

第三章 遊程規劃步驟與方法

第一節 遊程規劃的步驟

第二節 遊程資料收集方法

第三節 規劃國內遊程應具備的專業知識



旅遊行程規劃 實務應用導向

鍾任榮 著 · 前程文化 出版

第一節 遊程規劃的步驟 1/15

知悉遊程規劃的步驟是必要的基礎能力，以「現成遊程」與「訂製遊程」的角度來看，流程步驟從市場分析與了解客戶需求開始到檢討與修正，可以劃分成十一個重要階段，內容參見表3-1與圖3-1。

表 3-1 遊程規劃流程步驟表

步驟	現成遊程	訂製遊程
1	市場分析與了解客戶需求	市場分析與了解客戶需求
2	收集資料、經驗法則	收集資料、經驗法則
3	擬訂行程景點	擬訂行程景點
4	確認食宿內容	確認食宿內容
5	分析成本報價、編排行程順序	分析成本報價、編排行程順序
6	製作行程報價書與遊程文案	製作行程報價書與遊程文案
7	交通與食宿預定、排定出團日期	轉交客戶確認
8	文宣廣告與通路行銷	簽約與議價
9	接受消費者訂購	完成交通與食宿預訂
10	交接與出團	交接與出團
11	檢討與修正	檢討與修正

