp với số tiền trên hoá đơn đã phát hành.</li> </ul>	<p>Nhiệm vụ đầu tiên của bán lẻ cung cấp dịch vụ cho khách hàng và thay mặt nhà cung cấp bán sản phẩm cho họ.</p> <p>Trong một công ty, các giao dịch tại chính do chủ công ty/người quản lý/kế toán quản lý</p>	<p>Quy trình tài chính của công ty.</p>
<p><b>2. Nhân viên được chỉ định nhận nhất kỳ bán hàng của bán. Thời hạn bán phải hoàn thành tại đây</b></p>	<p>Các nhất kỳ bán hàng thông phải hoàn thành hàng ngày, vào giờ làm việc của ngân hàng nên nhân viên kế toán có thể kiểm tra và cần nói các khoản tiền mặt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhất kỳ bán hàng của bán cùng với các chứng từ khác phải được bán giao cho người chỉ định vào thời điểm cuối mỗi ngày.</li> </ul>	<p>Công ty của bán cần giới thiệu số tiền mặt cần thiết tối thiểu tại văn phòng qua đêm hoặc khi văn phòng đóng cửa.</p>	<p>Quy định tài chính của công ty.</p>



## CÔNG VIỆC SỐ 12: HỖ TRỢ THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TẠI CHÍNH

### PHẦN VIỆC SỐ 12.6: Lỗi giới hạn số về các giao dịch tại chính nào thực hiện

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Các hồ sơ về giao dịch tại chính</p>	<p>Tuân thủ các quy trình của công ty phù hợp với quy định pháp lý của Việt Nam về các loại giấy tờ cần lưu giữ và thời gian lưu giữ</p> <p>Tham khảo ý kiến người chịu trách nhiệm quản lý hay kế toán khi cần ghi nhớ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nạp đúng các tiêu chuẩn của công ty và các quy định pháp lý của Việt Nam.</li> </ul>	<p>Các mối liên hệ pháp lý giữa các hồ sơ tại chính nội bộ lưu giữ mà bản phải tuân theo để công ty không vi phạm pháp luật.</p>	<p>Các quy định về tài chính của công ty phù hợp với quy định pháp lý của Việt Nam.</p>

## 13. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

### Giới thiệu:

Có rất nhiều thuật ngữ để nói về khách hàng. Trong khách sạn thì khách hàng là một “khách lưu trú”; trên máy bay, tàu hỏa hoặc tàu thủy là “hành khách”. Công ty lữ hành thông dụng thuật ngữ “khách hàng”.

Thuật ngữ “khách hàng” này được sử dụng trong tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề này để mô tả bất kỳ người nào gọi điện thoại, gọi thư điện tử hoặc trực tiếp tới gặp, yêu cầu các thông tin bán hàng và/hoặc đặt và/hoặc mua các sản phẩm thông qua công ty; cho dù đó là một công ty lữ hành bán lẻ hoặc bán lẻ thay mặt cho một bên thứ ba là khách du lịch hoặc hỏi khách du lịch trực tiếp.

Khách hàng của một công ty lữ hành nữa phòng có thể là một trong các nội dung sau:

- o Các công ty lữ hành bán lẻ nước ngoài tại châu Âu, Mỹ, Oktralyia, Nhật Bản, Hàn Quốc... ký hợp đồng với công ty bán lẻ vai trò là “công ty lữ hành nội địa khách lẻ” của họ, để phục vụ các khách hàng của họ là những khách du lịch ra nước ngoài xuất phát từ nước họ, đi đến du lịch tại Việt Nam. Các khách hàng của họ trở thành khách du lịch của công ty bán.
- o Các nhà lữ hành bán lẻ ở Việt Nam, những người bán một trong các tour du lịch của công ty cho khách hàng là những khách du lịch trong nước. Các khách hàng của họ trở thành khách du lịch của công ty bán.
- o Khách du lịch mua sản phẩm tour du lịch trực tiếp từ công ty.

Hai loại khách hàng sau cùng nói trên - khách du lịch trong nước và khách du lịch mua trước tiếp - có thể là:

- o Người Việt Nam sống tại Tp. Hồ Chí Minh chẳng hạn và mua tour du lịch đi Hạ Nội, Sa Pa hoặc vùng Hải Long
- o Người nước ngoài, sinh sống tại Việt Nam đi nghỉ trong nước
- o Khách du lịch nước ngoài tới Việt Nam không mua tour du lịch nào trước, nhưng trước khi rời Việt Nam họ có nhu cầu đi du lịch trong nước.

Nhân viên tiếp hành tour đi trình nói cô bán làm việc tại bộ phận giới thiệu và đặt cho và/hoặc bộ phận tiếp hành chủ yếu là những người phục vụ tuyến sau (back-office), làm việc với các nhà cung cấp và nhân viên của họ; tuy nhiên họ cũng có thể tiếp xúc với tất cả các loại khách hàng nói trên.

Các công ty lữ hành bán lẻ nước ngoài sẽ thông báo trước cho công ty về thông tin các khách hàng của họ tới Việt Nam (tên, ngày đi, chương trình, các yêu cầu khác biệt...) qua thư điện tử hoặc fax tới bộ phận giới thiệu của công ty, nhờ đó bán có thể đặt các phần dịch vụ và sản phẩm phục vụ cho tour du

lịch của hội với các nhà cung cấp. Các nhà lý lẽ hành bán lẻ và khách hàng trực tiếp thông qua điện thoại, thư điện tử hoặc fax cũng có thể yêu cầu giới thiệu một trong các tour chuẩn của bán, hoặc yêu cầu bán chấp giá cho một tour theo sở thích riêng của hội.

