

定制旅行管家服务 职业技能等级标准

标准代码：540004

（2021年2.0版）

携程旅游网络技术（上海）有限公司 制定

2021年12月 发布

目次

| | |
|-------------------|----|
| 前言 | 1 |
| 1 范围 | 2 |
| 2 规范性引用文件 | 2 |
| 3 术语和定义 | 2 |
| 4 适用院校专业 | 3 |
| 5 面向职业岗位（群） | 4 |
| 6 职业技能要求 | 4 |
| 参考文献 | 12 |

前 言

本标准按照 GB/T 1.1.2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：携程旅游网络技术（上海）有限公司、上海旅游高等专科学校。

本标准主要起草人：徐郅耘、李丛峻、龙睿。

声明：本标准的知识产权归属于携程旅游网络技术（上海）有限公司，未经携程旅游网络技术（上海）有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了定制旅行管家服务职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于定制旅行管家服务职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《携程定制服务标准》

GB/T 31385-2015 《旅行社服务通则》

GB/T 32942-2016 《旅行社产品通用规范》

LB/T 069-2017 《旅行社在线经营与服务规范》

LB/T 073-2019 《旅行社旅游产品质量优化要求》

3 术语和定义

GB/T31385-2015 界定的以及下列术语适用于本标准。

3.1 定制旅游产品 Customized tourism products

旅行社接受旅游者的委托,根据旅游者的需求,单独设计行程、报价并提供服务的专项产品及服务,包括单项旅游服务、会议旅游服务、奖励旅游服务、特种旅游服务等。

[GB/T31385-2015,定义 3.12]

3.2 首呼落单 First call list

通过电话、网络或其他媒介与旅游者首次进行旅游需求信息收集，并将有关信息按要求转化为书面或电子文档形式记录在案。

3.3 定制旅游方案 Customized tourism scheme

根据旅游者提出的各种需求，通过系统规划和整体设计，向旅游者提供的具有个性化特征，以文字、图片或多媒体形式表现的出行方案。

4 使用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：观光农业经营、航空服务、邮轮乘务、休闲服务、市场营销、电子商务、商务英语、商务日语、商务德语、商务韩语、商务俄语、商务法语、客户服务、网络营销、商务阿拉伯语、商务泰语、酒店服务与管理、旅游服务与管理、旅游外语、导游服务、景区服务与管理、会展服务与管理、康养休闲旅游服务、休闲体育服务与管理、文秘、商务助理、民航运输等专业。

高等职业学校：森林生态旅游、国际邮轮乘务管理、市场营销、电子商务、网络营销、旅游管理、导游、旅行社经营管理、景区开发与管理、酒店管理、休闲服务与管理、研学旅行管理与服务、葡萄酒营销与服务、会展策划与管理、文化创意与策划、商务英语、旅游英语、应用英语、商务日语、旅游日语、应用日语、文秘、休闲体育、婚庆服务与管理、民航运输等专业。

高等职业教育本科学校：旅游管理、酒店管理等专业

应用型本科学校：休闲体育、体育旅游、商务英语、市场营销、电子商务、旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育、会展等专业。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：休闲农业生产与经营、航空服务、邮轮乘务、市场营销、电子商务、商务英语、商务日语、商务德语、商务韩语、商务俄语、商务法语、网

络营销、商务阿拉伯语、商务泰语、酒店服务与管理、旅游服务与管理、旅游外语、导游服务、会展服务与管理、康养休闲旅游服务、休闲体育服务与管理、文秘、商务助理、民航运输服务等专业。

高等职业学校：森林生态旅游与康养、国际邮轮乘务管理、市场营销、电子商务、网络营销与直播电商、旅游管理、导游、旅行社经营与管理、智慧景区开发与管理、定制旅行管理与服务、民宿管理与运营、智慧旅游技术应用、酒店管理与数字化运营、休闲服务与管理、研学旅行管理与服务、葡萄酒文化与营销、会展策划与管理、文化创意与策划、商务英语、旅游英语、应用英语、商务日语、旅游日语、应用日语、现代文秘、休闲体育、婚庆服务与管理、民航运输服务等专业。