Tour Planning

Practice and Application

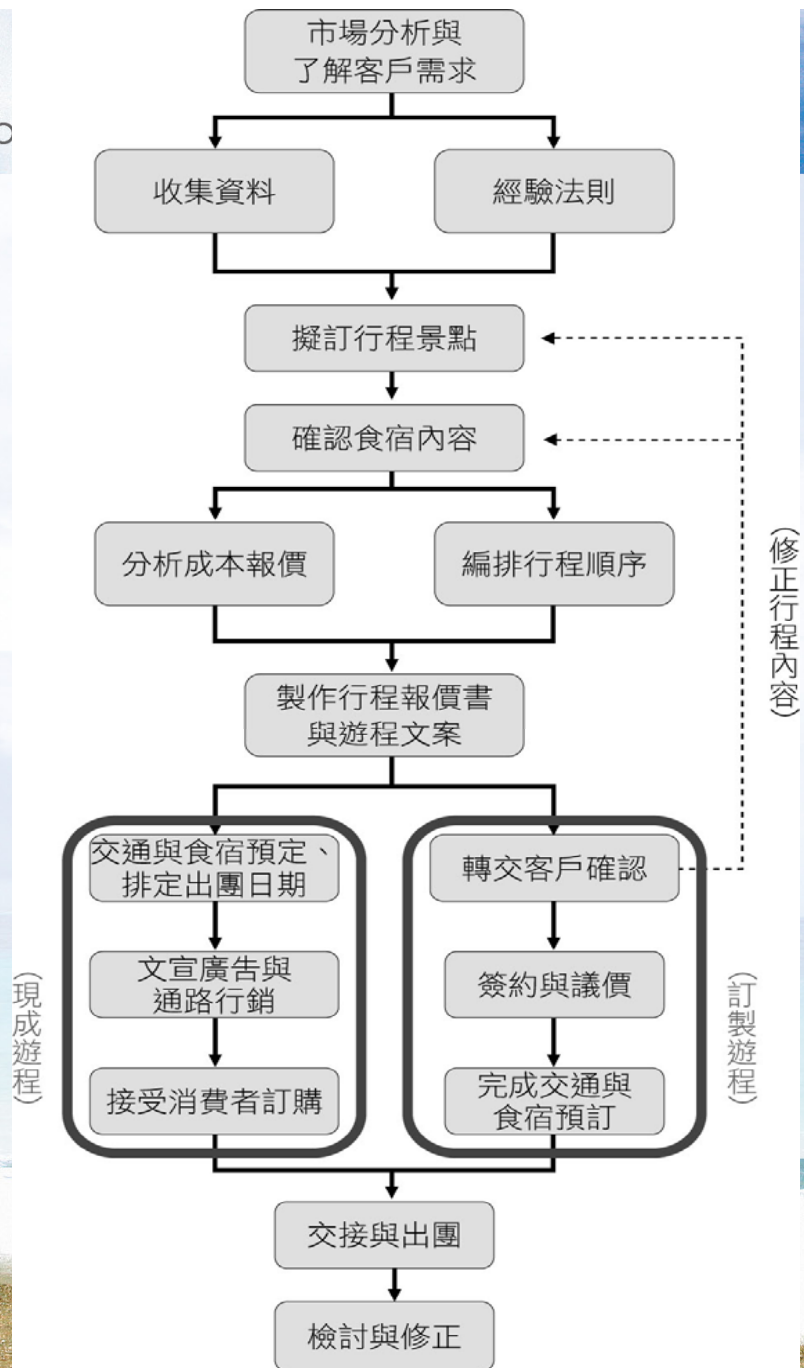


圖 3-1 遊程規劃流程圖

第一節 遊程規劃的步驟 3/15

一、訂製遊程規劃步驟

(一)市場分析與了解客戶需求

- 客戶的旅遊需求也會出現於不同的季節或日期，例如多數的企業客戶、**公司行號**的旅遊，跟學生團旅遊的季節有所不同。
- 規劃者就必須能清楚了解客戶的需求內容，進行仔細的溝通，包含出發的大致日期、旅遊天數、預算、住宿等級、人數、年齡層、旅遊喜好等，如此一來就能較精準的掌握規劃的方向。

第一節 遊程規劃的步驟 4/15

(二)收集資料與經驗法則

- 對於各縣市旅遊景點的特性與內容必須有一定的熟悉度，通常在了解客戶需求後開始著手進行規劃，首先正確的收集資料是必要的手法。
- 請教有經驗的同事以及帶團去過此地的導遊或領團人員，加上自身經驗法則來進行安排，搜尋出適合此類型客戶前往的景點。



第一節 遊程規劃的步驟 5/15

(三)擬定行程景點

- 對於前階段所選定好的景點進行確認，熟悉景點內容與活動，並且考量停留時間長短，決定最理想的景點停留時間。
- 規劃者必須充分了解各景點的實際內容與參觀重點，以便於安排抵達時間或者是順序。



第一節 遊程規劃的步驟 6/15

(四) 確認食宿內容

- 收集鄰近餐廳與旅館的資訊，確認餐食的品質、價格與用餐環境能達到客戶要求的水平。
- 旅館方面則考量設施、價格、特色與等級。
- 住宿部份最好能盡早確認在哪個區域或哪一家旅館，這樣以便進行下個階段的估價，以及確定行程的編排順序。



第一節 遊程規劃的步驟 7/15

(五)分析成本報價與編排行程順序

- 確認各項交通、飯店、景點、餐廳的同業團體報價，然後進行整體估價。
- 檢視是否符合客人預算。
- 一方面也要編排行程景點的順序，決定每天上午與下午適合安排的景點，要注意的是行程路線的規劃，擬出最理想的行程順序。



第一節 遊程規劃的步驟 8/15

(六)製作行程報價書與遊程文案

- 在完成行程表製作後，需要將每個遊程項目的報價表格化，也就是把詳細報價列舉給客戶。
- 業界習慣於將國旅的支出費用分類列舉在報價書中，如此可以一目了然，也可以在行程報價書中做點美工或圖片，增加活潑性與吸引力。