Là thành viên của bộ phận nhiều hành, bán có thể nhận được phần công hỗ trợ hoặc hỗ trợ cùng với nhân viên của các công ty lý lẽ hành bán sẽ nước ngoài và nhà lý lẽ hành bán lẻ trong các chuyến đi làm quen; và bán có thể hỗ trợ các khách hàng du lịch của công ty trong công việc "Gặp gỡ và chào đón" khi khách đến và hoặc "Tạm biệt" khi khách về

- PHẦN VIỆC SỐ 13.1: Nhận biết ai là khách hàng của công ty (Kien thoc)
- PHẦN VIỆC SỐ 13.2: Nhận viên các công ty lý lẽ hành bán sẽ nước ngoài (FTWs)
- PHẦN VIỆC SỐ 13.3: Nhận viên các nhà lý lẽ hành bán lẻ
- PHẦN VIỆC SỐ 13.4: Khách hàng mua các sản phẩm du lịch của công ty

## CÔNG VIỆC SỐ 13. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



NHAN BIẾT AI LÀ KHÁCH HÀNG CỦA HÀNG

1



NHAN VIÊN CÁC HÀNG LỐI HÀNH BẠN SẼ TOUR DU LỊCH

2



NHAN VIÊN CÁC NAI LY BẠN LE DU LỊCH

3



KHÁCH HÀNG MUA CÁC SẢN PHẨM DU LỊCH CỦA HÀNG

4

# CÔNG VIỆC SỐ 13: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

## PHẦN VIỆC SỐ 13.1: Nhận biết ai là khách hàng của công ty (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Công ty lõi hành bán sản phẩm ngoài</b></p>	<p>Hỏi là các công ty nào tại châu Âu, Mỹ, Oktralyia, Nhật Bản, Hàn Quốc...</p> <p>Hỏi thời gian các tour du lịch ra nước ngoài tới nơi nào ở Việt Nam.</p> <p>Hỏi nhà nào công ty của bạn làm công ty lõi hành nơi nào để phục vụ các khách hàng của họ tại Việt Nam.</p> <p>Hỏi chức năng một số nhân viên của họ làm như thế nào liên hệ với công ty bạn.</p> <p>Khách hàng của họ là khách du lịch của công ty của bạn, và vì vậy là khách hàng của bạn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biết các khách hàng FTWs của công ty, và như thế nào liên hệ</li> <li>• Luôn luôn cung cấp cho khách hàng của họ (cũng là khách hàng của bạn) những dịch vụ chuyên nghiệp.</li> </ul>	<p>Thực hiện sự chuyên nghiệp và hiệu quả và công việc kinh doanh sẽ tiếp tục và phát triển.</p>	<p>Các khách hàng FTWs của công ty.</p>

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>2. Các nhà lý luận hành bán lẻ</b></p>	<p>Hội bán dịch vui du lịch ra nước ngoài và du lịch nội địa trở thành phổ biến hàng hóa.</p> <p>Hội sẽ bán các sản phẩm của công ty của bán cho các khách hàng của hội, là người Việt Nam hoặc người nước ngoài.</p> <p>Nhân viên nhà lý luận hành của hội sẽ là nhà liên hệ với bán.</p> <p>Khách hàng của hội là khách du lịch của công ty bán, và vì vậy là khách hàng của bán.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biết các khách hàng là nhà lý luận hành bán lẻ của công ty, và nhà nhà liên hệ</li> <li>• Luôn luôn cung cấp cho khách hàng của hội (cung là khách hàng của bán) những dịch vụ chuyên nghiệp.</li> </ul>	<p>Theo hiện số chuyên nghiệp và hiệu quả và công việc kinh doanh sẽ tiếp tục và phát triển.</p>	<p>Các khách hàng là nhà lý luận bán lẻ du lịch của công ty.</p>
<p><b>3. Khách hàng trực tiếp</b></p>	<p>Hội coi là người nước ngoài sinh sống tại Việt Nam, muốn đi du lịch trong nước.</p> <p>Hội coi là người nước ngoài nên du lịch Việt Nam, mà không nhất tour trước khi nên Việt Nam</p> <p>Hội coi là người Việt Nam (khách du lịch trong nước).</p> <p>Hội nhà nhất chơi trực tiếp với công ty không thông qua nhà lý luận hành.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luôn luôn cung cấp cho khách hàng của bán những dịch vụ chuyên nghiệp.</li> <li>• Những khách hàng hai long sẽ quay lại với công ty lần sau khi hội lại muốn nhất một tour du lịch trong nước (mua tiếp).</li> <li>• Những khách hàng hai long sẽ giới thiệu công ty bán cho bán về và những người công tác với hội khi những người này muốn mua một tour du lịch nội địa</li> </ul>	<p>Theo hiện số chuyên nghiệp và hiệu quả và công việc kinh doanh sẽ tiếp tục và phát triển.</p>	<p>Các khách hàng trực tiếp của công ty.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 13: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

### PHẦN VIỆC SỐ 13.2: Nhân viên các công ty lữ hành bán sê nôôc ngoài (FTWs)

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LYIDO	KIEN THOIC
<p><b>1. Hoãtrõic cung cap thõng tin cho nhân viên của FTWs bằng văn bản hoặc niềm thõai</b></p>	<p>Tõ văn cho các nhân viên liên quan của FTWs (ví dụi người lập kế hoạch sản phẩm) các thõng tin chi tiết về tất cả các niềm niềm mỗi và các ñac niềm của sản phẩm.</p> <p>Gõi fax cho hỏi các bản sao của các bài viết liên quan ñang trên báo và tạp chí về những văn ñeà hỏi quan tâm.</p> <p>Trả lời nhanh chóng và chính xác cho bất kỳ yêu cầu nào hỏi ñã ra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duy trì mối quan hệ công tác chặt chẽ với các nhân viên tại ñâu mỗi liên hệ của bản tại các FTWs mà khách hàng của hỏi ñõic bản phục vụ tại Việt Nam.</li> </ul>	<p>Bản là một phần của nhóm làm việc của công ty bán và công ty của hỏi; các nhóm ñoã thi cãnh tranh là các FTWs khác trong cùng ñõic ñõic và các công ty lữ hành khác tại Việt Nam; bản tại mặt của hỏi tại niềm niềm, vì hỏi là các chuyên gia về thị trường người du lịch.</p>	<p>Coi kiến thõic về niềm niềm và sản phẩm.</p>
<p><b>2. Bản thân bản sẽ hoãtrõic nhân viên của FTWs khi hỏi tới thăm Việt Nam</b></p>	<p>Giúp hỏi khi hỏi tới Việt Nam ñeà xem xét các niềm niềm và sản phẩm mới; hoặc các chuyên ñi với mục ñích học tập và làm quen.</p> <p>Ñi cùng với hỏi (nếu ñõic người quản lý của bản cho phép) ñeà giúp hỏi trong những văn ñeà người và văn hoã Việt Nam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cung cấp sẽ trở giúp và dịch vụ ñầy ñủ khi hỏi ñeà Việt Nam (phải ñõic người quản lý của bản cho phép).</li> </ul>	<p>Bản coi thể giúp hỏi trong các văn ñeà người và văn hoã và tạp quán ñi phòng trên khắp lãnh thổ Việt Nam, ñieu này sẽ giúp hỏi ñã ñõic giải trí tại ñã thõng qua chuyên thăm của hỏi.</p>	<p>Ngoài người và văn hoã và phong tục tạp quán Việt Nam.</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 13: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

