

情景三 “红色生态”之夹金山研学体验旅行定制

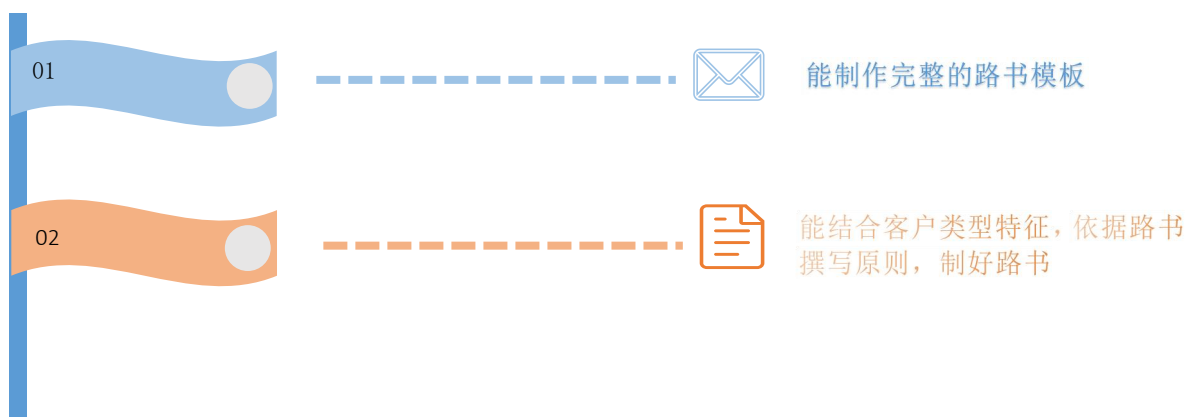
任务七 制研学路书 做好行前提醒

🔗【任务导入】

任务描述

定制师小李于7月10日接到了7月20-22日某八年级师生到夹金山的“红色生态”研学定制之旅，7月16日，客户与小李签订合同并付款成功，小李通过平台和电话预定了食、住、行、游、娱等产品资源，小李在7月19日22:00建立了微信群，但由于时间太晚，10余名学生已经休息，并未进到群里，导致10余名学生并不知道注意事项，旅行社知道后，对小李的疏忽提出的严厉的批评，小李也认识到了自己的错误，在之后的服务中严格按照服务流程，“用心、用情、用智、用情”的为师生服务。

任务目标



🔗【任务分析】

客户行前服务包括路书制作和做好提醒服务。在工作中，应该按照定制旅行管家服务（初级）岗位流程要求，根据行程方案、客户情况制作路书，并在规定时间建立行中群，做好提醒工作。

🔗【案例导入】

【线路名称】

华东五市双飞9天8晚心动纯玩之旅



【行程安排】

日期	城市/交通	行程内容	用餐	酒店
D 1	保定/南京	早上10:30保定东站集合，乘坐高铁G605保定东—石家庄（11:11-11:38），在石家庄正定国际机场搭乘 东方航空MU2768 石家庄正定国际机场—南京禄口国际机场(13:55—15:35) 抵达南京，入住酒店，自行安排休息。晚餐后，自有安排。	晚	南京
D 2	南京	上午，早餐后，乘坐大巴车抵达灵谷寺，灵谷寺参观1个小时，参观音乐台景区30分钟，参观中山陵景区1个半小时，中餐自理,休息。下午，参观紫金山景区1个半小时，参观明孝陵1个半小时,乘车前往玄武湖公园游玩一个小时，乘车回酒店。晚餐后，自由活动。	早、中（自理）、晚	南京
D 3	南京	早餐后,参观南京博物馆1个半小时，参观江南贡院1个小时，参观夫子庙1个小时。中餐自理，休息。下午，参观南京夫子庙秦淮风光带2个小时，参观秦淮河1个小时，参观南京总统府1个小时,乘车回酒店。晚餐后，自由活动。	早、中(自理)、晚	南京
D 4	南京/无锡	早上,乘车抵达无锡,参观灵山大佛2个小时，集合回住宿酒店。中餐后,休息。下午,参观无锡三国城、水浒城影视基地1个半小时、蠡园1个小时、蠡湖中央公园1个小时、蠡湖之光1个小时,乘车回酒店.晚餐后，自由活动.	中、晚、早	无锡
D 5	无锡/苏州	上午，乘车抵达苏州，参观虎丘1个小时,参观苏州寒山寺、枫桥景区1个半小时，参观留园1个小时,集合回住宿酒店。中餐后，休息。下午,乘车前往松鹤楼参观半个小时,参观沧浪亭1个小时，参观拙政园2个小时,乘车回酒店。晚餐后,自由活动。	中、晚	苏州
D 6	苏州	上午，参观历史老街平江路半个小时，参观狮子林2个小时，回酒店。中餐后，休息.下午，参观观前街2个小时,参观有着1200年历史的老街七里山塘（山塘街）1个小时，回住宿酒店。晚餐后，自由活动.	早、中、晚、早	苏州
D 7	苏州	上午,抵达杭州，行走在有着诗画一般的柳浪闻莺的	中、	杭