高等职业教育本科学校：市场营销、电子商务、跨境电子商务、全媒体电商运营、旅游管理、酒店管理、旅游规划与设计、烹饪与餐饮管理、文物修复与保护、应用英语、应用日语、应用韩语、应用俄语、应用泰语、应用外语、应用西班牙语、休闲体育、社会体育指导与管理等专业。

应用型本科学校：休闲体育、体育旅游、商务英语、市场营销、电子商务、旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育、会展等专业。

5 面向职业岗位（群）

【定制旅行管家服务】（初级）：主要面向旅行社、旅游电子商务平台、酒店、会展及提供个性化服务的机构内的旅游定制师，计调员，产品经理，销售员，客服人员、运营经理等职业岗位，主要完成定制旅行产品设计、资源预定、客户服务等工作，从事定制旅行业务管理、语言类、商务类等工作。

【定制旅行管家服务】（中级）：主要面向旅行社、旅游电子商务平台、酒店、会

展及提供个性化服务的机构内的旅游定制师，计调员，产品经理，销售员，客服人员、运营经理等职业岗位，主要完成定制旅行产品设计、资源预定、客户服务等工作，从事定制旅行业务管理、语言类、商务类等工作。

【定制旅行管家服务】（高级）：主要面向旅行社、旅游电子商务平台、酒店、会展及提供个性化服务的机构内的旅游业务负责人，计调经理，产品经理，部门主管，客服经理、运营经理、定制企业CEO等职业岗位，主要完成定制旅行产品设计跟踪、资源协调、流量控制，成本管理，人员管理等工作，从事定制旅行业务管理、定制旅行企业人员管理类等工作

6 职业技能等级要求

6.1 职业技能等级划分

定制旅行服务与管理职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【定制旅行管家服务】（初级）：根据定制旅行服务流程的要求，完成收集、整理、记录、分析用户需求的工作。在规定的时间内，可完成 2 套涉及单旅游目的地行程方案设计、成本核算、行程报价、方案视觉呈现及产品资源预定的工作。可以独立完成客户行程提醒工作。配合相关部门及岗位完成客户意见收集，客户情绪安抚等工作。

【定制旅行管家服务】（中级）：根据定制旅行服务流程的要求，完成收集、有效引导、整理、记录、分析用户需求，调整用户期望的工作。在规定的时间内，可完成 2 套涉及多个旅游目的地的行程方案设计、成本核算、行程报价方案视觉呈现及产品资源预定的工作。可以合理运用新媒体营销工具。可以独立完成旅行过程中突发事件的处理，供应商服务监督的工作。可以与相关部门及岗