### PHẦN VIỆC SỐ 13.3: Nhân viên các nhà điều hành bán lẻ

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Hỗ trợ cung cấp thông tin cho nhân viên của nhà điều hành bán lẻ bằng văn bản hoặc điện thoại</b></p>	<p>Tổ chức cho các nhân viên có liên quan của nhà điều hành (ví dụ như nhà điều hành nội bộ lựa chọn nào đó) các thông tin chi tiết về tất cả sản phẩm du lịch mới, đặc biệt.</p> <p>Gửi fax cho hỏi các bán sao của các bài viết liên quan đang trên báo và tạp chí về những vấn đề hỏi quan tâm trong thành phố của bán.</p> <p>Trả lời nhanh chóng và chính xác cho bất kỳ yêu cầu nào hỏi phát ra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duy trì mối quan hệ công tác chặt chẽ với các nhân viên bán lẻ của mọi liên hệ của bán tại các nhà điều hành bán lẻ mà khách du lịch của hỏi nội bộ bán phục vụ.</li> </ul>	<p>Bán muốn hỏi giới thiệu tour du lịch của công ty bán nhiều hơn của các công ty khác.</p>	<p>Các kiến thức về việc bán sản phẩm.</p>
<p><b>2. Bán thân bán sẽ hỗ trợ nhân viên của nhà điều hành bán lẻ</b></p>	<p>Giúp hỏi khi hỏi nên tham thanh phố của bán; chờ cho hỏi các nội bán ưa thích.</p> <p>Nên tham hỏi khi bán việc tham thanh phố của hỏi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cung cấp trợ giúp và dịch vụ này nếu khi bán gặp hỏi tại thanh phố của bán hoặc thanh phố của hỏi.</li> </ul>	<p>Bán muốn hỏi giới thiệu tour du lịch của công ty bán nhiều hơn của các công ty khác.</p>	<p>Các nội ưa thích của bán.</p>



# CÔNG VIỆC SỐ 13: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

## PHẦN VIỆC SỐ 13.4: Khách hàng mua các sản phẩm du lịch của công ty

BỒI C	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Bộ phận giới thiệu và bán cho</b></p>	<p>Tiếp nhận yêu cầu thông tin từ các khách hàng trực tiếp thông qua điện thoại hoặc bằng văn bản.</p> <p>Nhà ra các nội dung về sản phẩm hoặc bán hàng qua điện thoại hoặc bằng văn bản.</p> <p>Thảo luận chi tiết về chương trình tour và các hoạt động bao gồm trong nội</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cung cấp dịch vụ khách hàng chuyên nghiệp cho các khách hàng trực tiếp, xử lý yêu cầu thông tin, giới thiệu và xác nhận của họ.</li> </ul>	<p>Bản năng làm công việc của mình.</p>	<p>Các quy trình thời kỳ xử lý yêu cầu thông tin cho tới khi nhận yêu cầu giới thiệu</p>
<p><b>2. Bộ phận tiếp nhận</b></p>	<p>Gặp các khách du lịch khi họ đến tại sân bay hoặc khi họ bắt đầu khởi hành tour du lịch.</p> <p>Cung cấp các thông tin và trả lời các câu hỏi của họ khi họ đến; giúp họ nhận phòng khách sạn.</p> <p>Gặp gỡ và giúp họ khi họ ra về</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cung cấp dịch vụ khách hàng chuyên nghiệp cho các khách du lịch từ nước ngoài và giúp họ khi bắt gặp gỡ và giúp họ.</li> </ul>	<p>Nói khi các hướng dẫn viên sẽ đi cùng nhóm khách trong ngày du lịch nếu tiện chớ không phải ngay khi khách mới tới sân bay; Nhận viên tiếp nhận hành tour nước ngoài làm nơi đến gặp và chào đón khách và đưa họ về khách sạn; cũng đồng thời nhớ vậy khi kết thúc tour du lịch.</p>	<p>Các quy trình gặp gỡ và giúp các khách du lịch từ nước ngoài tới Việt Nam.</p>

## 14. KẾT THÚC NGAY LÀM VIỆC

### Giới thiệu:

Trước khi kết thúc ngay làm việc, bạn phải tuân theo quy trình “kết thúc ngay làm việc”. Bạn cần thiết lập 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 nếu cần báo các thông tin, các báo cáo giải... nếu có chuẩn bị.
- o Lưu hồ sơ công việc trong ngày của bạn một cách chính xác.
- o Thu dọn khu vực làm việc của bạn.
- o Thoát khỏi hệ thống CRS (nếu có).
- o Tắt máy tính.
- o Khóa 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 rời văn phòng sớm trước giờ nghỉ bình thường của công ty

(áp dụng với việc đồng ý bạn làm theo ca kíp hoặc xin nghỉ sớm vì một lý do nào đó)

o **Thực hiện nhỏ trên và bổ sung:**

- o Thông báo cho các đồng nghiệp biết về những vấn đề đang giải quyết những chướng ngại hoàn tất, ví dụ như hàng đợi xử lý nhân, hàng chờ khách hoặc nhả cung cấp liên hệ lại; nếu có thể tiếp nhận các cuộc gọi, xử lý các thư điện tử hoặc tiếp khách giúp bạn.

3. Khi kết thúc công việc trước khi bạn nghỉ phép hoặc nghỉ lễ

o **Thực hiện nhỏ trên và bổ sung:**

- o Bàn giao các hồ sơ khách hàng và nhả cung cấp hàng giải quyết cho các đồng nghiệp với số xử lý nhân của người quản lý

PHẦN VIỆC SỐ 14.1: Quy trình kết thúc ngay làm việc

PHẦN VIỆC SỐ 14.2: Quy trình bổ sung khi rời nơi làm việc trước giờ nghỉ của văn phòng