	杭州	山路上,逃离吵闹的都市,享受片刻的安宁(1个小时).参观西湖3个小时,回酒店.中餐后,休息。下午,参观西溪湿地1个小时,参观飞来峰1个小时,参观灵隐寺1个半小时,回酒店.晚餐后,乘车来西湖,感受雷峰夕照、三潭印月。	晚、早	州
D8	杭州/上海	早上,抵达上海后,参观正大广场1个小时,回酒店。中餐后,休息。下午,参观思南公馆1个半小时,参观周公馆、孙中山故居、张学良公馆、柳亚子旧居、梅兰芳旧居共2个小时,参观上海新天地1个半小时,回酒店.晚餐后,前往外滩欣赏夜景。	中、晚	上海
D9	上海/保定	上午9点酒店集合,乘车去上海浦东机场,乘坐中国联航KN2366浦东国际机场—正定国际机场(10:30-12:35),抵达正定后乘坐G6292 石家庄-保定东(13:38—14: 25)		

【出团时间及价格】* 年 * 月 * 日

成人门市3099元/人 12周岁以下儿童门市2799元/人(不占床、不含门票、不含早)

行程标准

【参考火车航班】：保定/石家庄 G605

(11: 11—11: 38)

石家庄/南京MU2768 (13: 55—15: 35)

上海/石家庄 KN2366

石家庄-保定东 (13: 38-14: 25)

团队票出票后不得签转、更改、退票,航班以最终《旅游行程计划说明书》为准

【酒店情况】：

(1) 南京 锦江之星火车站一店(三星),如产生房差,由客人自理(256元/人)

(2) 无锡 徐霞客国际青年旅舍,如产生房差,由客人自理

(55元/人)

(3) 苏州 苏州商旅美居酒店(四星), 如产生房差, 由客人自理(341元/人)

(4) 杭州 杭州孔雀大酒店(四星), 如产生房差, 由客人自理(378元/人)

(5) 上海 上海古象大酒店(五星), 如产生房差, 由客人自理(700元/人)

【用餐情况】:

(1) 南京 锦江之星火车站一店(三星) 含3晚2早

(2) 无锡 徐霞客国际青年旅舍 含1中1晚1早

(3) 苏州 苏州商旅美居酒店 含2早2中2晚

(4) 杭州 杭州华辰国际饭店 含1中1晚1早

(5) 上海 上海古象大酒店(五星) 含1中1晚1早

【用车情况】: 豪华旅游空调大巴车, 保证一人一座

【景点安排】: 景点首道大门票

【导游】 全程优质全陪导游服务, 目的地优质地接导游服务

【购物点及停留时间】 全程2个购物点

南京夫子庙秦淮风光带 2个小时

上海新天地 1个半小时

【需要游客另行付费的项目表】: 无

【注意事项】

(1) 购物娱乐: 在异地购物不要盲目轻信别人, 切忌冲动从众, 做个成熟的消费者. 建议您在购买任何贵重物品时,

务必辨别真伪，并索要购物发票。

(2) 由于经济发展的原因以及地区差异，同档次酒店与保定有一定差距，望您理解与支持；

【温馨提示】

(1) 按《中国民航总局公告》规定，过机场安检不能随身携带液体、尖、硬物品，包括酒、饮料和饮用水、剪刀、打火机、指甲钳等（托运可以）；

(2) 请客人自行购买人身意外保险等其他险种；

【特别提醒】

(1) 成人出团前请带好本人有效身份证原件，儿童请带好本人户口本原件；

(2) 旅行社在不降低服务标准及不减少景点的前提下，有根据实际情况对线路做合理调整的权利；

(3) 为丰富目的地景区内容，我社推荐部分经典加点景区（费用需客人自理），考虑到客人的喜好、身体状况等，我社充分尊重客人的选择权，若客人不做选择，此段时间为自由活动时间，时间长短与加点的旅游时间相等；