第一節 遊程規劃的步驟 9/15

(七)轉交客戶確認

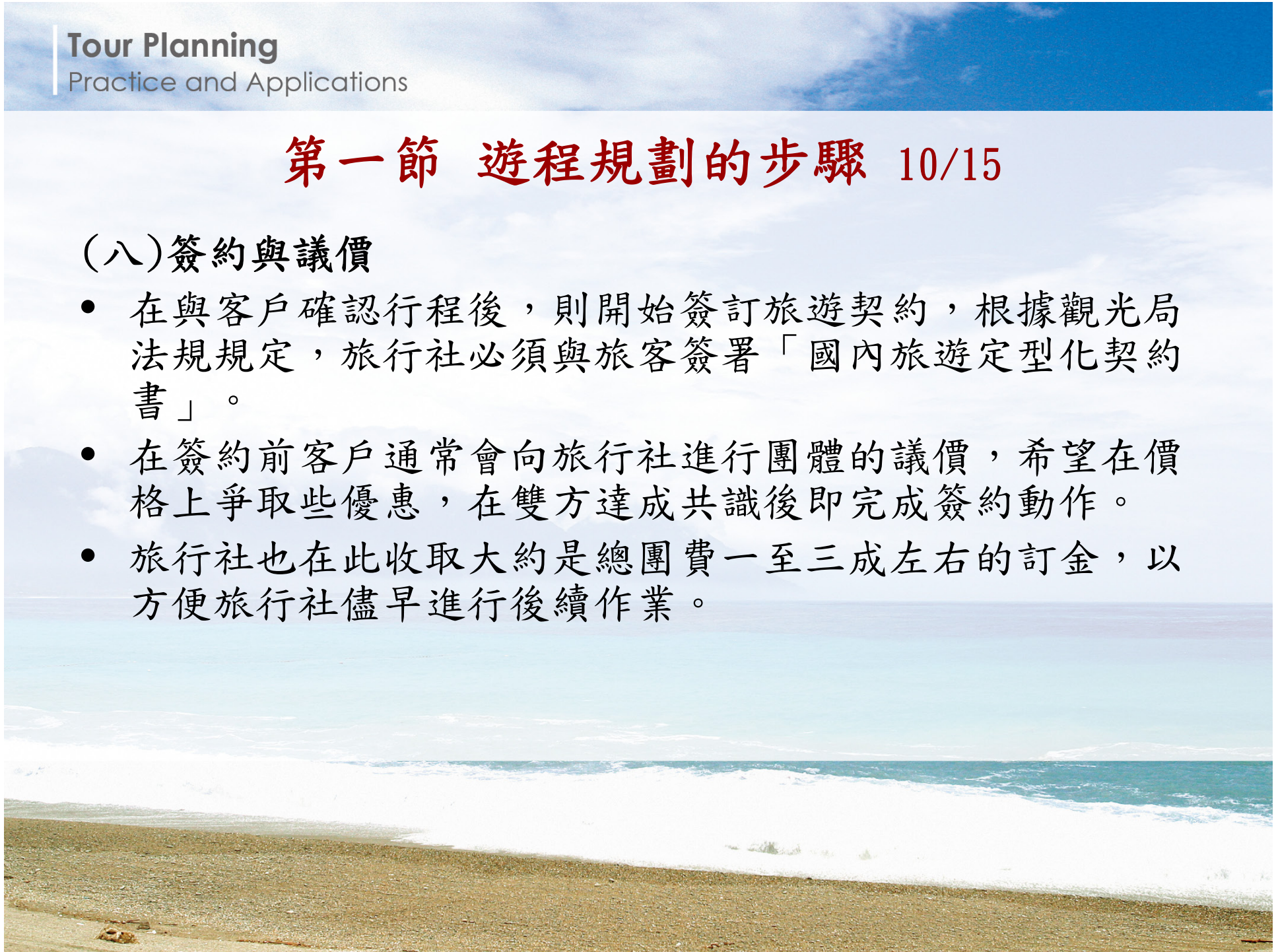
- 將製作完成的行程報價書交給客戶並清楚說明內容規劃的特色與理念，等待客戶決定後再進行後續動作。
- 規劃者要能對遊程當地有詳細的了解，才能有規劃上的彈性，應付不同類型客戶的喜好。



第一節 遊程規劃的步驟 10/15

(八) 簽約與議價

- 在與客戶確認行程後，則開始簽訂旅遊契約，根據觀光局法規規定，旅行社必須與旅客簽署「國內旅遊定型化契約書」。
- 在簽約前客戶通常會向旅行社進行團體的議價，希望在價格上爭取些優惠，在雙方達成共識後即完成簽約動作。
- 旅行社也在此收取大約是總團費一至三成左右的訂金，以方便旅行社儘早進行後續作業。



第一節 遊程規劃的步驟 11/15

(九)完成交通與食宿預訂

- 一般而言旅行社業務人員與客戶完成簽約與收取訂金後，OP人員則依照旅遊契約內容完成這些訂房、訂車與訂餐的作業，如此一來大致就完成了旅程的前置作業。
- 後續要完成旅客保險名單、分房表等表單與旅遊手冊等製作。



第一節 遊程規劃的步驟 12/15

(十) 交接與出團

- 在出團日的前二至五天該團的領團或導遊人員則應至該旅行社與業務及OP人員進行交接。
- 相關出團需要的表單逐項交代清楚，出團款部份包含該團在外地的結帳金額與零用金點交清楚後，即可放心讓領團人員完成出團的任務，待回團後進行最後的結帳與客戶服務。