PHẦN VIỆC SỐ 14.3: Quy trình bổ sung khi rời nơi làm việc trước khi nghỉ phép

**CÔNG VIỆC SỐ 14: KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC**

**PHẦN VIỆC SỐ 14.1: Quy trình kết thúc ngày làm việc**

<b>BƯỚC</b>	<b>CÁCH LÀM</b>	<b>TIÊU CHUẨN</b>	<b>LY DO</b>	<b>KIỆN THỜI</b>
1. <b>Kết thúc ngày làm việc - danh mục công việc cần làm</b>	Chuẩn bị danh sách công việc hàng ngày.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Danh sách công việc rõ ràng và đầy đủ.</li> </ul>	Tránh bị quên khi bắt đầu ngày mới.	
2. <b>Kết thúc ngày làm việc – nhất ky công việc</b>	Kiểm tra nhất ky lịch làm việc ngày hôm sau để chuẩn bị sẵn thông tin, báo cáo giải v.v..	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kiểm tra nhất ky và hoàn thành việc chuẩn bị.</li> </ul>	Chuẩn bị sẵn sàng cho công việc của ngày hôm sau.	
3. <b>Kết thúc ngày làm việc – các ghi chép</b>	Lưu hồ sơ của khách hàng và các công việc đã giải quyết trong ngày một cách chính xác, khoa học.  Thu dọn khu vực làm việc của bạn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kiểm tra khu vực làm việc của bạn.</li> </ul>	Nắm bắt các ghi chép quan trọng để lưu giữ an toàn và để tìm khi cần sau công việc.	
4. <b>Kết thúc ngày làm việc – các thiết bị</b>	Tắt máy tính.  Tắt hết các máy móc, thiết bị khác theo quy trình.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tắt các máy móc và thiết bị.</li> </ul>	Keo dài tuổi thọ của thiết bị. Tiết kiệm năng lượng.	
5. <b>Kết thúc ngày làm việc – an ninh</b>	Cất giày dép và các tài liệu quan trọng vào két an toàn của văn phòng.  Khoảng các ngăn kéo, tủ hồ sơ riêng.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiền mặt và các tài liệu cá nhân.</li> </ul>	Nắm bắt an ninh.	

## CÔNG VIỆC SỐ 14: KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC

### PHẦN VIỆC SỐ 14.2: Quy trình bổ sung khi rời nội làm việc trước giờ nghỉ của văn phòng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIỆN THỜI
1. Nhổ phần 14.1	Nhổ phần 14.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhổ phần 14.1</li> </ul>	Nhổ phần 14.1	
2. <b>Kết thúc ngày làm việc – những công việc gặp chướng ngại giải quyết</b>	Thông báo cho đồng nghiệp về các công việc cần giải quyết, (nhờ) đồng nghiệp xác nhận, đồng nghiệp khách hàng và nhà cung cấp liên hệ lại, nếu đồng nghiệp có thể tiếp nhận các cuộc gọi, xử lý thông tin hoặc tiếp khách giúp bạn và hoàn thành tiếp công việc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phải thông báo các công việc cần giải quyết gặp cho các đồng nghiệp để họ giải quyết một cách hiệu quả các cuộc gọi, các thông tin tin và/hoặc tiếp khách giúp bạn.</li> </ul>	<p>Phục vụ khách hàng.</p> <p>Tránh sai sót.</p>	

**CÔNG VIỆC SỐ 14: KẾT THÚC NGÀY LÀM VIỆC**

**PHẦN VIỆC SỐ 14.3: Quy trình bổ sung khi rời nơi làm việc trước khi nghỉ phép**

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIỆN THỜI
1. Nhớ phần 14.1	Nhớ phần 14.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhớ phần 14.1</li> </ul>	Nhớ phần 14.1	
2. Nhớ phần 14.2	Nhớ phần 14.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nhớ phần 14.2</li> </ul>	Nhớ phần 14.2	
3. Kết thúc ngày làm việc – hoả số khách hàng nâng giải quyết	Ban giao hoả số khách hàng nâng giải quyết cho các phòng nghiệp với số chõng kiến của người quản lý	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ban giao này nũ hoả số khách hàng nâng giải quyết cho các phòng nghiệp.</li> </ul>	Nắm bắt phục vụ khách hàng liên tục.  Tránh sai sót.	

## 15. HOÀSÔ, SỐLIỆU THÔNG KÊ KIẾN NGHỊ VÀ ÑỀ XUẤT

### Giới thiệu:

Những hồ sơ và số liệu thống kê sau sẽ được lưu giữ

- o Các phân tích về doanh số bán hàng, chi phí và lợi nhuận của mỗi dịch vụ được thực hiện, bao gồm số liệu ước tính và số liệu thực tế theo từng loại hình du lịch và ngày nghỉ chơi
- o Các phân tích về doanh số bán hàng cho biết số lượng khách, khối lượng dịch vụ đã thực hiện và doanh thu.
- o Các phân tích về sản phẩm cho biết số lượng khách, số phòng được đặt hay sử dụng, chi phí và doanh thu.

Những số liệu này sẽ được làm cơ sở lập các báo cáo sau:

- Doanh số bán hàng của tổng nhân viên
- Doanh số bán hàng của từng nhà lý lịch hành (Việt Nam)
- Doanh thu của công ty lịch hành bán ra nước ngoài.
- Sản phẩm được sử dụng theo nhu cầu cung cấp và theo danh mục sản phẩm.

Thông tin về khách hàng sẽ được ghi chép lại để phân tích theo

- o Quốc tịch.
- o Công ty gửi khách.
- o Sản phẩm sử dụng.

Hồ sơ của khách hàng và nhu cầu cung cấp phải được lưu giữ theo quy định của công ty. Khi có khách hàng gọi đến, bạn có thể không có mặt ở văn phòng, những công việc của bạn có thể biết và sử dụng hồ sơ nội bộ không lo ngại thông tin nội bộ chính xác và chờ đợi cấp nhật.

Các số liệu thống kê chính xác sẽ cung cấp dữ liệu quan trọng cho công tác quản lý. Bạn phải lập báo cáo theo chế độ của người quản lý

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 để nâng cao hiệu quả kinh doanh.

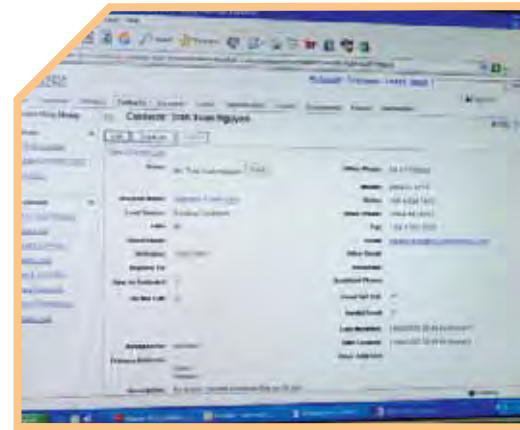
PHẦN VIỆC SỐ 15.1:	Hiệu và áp dụng quy trình lưu giữ hồ sơ và số liệu thống kê của công ty (Kiến thức)
PHẦN VIỆC SỐ 15.2:	Lưu giữ các hồ sơ chính xác về khách hàng và nhu cầu cung cấp
PHẦN VIỆC SỐ 15.3:	Chuẩn bị các số liệu thống kê theo hướng dẫn của người quản lý chi công ty
PHẦN VIỆC SỐ 15.4:	Đề xuất và kiến nghị người quản lý chi công ty