(4) 如遇雨雪天气等人力不可抗拒因素造成的行程延误或变更，以及航空公司、景区及酒店等政策性调价所产生的费用差价由客人承担；

(5) 2-12周岁儿童报价含机票、正餐的半餐、车费，不占床位、不含门票、不含早餐及其余费用；

【请思考】路书的构成？

一、路书制作原则

（一）撰写原则

1.规范性。撰写事项需合乎逻辑、引用规范，不与政策法规相违背。

2.准确性。撰写事项务必做到精准明确。

3.时效性。旅游目的地的资源如景点开放时间、花季等会根据每年的天气等因素调整，注意事项要做到与时俱进、及时更新。

4.简洁性。注意事项需简明扼要，通俗易懂，不宜长篇阔论，尽量用最少的字传递给旅游者最重要的信息。

5.针对性。针对不同的出行人群、目的地，有着不相同的注意事项，要有的放矢，切不可为了凑数把与此行无关的事项撰写进来。

（二）撰写方法

1.常规写法，根据出行阶段撰写定制师应该按照行前、行中及行后来撰写注意事项。

行前：出行前需要准备各项证件、文件、物品等。

行中：出行中在目的地需要遵循的当地规定、旅途中的安全须知等。从“吃住行游购娱”六要素来说明旅途中的注意事项。《中华人民共和国旅游法》中有规定：旅游者在旅游活动中应当遵守社会公共秩序和社会公德，尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰。各地的规定不一，定制师可在注意事项中提前备注说明。境外定制旅行产品除“吃住行游购娱”六要素要求的注意事项外，还需撰写护照、签证及

其他港澳台等证件的办理事项、出入境的规定注意事项、目的地国家需要遵守的规定等。

行后：回程后处理与此次旅行相关的工作，如退还押金，出境签证是否需要消签等。

（三）精准服务，根据客户情况撰写

1.根据客户的年龄或性别撰写

（1）老年人出行注意事项：根据老年人的年纪，提前告知带好证件享受景区的门票优惠，带好常备药品、注意当地的饮食安全等。

（2）婴幼儿童出行注意事项：根据儿童的年龄，提醒监护人带好儿童旅途中所需物品和身份证件，告知儿童在旅途中的安全须知。

（3）女性出游注意事项：一般来说，女性出行准备的物品较多，如防晒物品等。注意写明各地尤其是国外部分国家对于女性出游的安全提示和禁忌等。

2.根据客户的类型撰写

（1）个人定制：婚礼、蜜月、摄影、美食、购物等个人主题定制，有着不同的注意事项，可以根据各项主题来撰写不同的注意事项。

（2）企业定制：行程通常会安排团队集体活动，注意事项需突出集体活动所用到的物资、人员协调、着装等。

一、路书构成



(一) 行程概述

见：情景三“红色生态”之夹金山研学体验旅行定制，
任务五配产品资源 推荐行程方案中的行程设计

(二) 行前准备清单

项目	数量		项目	数量		项目	数量	
重要文件及资料			其他个人药品			手表		
护照			防晒霜			袜子		
签证			润唇膏			内衣裤		
身份证			护肤用品			休闲鞋		
信用卡	凸字, Visa 或Master标志		保湿霜/ 面膜			电子设备		
驾照	原件及国际 驾照认证件		感冒药			插线板		
机票预订单			肠胃药			耳机		

租车预 订单		创可贴		电脑/iPad	
路书			杂项	GPS	
保险单		指甲刀		读卡器及数 据线	
洗漱用品	干/湿纸巾			备用电源	
梳子		记事本/ 笔		随身Wi-Fi	或当地电 话卡
沐浴液、身 体乳		发箍		手机及充电器	
牙膏牙刷		彩妆		相机及充电器	
剃须刀		化妆工具		储存卡	
香皂		香水		资金	
个人卫生用 品		隐形眼镜		当地现金货 币	
牙线/漱口 水		隐形眼镜 药水		银联卡	
吹风机		雨伞/雨 衣		行李	
卸妆用品		保温水壶		行李箱	
洗发水/护 发素		充气枕/ 耳塞 眼罩		背包	
医疗/健康		衣服		钱包	
消炎药		拖鞋		腰包	
痛药		睡衣		自拍杆	
咽喉糖		首饰		水杯	

（三）旅行小贴士

小贴士规范标准	
包含项目	内容
城市治安情况	告知客户在出行中谨防强盗及治安提醒
紧急联系电话	火警、救护车等等
目的地医疗情况	主要医疗机构的电话，急救电话
穿衣指南	提前告知目的地大致天气及每日天气早提醒
电源电压	电源插头图片
目的地交通	出租车、公共交通（如行程为全包车，则可不写此项）； 若是自驾，单独做成独立章节附在小贴士后；
其他事宜	根据目的地情况以及客人需求，增减此项内容；比如日本泡温泉礼仪、泡温泉注意事项；澳洲当地推荐特产；特色美食推荐等；
常见用语/标示等中英（中日对照等）	日常对话、机场标示、常见食物用语、餐厅点单用语、常见标示、星期对照
自驾须知	自驾行程时，单独整理详细自驾须知： 1. 路标指南 2. 目的地国家自驾安全提示 3. 目的地国家交通规则

