

旅行服務業的經營與管理

羅君平

萬大旅行社股份有限公司

Wonderful Tours & Travel Corp.

服務

- 服務的商機：貓纜遇上雷雨天
 - 服務的利基：霸機事件
 - 服務的奇蹟：羅馬到巴黎的最快的走法
- 

旅行社的沿革、營業類別

- 沿革時期：67年之前許可制時期

 - 68年~76年開放觀光護照時期

 - 77年~97年開放大陸探親時期

 - 98年之後兩岸直航時期

- 營業類別：Travel旅行

 - Tours觀光

 - 國內-外人、國人
 - 國外

成立旅行社的資本額與經理人

旅行社	資本額	保證金
甲種	\$25,00,000	\$10,00,000
乙種	\$6,000,000	\$1,500,000
綜合	\$3,000,000	\$600,000

- 觀光旅館業：國際觀光旅館新臺幣六千五百萬元。
一般觀光旅館新臺幣二千六百萬元。
- 有限公司為新臺幣五十萬元；股份有限公司為新臺幣一百萬元

成立旅行社的資本額與經理人

經理人 受訓資格	職員、導遊	主管	負責人
大畢	6年	4年	2年
高畢、專畢、大肄	8年	6年	2年

領隊專技考試項目

● 外語領隊：

一、領隊實務（一）

包括領隊技巧、航空票務、急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、國際禮儀。

二、領隊實務（二）

包括觀光法規、入出境相關法規、外匯常識、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、兩岸現況認識。

三、觀光資源概要

包括世界歷史、世界地理、觀光資源維護。

四、外國語

分英語、日語、法語、德語、西班牙語等5種，由應考人任選1種應試。

領隊專技考試項目

● 華語領隊：

一、領隊實務（一）：同外語領隊。

二、領隊實務（二）：包括觀光法規、入出境相關法規、外匯常識、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、香港澳門關係條例、兩岸現況認識。

三、觀光資源概要：同外語領隊。

導遊專技考試項目

● 外語導遊：

一、導遊實務（一）

包括導覽解說、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、航空票務、急救常識、國際禮儀。

二、導遊實務（二）

包括觀光行政與法規、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、兩岸現況認識。

三、觀光資源概要

包括臺灣歷史、臺灣地理、觀光資源維護。

四、外國語

分英語、日語、法語、德語、西班牙語、韓語、泰語、阿拉伯語等8種，由應考人任選1種應試。

導遊專技考試項目

● 華語導遊：

一、**導遊實務（一）**：同外語導遊。

二、**導遊實務（二）**：包括觀光行政與法規、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、香港澳門關係條例、兩岸現況認識。

三、**觀光資源概要**：同外語導遊。

Travel 旅行市場 現在與未來

- 航空市場急速改變
 - 科技打開航空通路
 - 旅行社角色全轉換
 - 企業客戶專業服務
 - 價格導向免費服務
- 

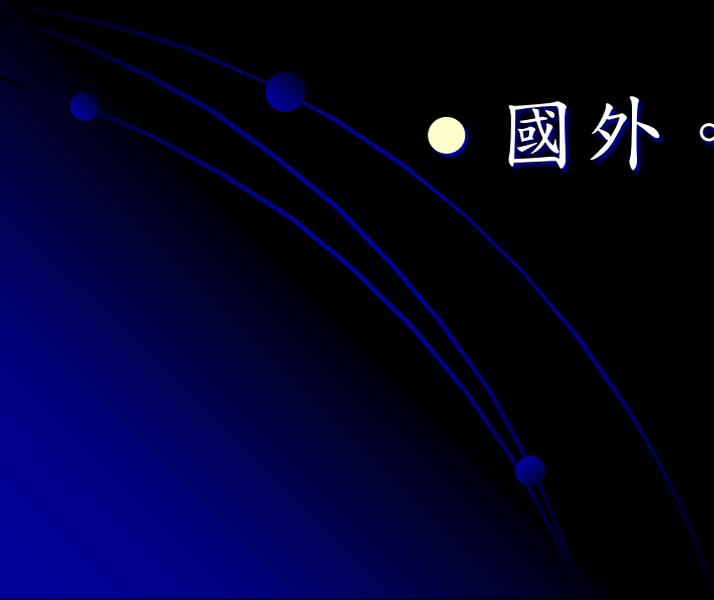
買機票，怎麼找專業的旅行社？

- 打電話買張票，旅行社訂個位，報價、開票，交易完成了？如果生意都是這樣，真是洪福齊天了。
- 今天接到一通美國來電，他還有一小時要去洛杉磯機場搭中華班機來台北，現在要買一張票從台北去廈門。
- 過程如下：
 1. 進入電腦訂位系統，查他抵台時間，查去香港轉機去廈門航班，哪一班接得上，在台北過境時間不必等太久。
 2. 查此時段的票價，且是可以用的所有航空公司的票價。衡量票價與航班做出最佳航班推薦。
 3. 港龍航空時間被接受後，進入系統查隨時變的稅金及附加費，告知來回票價，請問回程時間。
 4. 他說到廈門之後去他處，不從廈門飛香港，只要單程票。
 5. 告知開單程票很貴，可不開廈門/香港段，但要含香港/台北票價便宜。