## CÔNG VIỆC SỐ 15. HOÀ SƠ, SỐ LIỆU THỐNG KÊ KIẾN NGHỊ VÀ ỒN XUẤT



HIỆU VÀ ỒN DƯNG QUY TRÌNH LỒU  
GIỒ HOÀ SƠ VÀ SỐ LIỆU THỐNG KÊ  
CỬA HÀNG

1



LỒU GIỒ CÁC HOÀ SƠ CHÍNH XÁC  
VỀ KHÁCH HÀNG

2

**CÔNG VIỆC SỐ 15: HOÀ SƠ, SỐ LIỆU THÔNG KÊ KIẾN NGHỊ VÀ ÑỀ XUẤT**

**PHẦN VIỆC SỐ 15.1: Hiểu và áp dụng quy trình lưu giữ hồ sơ và số liệu thống kê của công ty (Kiến thức)**

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p><b>1. Quy trình lập hồ sơ và thống kê của công ty</b></p>	<p>Mọi công ty đều hành còi một phương pháp lưu giữ hồ sơ và lập thống kê riêng.</p> <p>Bạn phải làm quen với phương pháp của công ty bạn.</p> <p>Áp dụng phương pháp này một cách nghiêm túc.</p> <p>Tuân thủ quy định của chủi hoặc người quản lý công ty về việc lưu giữ các số liệu thống kê cần thiết.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các hồ sơ khách hàng và các nhacung cấp phải luôn ñược cập nhật (hàng tuần hoặc hàng ngày) theo quy định của công ty của bạn ñể ñảm bảo.</li> </ul>	<p>Tất cả các hồ sơ ghi chép phải ñược cập nhật ñể thống kê một cách chính xác theo ñịnh kỳ.</p>	<p>Các mẫu báo cáo và biểu bảng thống kê</p>



## CÔNG VIỆC SỐ 15: HOÀ SỔ, SỐ LIỆU THÔNG KÊ KIẾN NGHỊ VÀ NHÀ CUNG CẤP

### PHẦN VIỆC SỐ 15.2: LƯU GIỚI CÁC HOÀ SỔ CHÍNH XÁC VỀ KHÁCH HÀNG VÀ NHÀ CUNG CẤP

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LY DO	KIẾN THỨC
1. Các hồ sơ khách hàng	<p>Khi nhận được yêu cầu của khách, bạn phải cập nhật hồ sơ mới cho yêu cầu mới và việc thu xếp tiếp theo cho chuyến đi.</p> <p>Nếu khách hàng là “khách quen”, bạn ghi rõ các sở thích của họ vào hồ sơ mới, và lưu giới các ghi chép về tổng chuyến đi của khách vào hồ sơ mới này.</p> <p>Lưu giới hồ sơ này ở dạng “cập nhật theo diện tích” cho đến khi khách kết thúc chuyến đi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hồ sơ 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 phải và những thay đổi cần thiết, những tố vấn nào được đưa ra (nhờ các cảnh báo về an ninh và sức khỏe), các nhà cho thuê nào thực hiện, các hoạt động nào xuất và nào được thanh toán.</li> </ul>	<p>Giúp cho việc theo dõi được thuận lợi hơn khi bạn không có mặt ở văn phòng. Nắm bắt yêu cầu của khách hàng và những tố vấn của nhân viên điều hành được ghi chép chính xác, nhằm giúp phần lớn những niềm bất ổn có thể xảy ra sau này.</p>	
2. Các hồ sơ về các nhà cung cấp	<p>Công ty của bạn sẽ cần hồ sơ riêng về từng nhà cung cấp dịch vụ và sản phẩm của họ để kết hợp.</p> <p>Bạn phải lưu các thông tin giao dịch và các nhà cung cấp (bên cạnh hồ sơ giới của khách hàng).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các hồ sơ về nhà cung cấp phải ghi lại mối liên hệ giữa nhân viên công ty và các nhà cung cấp này; các năm phải về giá các nhà cho thuê và thanh toán nào thực hiện, tiền hoa hồng nhận.</li> </ul>	<p>Theo hình ký quản lý công ty sẽ ký hợp đồng thông mai mỗi với các nhà cung cấp sản phẩm chính của sở dụng (hàng không, các khách sạn). Các ghi chép chi tiết và chính xác (chống thông giao dịch) sẽ giúp công ty bạn nắm bắt các giao dịch nhà một giá tốt nhất.</p>	

**Ghi chú:** Quy trình của công ty bạn sẽ chi tiết các hồ sơ được lưu giới thủ công hay lưu giới trong máy tính hoặc dưới cả hai hình thức này nhằm bảo vệ việc phục hồi dữ liệu.

**CÔNG VIỆC SỐ 15: HOÀ SỔ, SỐ LIỆU THỐNG KÊ KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT**

**PHẦN VIỆC SỐ 15.3: Chuẩn bị các số liệu thống kê theo hướng dẫn của người quản lý chuỗi công ty**

BỒIC	CÁCH LAM	TIEU CHUAN	LYIDO	KIEN THOIC
<p>1. Các thống kê về khách hàng, các nhà cung cấp sản phẩm và các điểm du lịch hoặc địa điểm</p>	<p>Chuẩn bị người quản lý công ty yêu cầu các số liệu thống kê khác nhau vì nhiều lý do khác nhau.</p> <p>Thực hiện quy trình của chuỗi hoặc người quản lý công ty của bạn trong việc lưu giữ các số liệu thống kê cần thiết và soạn thảo các báo cáo định kỳ hàng tuần, hàng tháng hoặc một xuất khi nào yêu cầu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soạn thảo các báo cáo thống kê cần thiết theo hướng mẫu và thời gian quy định.</li> </ul>	<p>Người quản lý cần các số liệu thống kê để làm rõ hơn nhanh giải quyết, nắm phần với các nhà cung cấp dịch vụ cũng như nhanh giải quyết công việc của bạn.</p>	<p>Quy trình thực hiện (làm thế nào, khi nào, tại sao...).</p>