位合作完成客户意见及投诉处理。

【定制旅行管家服务】（高级）：根据定制旅行业务管理的要求，对定制服务流程，供应商选择，内部员工服务及部门收益进行管理及优化。可以根据公司的业务要求提供相应的解决方案。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 定制旅行管家服务职业技能等级要求（初级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|-------------|----------|---|
| 1、需求获取与期望管理 | 1.1 首呼落单 | <p>1.1.1 能根据接单要求步骤，正确使用在线定制系统的接单功能及时接单，以保证客户订单在规定时间内处于已接单状态。</p> <p>1.1.2 能根据在线定制系统中录单的步骤及要求，可使用在线定制系统及相关辅助工具，将客户提供的有效需求无误地录入系统。</p> <p>1.1.3 能根据在线客户的需求单先后次序，按照定制平台或本公司的定制服务流程要求进行处理并做好记录。</p> <p>1.1.4 能在规定时间内完成首次外呼，根据首呼的内容要求并结合客户在线提交的需求表单完整记录客户需求。</p> <p>1.1.5 能够使用标准普通话与客户进行沟通，在沟通的过程中把握适当的语速。</p> |
| | 1.2 需求分析 | <p>1.2.1 能根据客户的需求单及前期的沟通判断客户所属的市场（如研学、亲子、蜜月、户外等）。</p> <p>1.2.2 能根据前期收集的客户需求信息进行判断，分析客户需求的核心诉求点。</p> <p>1.2.3 能根据可掌控的产品资源（如：机票、酒店、景区景点、活动项目等）与顾客的需求相匹配，判断客户行程需求的合理性。</p> <p>1.2.4 能根据客户需求进行针对性的行程推荐和有价格优势的产品资源推荐，提高订单成团率。</p> |
| | 2.1 行程设计 | <p>2.1.1 能准确确定满足客户核心诉求点的核心产品资源。</p> <p>2.1.2 能结合客户需求把握大交通（机票、邮轮、火车、大巴）安排的合理性；</p> <p>2.1.3 能结合客户需求对比酒店的性价比，为客户安排最佳酒店。</p> <p>2.1.4 能运用行程设计中时间和空间组合的要求，</p> |

| | | |
|--------|---------------|--|
| 2 产品定制 | | <p>结合客户需求设计合理的行程，提升客户旅行体验的满意度。</p> <p>2.1.5 能对单一旅游目的地设计至少两套方案供客户选择，提高订单成团率。</p> |
| | 2.2 成本核算 | <p>2.2.1 能够根据行程方案构成产品资源的相关业务知识，检查资源搭配的合理性，确定出行成本。</p> <p>2.2.2 能根据现有的酒店、机票、门票等产品资源进行成本核算，保证订单报价的准确性。</p> <p>2.2.3 能将定制旅行产品中不同单位的产品资源，进行换算统一单位，确保成本计算准确无误。</p> |
| | 2.3 行程报价 | <p>2.3.1 能按照定制旅行产品报价规范，计算每一项产品资源成本及服务费给到客户定制旅行方案报价，方便客户清晰地了解产品价格明细。</p> <p>2.3.2 能准确地为客户阐明不同的报价组合定制产品的优势，并协助客户做出决策。</p> <p>2.3.3 能对客户提出的异议正确地理解，耐心调整行程与价格报价，考虑到成本应将调整次数控制在 3 次之内。</p> |
| | 2.4 方案内容及视觉呈现 | <p>2.4.1 能结合客户需求并按照定制产品名称的命名要求设计定制产品的行程名称及日程标题，行程命名和日程标题命名完整。</p> <p>2.4.2 能掌握单一旅游目的地的旅游资源特色，可以利用网络等媒介收集、整理、编辑定制方案特色描述和日程安排。</p> <p>2.4.3 能将机票信息，酒店信息、餐饮信息及活动项目完整地展现在方案中。</p> <p>2.4.4 能按照定制旅行方案的完整性要求，在方案设计过程中规范使用图片、文字，确保其信息传播和视觉审美双重功能。</p> <p>2.4.5 能正确使用方案视觉设计过程中排版的一般方法和技巧，使其符合大众审美要求。</p> |
| | 2.5 产品资源配置 | <p>2.5.1 能熟悉公司的资源库中的产品资源，挑选合适的产品资源组成定制产品。</p> <p>2.5.2 能按照公司配置产品资源的填写要求及时预定产品资源，并检查产品资源是否预定正确及成功，以确保客户顺利出行。</p> <p>2.5.3 能按照签证办理流程及要求，独立完成出境旅行签证办理工作，以确保客户顺利出行。</p> <p>2.5.4 能针对定制行程特点、客户类型及要求，安排合适的导游及领队，提升客户对于定制旅行的满意度。</p> |
| | 3.1 行中服务 | <p>3.1.1 能运用聊天软件等工具，在客户定制行程出发</p> |