6. 接受。但不確定何時搭香港/台北。現在訂了位，到時可改嗎。
7. 告知票價很多種，現在報價的**可以**改。
8. 他想改坐中華及港龍，因為是會員。
9. 告知**中華要配搭東方**航空，才有好價錢。接受。
10. 馬上查中華有無位，票價多少。**馬上**改好了。
11. 請給我**卡號**登入。**核對卡上名字**與護照用英文名不同，會有問題。
12. 訂好位了，要**選座位**號。
13. 付款，用AE卡。**AE卡要本人簽名**。其他卡可報卡號來即可收帳。
14. 他說他從台灣撥傳真號碼是002 626 xxxxxxxx，請傳真電子機票證明。我知道他錯了，002之後要**加國碼1**，否則他永遠收不到機票。
15. 告知他行李可從洛杉磯**直掛廈門**，在洛杉磯機場要出示去廈門電子票，否則到台北還要辦一次託運行李手續。還問他有無簽證或台胞證

- 以上對話**互相問答**，**10分鐘**內完成，再**15分鐘**後開好電子票，FAX到他家。
- 以上16過程，雖然10分鐘完成，但是若非專業旅行社處理，任一過程要去**找答案**或因錯誤決定導致的**修正**，就可能一天的工作時間，也搞不定。
- 要**熟練**操做電腦訂位系統，**熟悉**各家票價及規則，**預防**錯誤的發生，附加便利旅客的**資訊**，這才符合專業要求。
- 你找到了這樣的旅行社嗎？