## CÔNG VIỆC SỐ 15: HOÀ SỔ, SỐ LIỆU THỐNG KÊ KIẾN NGHỊ VÀ ÑỀ XUẤT

### PHẦN VIỆC SỐ 15.4: Ñề xuất và kiến nghị người quản lý chuỗi công ty

BỒIC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Ñề xuất và kiến nghị các sở thích của khách hàng, sản phẩm bán chạy nhất, nhà cung cấp dịch vụ tin cậy và các niềm niềm hõc òa chương</p>	<p>Đĩa trên số liệu thống kê</p> <p>Đĩa trên ý kiến phản hồi của khách hàng.</p> <p>Đĩa trên quan sát của bản.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nhật quan.</li> <li>• Cơmức ñích.</li> </ul>	<p>Ñề xuất và kiến nghị của bản có ích cho chuỗi công ty hoặc người quản lý hoàn thiện sản phẩm hoặc dịch vụ.</p>	

## 2.4 BẢNG CHỮ GIẢI THUA TỪ NGỒI

A	
Account payable <i>Tài khoản phải trả</i>	Một số cái theo dõi các khoản tiền phải trả sẽ ghi lại các khoản tiền công ty bán nên phải thanh toán, nợ thanh toán hoặc con nợ các công ty cung cấp.
Account receivable <i>Tài khoản phải thu</i>	Một số cái theo dõi các khoản tiền phải thu sẽ ghi lại các khoản tiền khách hàng nên phải thanh toán, nợ thanh toán hoặc con nợ công ty của bạn.
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 hãng hàng không bay tới.
Airline schedule <i>Lịch bay</i>	Lịch trình các chuyến bay của một hãng hàng không cụ thể - so sánh với thời gian bay, nhiệm vụ 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 lịch hành, công ty lữ hành thu của khách hàng khi khách thay đổi hành trình bay.
ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á Các quốc gia thành viên là Brunei, Campuchia, Indonesia, Lào, Malaixia, Myanmar, Philipin, Xingapo, Thái Lan, Việt Nam.
Availability <i>Con nê bán</i>	Sản phẩm vẫn còn bán hết (ví dụ cho trong một tour du lịch, phòng khách sạn vào một đêm cụ thể nào đó cho người trên một chuyến bay cụ thể).

B	
Back office <i>Hoạt động văn phòng tuyển sau</i>	Các hoạt động trong một công ty lữ hành không liên quan tới quan hệ trực tiếp với khách hàng.
Baggage allowance <i>Lượng hành lý cho phép</i>	Số hành lý tối đa mà một hành khách có thể đem theo khi làm thủ tục vào cửa trên một chuyến bay cụ thể nào đó. Phụ thuộc vào các khu vực IATA trên thế giới mà các tiêu này có thể khác nhau tính theo số kiện hoặc số cân (kg).
Boarding pass <i>Thẻ lên máy bay</i>	Cấp cho hành khách đi máy bay sau khi làm thủ tục vào cửa tại sân bay. Thẻ lên máy bay cung cấp các thông tin chi tiết về số ghế hành khách và cửa ra máy bay.
Booking file <i>Hồ sơ đặt chỗ</i>	Yêu cầu đặt chỗ của khách hàng trên hệ thống đặt ghế chỗ trên máy tính (CRS/GDS) ghi lại toàn bộ thông tin chi tiết về hành trình.
Brochure <i>Tạp gấp</i>	Một cuốn sách in nhỏ trong đó có lời giới thiệu và hình minh họa về các điểm đến và sản phẩm, nội dung thiết kế nhằm cung cấp cho các khách hàng tiềm năng các thông tin về các điểm và lợi ích khi sử dụng sản phẩm tour của công ty lữ hành và nhằm thiết lập hoạt động bán hàng.
Bus schedule <i>Lịch chạy xe buýt</i>	Lịch cung cấp dịch vụ chuyến cho của một công ty xe buýt – ngày và thời gian hoạt động, điểm xuất phát, tuyến xe chạy và điểm đến.
Business Tourist <i>Khách du lịch thông gia</i>	Khách du lịch tới một điểm đến với mục đích kinh doanh bao gồm cả khách tới để đàm phán, hội thảo, triển lãm và các sự kiện kinh doanh khác biệt.

C	
Cancellation penalty <i>Phạt do hủy bỏ</i>	Tiền phạt một khách hàng phải trả do hủy bỏ dịch vụ của một công ty cung cấp sản phẩm
Carrier <i>Hãng vận chuyển</i>	Bất kỳ công ty cung cấp phương tiện vận chuyển nào, thông hay dùng để chỉ một hãng hàng không
Check-in <i>Thủ tục 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 trước chuyến bay mà hành khách phải hoàn thành thủ tục vào cửa tại sân bay.
Commission <i>Hoa hồng</i>	Khoản tiền công ty lợi nhuận trả cho nhân viên lợi nhuận.
Compensation <i>Bồi thường</i>	Tiền trả cho một khách hàng để bồi hoàn cho một dịch vụ không tốt hoặc thực hiện.
Complimentary <i>Miễn phí</i>	Miễn phí (Chẳng hạn thời gian hoặc miễn phí, thông tin kèm khi mua hàng hóa hoặc đang ký sử dụng một dịch vụ nào đó Ví dụ, mua một cuốn sách giới thiệu thông kèm một bữa ăn miễn phí).
Credit card guarantee <i>Nắm bắt bằng thẻ tín dụng</i>	Một khách hàng có thể cho khách sạn biết số thẻ tín dụng của mình nhờ một số năm bảo sẽ nên lưu trú. Nếu khách hàng không nên thì khách sạn sẽ thu một khoản phí hủy bỏ thẻ tín dụng của khách hàng.
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>	Hồ sơ ghi lại tất cả các thông tin về khách hàng của công ty lợi nhuận.

D	
DBLB	Thuat ngoi khach san nei cap toi moi phong noi (cho hai ngoi moi giong co to nha (King size) hoac co vona (Queen size) co phong tam kem theo.
Deposit <i>Nat coc</i>	Khoan tien do cong ty loi hanh thu cua khach hang nei nam bai khach se lai choi hoac khoan tien do cong ty loi hanh tra cho cong ty cung cap nei nam bai co choi cho khach hang cua minh.
Destination <i>Niem nen</i>	Noi ma khach se toi.
Destination Knowledge <i>Kien thuc ve niem nen</i>	La nhing kien thuc ve niem nen can noi cung cap cho khach hang.
Direct <i>Truc tiep</i>	Moi khach du lich nat choi truc tiep voi cong ty loi hanh khong soi dung ngoi trung gian nho nai lyi loi hanh hoac moi gioi.
Distribution <i>Cung cap</i>	Cac kinh thong qua noi moi khach hang co the nat mua cac san pham cua cong ty loi hanh.
Documentation <i>Tai lieu giay toi</i>	Tai cac tai lieu giay toi khach hang can co nei thuc hien chuyen ni. Co the bao gom ho chieu, thi thuc, ve may bay, ve xe buyi, ve tau hoai phieu lou trui phieu van chuyen (transfer voucher)...
Domestic travel <i>Du lich trong noi</i>	Ni du lich trong pham vi moi noi.