（四）每日行程构成（不分前后顺序，以实际行程调整）

1.行程概览：用地图显示当日主要景点的距离或简述当日行程

2.景点介绍：

(1) 景点的基础信息：营业时间，地址，联系电话，门票（若为自费），其他自费项目价格及简介

(2) 景点简介

(3) 给乐园地图及建议游玩路线，重点的游玩项目介绍

(4) 配图：从出发地抵达景点的路线地图，景点图片，游玩项目图片

3.购物场所

(1) 购物场所基础信息： 营业时间，地址，简介

(2) 对于特别推荐的品牌店，明确标示品牌LOGO、简介

(3) 配图：购物场所外观、推荐店铺外观、推荐商品图片

4.入住酒店：如当日不换酒店可以不用列明

(1) 酒店基础信息：地址，电话，设施及房型简介，入住以及退房时间；

(2) 标明酒店特色服务费用（SPA、酒吧、餐厅等）

(3) 如住宿民宿，需将民宿特殊规定详细列出（各国生活习惯不同，有很多细节需要注意）

(4) 民宿详细取钥匙方法

(5) 对于别墅特别提供的免费/收费服务，需详细列出

(6) 配图：酒店外观、房间图片、酒店其他设施图

5.交通信息：

(1) 航班：明确航班号、航班时间（标红加粗），明确标出建议抵达机场时间，明确值机柜台、突显标示，明确值机流程，明确转机流程，如是否需要提取行李，是否需要出机场等。

(2) 动车/火车/大巴/轮船：站台/码头的标示、交通时刻表、取票流程、如何进出站、明确换乘流程，是否需要出车站

(3) 自驾：当日目的地之间的地图、详细的路线指示明确途中加油站、补给站

(4) 包车：如果能提前知道司导姓名和车辆信息，则在路书中写上

(5) 公共交通：若需顾客到目的地国家换票，则需明确换票流程、相关柜台标示，明确实际公交站台的图片，若可以，尽量给出公交时刻表，乘坐出租车方式，费用说明

6.推荐餐厅：一般推荐2-3个不同类型的餐厅，餐厅名称、地址、推荐菜，建议写中英双文或中文与当地语言双文。

(1) 点菜及买单

确认餐厅后，如能找到餐厅菜单，给顾客提供菜单翻译件，协助客户买单

(2) 客户反馈

餐厅基础信息：名称、地址、电话、营业时间

餐厅推荐菜：招牌或特色菜2-3个

配图：餐厅门头照片及推荐菜品

第二天重要事项提醒：如第二天需早起或有重大事情，前一天晚上的路书要写提醒事项

二、行前建群

1.建群前沟通

在邀请客户进群前，需要向客户介绍建群目的并确认客户进群意向。参考话术：“××先生/女士，为了提供高效优质的沟通与服务，稍后会邀请您进入有我以及行中管家/导游/司机的群（如有）。行程中如您有任何问题，都可以在群内与我们沟通。”

注意：行中群是行中服务的官方沟通渠道，建立行中群后，不应该在其他群中发起私聊。

无需建群的场景包括：①单签证、单门票、单保险订单；②签订合同或付款后客户最终未成行订单；③同一批客户的关联订单，且已为该批次客户建立行中群；④建群方式客户不使用 或客户拒绝进群。

2.建群时间

行中群应该在客户出行前建立。

（1）若订单付款时间早于出行日期前一个工作日的中午12:00,则应该在此时间点之前建立行中群。

（2）若订单付款时间晚于出行日期前一个工作日的中午12:00,则最晚需要在客户出行前建立行中群。

3.群成员邀请

不同类型行前微信群成员

类型	行中群中至少需要包含的成员角色
FIT	<ul style="list-style-type: none">● 客户● 目的区域对应平台机器人账号● 供应商行中服务人员
CORP	<ul style="list-style-type: none">● 客户● 目的区域对应平台机器人账号● 供应商行中服务人员● 客户经理
渠道	<ul style="list-style-type: none">● 门店销售● 目的区域对应携程机器人账号● 供应商行中服务人员

注：

(1) 行中管家中每个目的区域对应一个机器人账号，定制师和机器人都在群中；机器人除了答疑，也监督服务质量。

(2) 客户经理是指在公司定制中类似销售的岗位，它主要对接客户公司和供应商，起到桥梁作用。

【任务评价】

“制研学路书 做好行前提醒”任务学习自测单

姓名	班级	学号
路书构成		
完成“红色生态”之夹金山研学体验旅行定制		
行前建群原则		