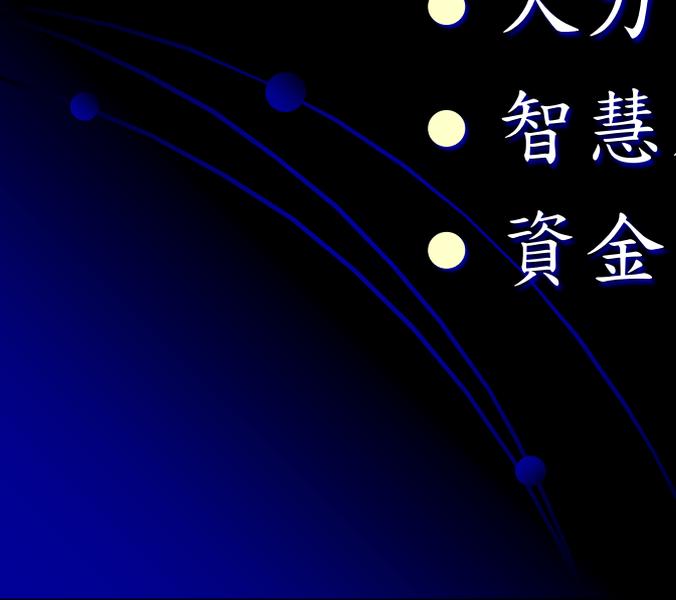
Tours觀光-核心競爭力

- 國內-外人。通路
 - 國內-大陸。通路，財力
 - 國內-國人。上游關係。通路
 - 國外。上游關係。通路。
- 

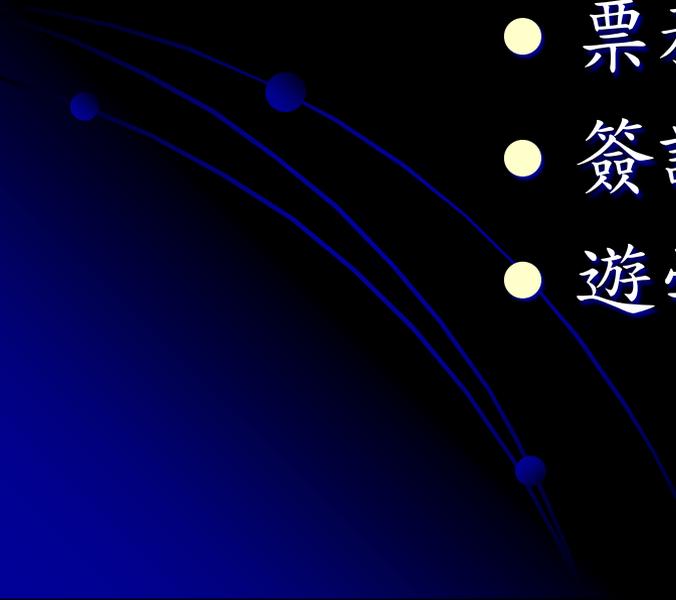
比較經營Travel 與 Tour

	Travel	Tour
創業門檻	專業	人脈
資金需求	低	高
工作場所與設備	小、簡	較大
人員專業與流動	專業	執行
產銷	產銷合一	產銷分工
薪資(一年後)	27000	25000
費用項目	低	廣告、開發
週轉金	少	多
毛利率	4-5%	8-10%
薪資/費用	50%	45%
規模	TMC	靠行->上市

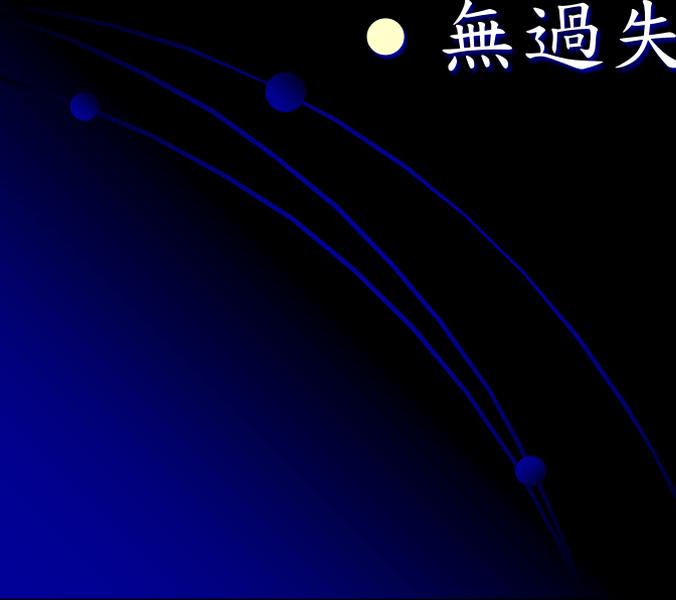
旅行社創業

- 趨勢：個人VS團體 提早購買
 - 前提：品質定義
 - 管理制度VS質與量
 - 人際關係~同業互助
 - 人力資源
 - 智慧財產權
 - 資金
- 

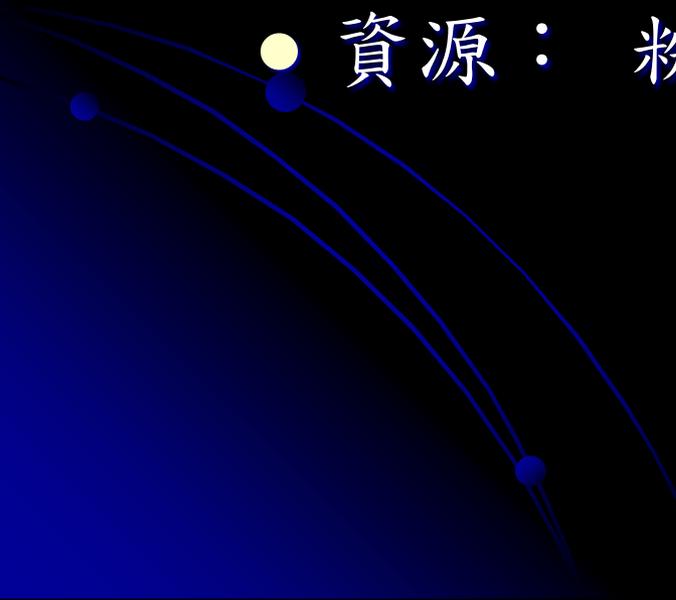
其他相關業務

- 郵輪代理
 - 航空公司代理
 - **Local Tour Operator**代理
 - 訂房中心
 - 票務中心
 - 簽證中心
 - 遊學與移民
- 

風險

- 遺失行李
 - 揪團
 - 旅遊糾紛：凌晨、
 - 天災、戰爭、疫病、動亂、民運
 - 無過失責任
- 

未來的發展

- 競爭：同業、上下游、異業、環境
 - 旅客：依循資訊、獨立思考、知曉IT
 - 機會：科技、社群
 - 行銷：Google，Yahoo
 - 資源：粉絲，社群，銀髮族
- 

Q&A

edward@wtt.com.tw