E	
E Ticket <i>Ve đi nghỉ</i>	Ve máy bay nước mua qua mạng. IATA đặt ra thời hạn cho đến 2008 tại các các vé máy bay phải nước xuất theo hình thức vé nghỉ
Educational tour <i>Tour du lịch tìm hiểu sản phẩm</i>	Chuyến tham một năm năm hoặc sử dụng một dịch vụ của một người làm việc trong ngành du lịch, có thể là một mình hoặc theo nhóm, nước Tổng cục Du lịch, công ty lữ hành bán lẻ, công ty lữ hành và hoặc công ty cung cấp tiếp nối; mang tới cô hội làm giàu tiền nước trải nghiệm về năm năm và sản phẩm.
Excursion/promotion airfare <i>Ve máy bay khuyến mãi/hai giai</i>	Ve máy bay giá rẻ hơn những phải tuân theo một số hạn chế Có thể là phải thanh toán trước, khai nâng có cho thấp, phụ thuộc vào mua cao năm và thấp năm, phải nếu hủy vé
Expatriate resident(s) of Vietnam <i>Người nước ngoài sinh sống tại Việt Nam</i>	Một người nước ngoài sinh sống tạm thời tại Việt Nam. Thuật ngữ này bao gồm toàn thể gia đình – ví dụ, những người nước ngoài kinh doanh tại Việt Nam và gia đình hiện tại của anh / cô và những người cũng đang sống tại Việt Nam trong thời hạn hợp đồng làm việc của anh ta.

F	
Familiarisation Visit/Trip <i>Chuyến đi/chuyến tham lam quen</i>	Chuyến tham một năm năm hoặc sử dụng một dịch vụ của một người làm trong ngành du lịch, có thể là một mình hoặc theo nhóm, nước Tổng cục Du lịch, công ty lữ hành bán lẻ, công ty lữ hành và hoặc công ty cung cấp tiếp nối; mang tới cô hội làm giàu tiền nước trải nghiệm về năm năm và sản phẩm.
Final payment <i>Khoản thanh toán lần cuối</i>	Tổng số tiền khách hàng nước yêu cầu trả cho công ty lữ hành sau khi trở về khoản tiền đã đặt cọc trước.
Flyer <i>Tờ rơi</i>	Một tài liệu giới thiệu trong nội ghi các thông tin mô tả (và nói khi có ảnh minh họa) về sản phẩm và năm năm của một tour du lịch; nước thiết kế sao cho hấp dẫn khách hàng.
FOC	Ve miễn phí; con gọi là complimentary.



G	
Geographic features <i>Nai niem na lyi</i>	Soi hap dan toi nhien cua mot nat noid: vi doi nui, song, bai bien, vnh, nab.
Gross rate <i>Giai gop</i>	Giaima khach hang trai niem mua san pham hoac dich vui.
Guide book <i>Sach hong dan</i>	Sach xuat ban gioi thieu ve niem nen: vi doi Lonely Planet.

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 vi doi, khi niem nen nat noid moic noi hap dan cao nhac cua noi vi vay noi la thoi gian pho bien nhac nen tham; do noi nay la thoi gian ma giai khach san va giai ve may bay nat nhac.

Inbound Tour Operator <i>Công ty lữ hành nhận khách vào</i>	Một công ty lữ hành bán các tour trọn gói trong một nước cho những khách hàng ở các nước khác hoặc cho những nền vì toà chức tour nội địa.
Inbound tourism <i>Khách du lịch từ nước ngoài vào</i>	Những người đi du lịch từ nước khác tới Việt Nam. Thuật ngữ "domestic inbound" có thể mô tả tại trường hợp một khách du lịch đi từ Tp. HCM ra thăm Hải Nội và là khách hàng sử dụng các sản phẩm du lịch của năm đến lại Hải Nội.
Inclusive tour <i>Chuyến du lịch giải trọn gói</i>	Một chuyến du lịch có toà chức dành cho khách bao gồm vé máy bay, nơi lưu trú, di chuyển, tham quan...
Independent Traveller or Tourist <i>Khách lữ hành hoặc du lịch độc lập</i>	Một khách du lịch chỉ mua vé máy bay và có thể mua một hoặc hai năm nghỉ đầu tiên tại năm đến; Một khách lữ hành hoặc du lịch độc lập sẽ lập kế hoạch lịch trình trong nước mình và sẽ đặt thêm phòng nghỉ và tour du lịch nội địa sau khi đến.
Itinerary component <i>Cấu phần lịch trình</i>	Các thành phần của một lịch trình du lịch của khách hàng; ví dụ, nội địa chuyến du lịch, vé máy bay, đặt chỗ máy bay...
Itinerary <i>Lịch trình</i>	Chương trình đi du lịch của một tour theo nhóm hoặc cá nhân, bao gồm tất cả các thành phần đã tính từ chuyến bay đi cho đến chuyến bay về
International tourist <i>Khách du lịch quốc tế</i>	Một người đi tới và nghỉ lại ở một nước khác với thời gian liên tục không nhiều hơn một năm với mục đích nghỉ ngơi, làm ăn và các mục đích khác.

L	
Log on, log off <i>Năng nhập, năng xuất</i>	Năng kỹ vào làm việc và thoát khỏi chương trình làm việc trên một máy tính, cài số dùng mã số truy cập đặc biệt.
Low season <i>Mùa vắng khách</i>	Thời gian ít phổ biến nhất nhất là một năm nên cứ thế nào rồi vào do nó thông thường giá vé máy bay và khách sạn sẽ thấp nhất.
Loyalty programme <i>Chương trình khách hàng trung thành</i>	Một chương trình tặng thưởng cho các khách hàng thông qua việc tích điểm trên một hãng hàng không hoặc một nhóm các hãng hàng không nhất định nào đó hoặc thông qua việc tích điểm tại một khách sạn hoặc một chuỗi khách sạn nhất định.