第一節 遊程規劃的步驟 13/15

(十一) 檢討與修正

- 行程結束後依據領團人員的建議或是客戶意見的反應，來檢討該行程的缺失與不足之處，進行公司內部的會議與檢討。
- 對於反應不佳的部分及時修正，或是調整日後的行程，以免接下來出發的團體面臨到同樣的問題。



第一節 遊程規劃的步驟 14/15

二、現成遊程規劃步驟

現成遊程的產品在前六項步驟和最後兩項步驟與訂製遊程相同，唯有三項步驟的程序有所不同，分別說明如下：

- (一)交通與食宿預定、排定出團日期
- (二)文宣廣告與通路行銷
- (三)接受消費者訂購

墾丁. 大鵬灣生態豐富3日遊

★海洋、夕陽、生態、人文、豐富的墾丁假期★

DAY 1 香火鼎盛福安宮、貓鼻頭、關山夕照、BBQ夜烤

DAY 2 國立海生館、九棚沙漠、恆春古城、出火奇景

DAY 3 鵝鑾鼻燈塔、東港海鮮、大鵬灣遊潟湖

★住宿：墾丁高山青大飯店

◎出團日期：2007年10-12月 每週五出發 (25人以上成團)

◎費用：7,800元/人(住宿兩人房)

6,900元/人(住宿四人房)

團費包含遊覽車費、兩宿七餐、活動門票、領隊小費、保險

岳洋國際旅行社

報名專線：XXXXXXXXXX 陳小姐

地址：XXXXXXXXXXXXXX

網址：XXXXXXXXXXXXXX

第二節 遊程資料收集方法 1/2

- 能夠正確快速的得到各觀光景點的資訊與現況是規劃上的利器，但遊程要安排哪些景點？以及各景點內容詳情如何？包括當地可以進行的活動內容、風景區的帶領動線、餐食供應狀況、住宿品質等都是規劃者需要熟知的，以免團體到現場出現與預期不符的狀況，更嚴重的甚至會產生旅遊糾紛，下列提供五種常用的資料收集方式：

- 一、網站資料查詢
- 二、參閱書籍資料與旅遊手冊
- 三、請益線上導遊與同業
- 四、利用同業熟悉旅遊
- 五、自行考察

第二節 遊程資料收集方法 2/2

表 3-2 遊程資料收集方式之優缺點

資料收集方式	優點	缺點
網站資料查詢	<ol style="list-style-type: none">1.快速大量收集旅遊情報2.無需投資成本3.圖文並茂立即得知狀況	<ol style="list-style-type: none">1.容易與現實有誤2.不易辨別過時資訊3.資訊正確性需要求證
參閱書籍資料 與旅遊手冊	<ol style="list-style-type: none">1.出版品眾多，能得知各資訊2.許多手冊與摺頁不需成本	<ol style="list-style-type: none">1.資訊過於簡易2.無法了解操作細節3.難以創新遊程4.收集各地資料較耗費時日
請益線上導遊 與同業	<ol style="list-style-type: none">1.快速與正確2.能得到各景點最新狀況3.規劃與操作的經驗傳授	<ol style="list-style-type: none">1.需要建立同業的人脈關係2.要詢問資訊正確且熟悉景點的人，不然容易有誤
利用同業 熟悉旅遊	<ol style="list-style-type: none">1.資訊精確，可了解操作過程2.可評估該地資源，選擇最適的安排3.可以與供應商直接洽談	<ol style="list-style-type: none">1.受限於供應商安排不夠彈性與自主2.公司必須有人員實際參加
自行考察	<ol style="list-style-type: none">1.自主性高、能規劃創新遊程2.能直接與旅遊供應商洽談3.適用於新景點的開發	<ol style="list-style-type: none">1.成本較高，最費時費力2.行程安排容易偏向主觀3.行程容易被同業模仿

第三節 規劃國內遊程應具備的專業知識

- 對於旅遊業從業人員來說，累積專業知識是必要的條件，對於各地的旅遊資訊與情報也應該有所敏銳度，如此方能提供旅客最好的建議與規劃，所以在擔任規劃工作時最好能時常累積知識與對同業現況有所熟悉，以免專業能力不足而出差錯，故規劃者最好能夠具備以下的專業知識：
 - 一、熟悉台灣地理環境
 - 二、各縣市重要觀光資源的認識
 - 三、了解旅遊交通動線
 - 四、熟知各地飯店等級與位置