M	
Manifest <i>Bản danh sách</i>	Danh sách toàn bộ các khách hàng đi trong một nhóm (công ty đi hành) hoặc của các hành khách trên một chuyến bay (hãng hàng không).
Mark-up <i>Lợi nhuận biên</i>	Số tiền mà một công ty đi hành hoặc một công ty đi hành bán sản phẩm ngoài sẽ cộng thêm vào chi phí sản phẩm của công ty cung cấp để có thể trả hoa hồng cho các nhà lý đi hành bán các sản phẩm tour du lịch của họ và để thu được một biên lợi nhuận cho công ty của họ.
MICE	Hội thảo, khuyến mãi, hội nghị, triển lãm.

N	
Nett rate <i>Giá gói</i>	Giá gói trọn gói số tiền hoa hồng.
O	
Outbound travel <i>Du lịch ra nước ngoài</i>	Đi từ Việt Nam đến nước khác; thuật ngữ “domestic outbound” có thể dùng để mô tả trường hợp một khách du lịch từ Hà Nội tới thăm Tp. HCM, và có thể là khách hàng tiềm năng của nhà lý lịch hành tại Hà Nội.
P	
Passport <i>Hộ chiếu</i>	Một loại giấy tờ sử dụng khi đi du lịch, yêu cầu bắt buộc khi xuất nhập cảnh ra nước ngoài.
Preferred product <i>Sản phẩm nước ấu nãi</i>	Một nhà lý lịch hành có thể thu xếp với một công ty cung cấp sản phẩm (ví dụ công ty lữ hành) để bán các dịch vụ của công ty cung cấp này. Nếu nói lại công ty cung cấp sẽ trả cho nhà lý lịch hành một hoa hồng cao hơn cho mỗi giao dịch bán hàng.
Product Knowledge <i>Kiến thức về sản phẩm</i>	Kiến thức về tập hợp của công ty lữ hành bán các chuyến du lịch, lịch bay và giá vé của các hãng hàng không, các công ty cho thuê xe, lưu trú tại khách sạn...
Product Manager <i>Giám đốc sản phẩm</i>	Người chịu trách nhiệm xác định và lựa chọn các sản phẩm, dịch vụ và các công ty cung cấp, nhằm mục đích đưa các sản phẩm và dịch vụ mới vào chương trình du lịch của mình.

R	
Rail schedule <i>Lịch chạy tàu</i>	Giờ khởi hành và giờ đến của tàu hoai
Reconfirmation of booking <i>Xác nhận lại việc đặt chỗ</i>	Nhiều hãng hàng không (bao gồm cả hãng hàng không Quốc gia Việt Nam) yêu cầu hành khách phải gọi điện thoại và xác nhận lại 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 cẩn gọi là Booking File. Thông tin khách hàng nên ghi vào hệ thống CRS/GDS. Mọi hành khách đặt chỗ cần có một mã số đặt chỗ duy nhất nên hiển thị trên thẻ của khách rồi
Retail Travel Agency <i>Nơi lý bán lẻ du lịch</i>	Nơi diễn cho công ty cung cấp các sản phẩm du lịch và bán các sản phẩm này cho khách hàng nên hiển thị 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 <i>Theo mùa</i>	Các khoảng thời gian trong năm khi giá phòng khách sạn và giá vé máy bay thay đổi phụ thuộc vào mùa nghỉ khách và vào khách.
SGLB	Một phòng nghỉ trong một khách sạn (dành cho một người – chỉ một giường) với một buồng tắm kèm theo.
Single supplement <i>Tiền thu thêm phòng nghỉ</i>	Số tiền bổ sung tính thêm vào giá phòng tiêu chuẩn công bố mà khách sạn thu thêm của một khách muốn sử dụng một phòng một mình. (Giá phòng tiêu chuẩn công bố dựa trên cơ sở hai người một phòng).
Source market <i>Thị trường nguồn</i>	Nước xuất phát của các khách du lịch đến từ nước ngoài.
Supplier of product <i>Công ty cung cấp sản phẩm</i>	Một hãng hàng không, công ty cho thuê xe, công ty nông sản, công ty tàu thủy, khách sạn, công ty bảo hiểm du lịch...



U

UNWTO

Tên cập nhật (2006) của Tổ chức Du lịch Thế giới, nhằm phân biệt với tên của Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO).

V

Visa  
Thẻ thông

Giấy tờ can coi nhập cảnh vào một nước nhất định nào đó

VNAT  
Vietnam National Administration of Tourism

Tổng cục Du lịch Việt Nam.

Voucher  
Phiếu thanh toán

Phiếu thanh toán là một giấy biên nhận thông qua nó một bên trả tiền (thông lệ một nhà lý lịch hành hoặc hãng hàng không) xác nhận khách hàng đã trả tiền. Qua việc chấp nhận phiếu thanh toán công ty lữ hành hoặc công ty cung cấp dịch vụ sẽ phải cung cấp một tập hợp các dịch vụ ghi trên phiếu và giải hòa nợ cho bên trả tiền nếu thanh toán.

W

Wholesaler  
Công ty lữ hành bán sỉ

Một công ty kết hợp các sản phẩm và dịch vụ vào trong các sản phẩm tour và bán chúng thông qua các nhà lý lịch bán lẻ thị trường nguồn.





TỔNG CỤC DU LỊCH VIỆT NAM PHỐI HỢP VỚI ỦY BAN CHÂU ÂU  
ĐỐI AN PHÁI 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 XÂY DỰNG CHO 13 NGHIỆP TRÌNH NỔI CỘ BẠN NHỎ SAU:

## Khách sạn

NGHIỆP VỤ AN NINH KHÁCH SẠN  
NGHIỆP VỤ BUÔNG  
NGHIỆP VỤ LỄ TÂN  
NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG  
KỸ THUẬT CHE BIẾN MÓN ĂN ÂU  
KỸ THUẬT CHE BIẾN MÓN ĂN VIỆT NAM  
KỸ THUẬT LAM BÁNH ÂU  
NGHIỆP VỤ NHÀ TÌ GIỮ BUÔNG KHÁCH SẠN  
NGHIỆP VỤ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN NHỎ

## Lữ hành

NGHIỆP VỤ NIỆM HẠNH TOUR  
NGHIỆP VỤ NHÀ LÝ LỮ HÀNH  
NGHIỆP VỤ NHÀ TÌ CHO LỮ HÀNH  
NGHIỆP VỤ HỒNG HẠNH 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

Áp phấm này nước thực hiện với sự giúp đỡ của Liên minh châu Âu. Toàn bộ nội dung áp phấm do Đối an Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam chịu trách nhiệm và không phản ánh quan niệm của Liên minh châu Âu ôi bất cứ góc độ nào.