| | | |
|--------|-------------|--|
| 3 客户关怀 | | <p>前一天、每人行程前做好携带证件等相关提醒事项；</p> <p>3.1.2 能按照公司产品售后服务要求及流程，协助客服团队处理客户的意见，保障定制行程顺利进行；</p> <p>3.1.3 能按照定制行程的服务要求，与供应商合作，收集并信息记录客户每日行程详情，以便于后续工作总结。</p> |
| | 3.2 客户回访 | <p>3.2.1 能根据客户需求及相应流程规定，及时、有效、准确地对客户的服务体验信息进行采集，并做量化处理。</p> <p>3.2.2 能够运用同理心倾听客户的反馈，对于明显的服务缺陷问题对客户进行初步安抚，并依据公司相关规定或工作要求做事件升级处理。</p> |
| | 3.3 意见及投诉处理 | <p>3.3.1 能根据客户对服务和产品体验的反馈，实现精准调查及分类，并完成数据输出及问题分析，提供给相关部门。</p> <p>3.3.2 能够耐心倾听客户的诉求，进行问题初步调查。</p> <p>3.3.3 能够基于事实，兼顾客户情绪，合理客观地与客户做投诉事项的澄清和方案陈述。</p> |

表 2 定制旅行管家服务职业技能等级要求（中级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|-------------|----------|--|
| 1 需求获取与期望管理 | 1.1 首呼落单 | <p>1.1.1 能根据在线定制系统中录单的步骤及要求，灵活使用在线定制系统及相关辅助工具，将客户提供的有效需求进行精准编辑并录入系统。</p> <p>1.1.2 能准确判断在线客户的需求单的紧急程度并排好回馈顺序，以减少不能及时跟单而造成的丢单率。</p> <p>1.1.3 能按照首呼记录的内容及客户在线提交的需求表单就不明确的需求与客户耐心沟通，引导客户说清楚需求。</p> <p>1.1.4 能够使用标准普通话与客户进行沟通，针对客户的来源可满足地方方言及外语的要求。</p> |
| | 1.2 需求分析 | <p>1.2.1 能根据客户的需求单及前期的沟通快速地、准确地判断客户所属的市场（如研学、亲子、蜜月、户外等）。</p> <p>1.2.2 能根据前期收集的客户需求信息进行判断，快速地分析客户需求的核心诉求点。</p> <p>1.2.3 能根据可掌控的产品资源（如：机票、酒店、景区景点、活动项目等）与顾客的需求相匹配，判断客户行程需求的合理性。</p> <p>1.2.4 能根据所掌控的产品资源来调整客户的期望值，提高订单成团率。</p> |

| | | |
|--------|---------------|---|
| | | <p>1.2.5 能根据客户需求进行针对性的行程推荐和有价格优势的产品资源推荐，提高订单成团率。</p> |
| 2 产品定制 | 2.1 行程设计 | <p>2.1.1 能在首次与客户的需求沟通中判断需求的核心诉求点，快速地匹配核心产品资源并合理组合相关产品资源，可满足或超出顾客的期望值。</p> <p>2.1.2 能结合客户需求把握大交通（机票、邮轮、火车、大巴）安排的最佳组合。</p> <p>2.1.3 能挖掘客户对于酒店的需求，为客户安排最佳住宿体验及酒店增值服务。</p> <p>2.1.4 能运用行程设计中时间和空间组合的要求，结合客户需求设计合理的行程，提升客户旅行体验的满意度。</p> <p>2.1.5 能对多个旅游目的地设计至少两套方案供客户选择，提高订单成团率。</p> |
| | 2.2 成本核算 | <p>2.2.1 能够根据行程方案构成产品资源的相关业务知识，检查资源搭配的合理性，确定出行成本。</p> <p>2.2.2 能准确对比两种不同组合之间的成本差异，并可分析出成本差异的原因。</p> <p>2.2.3 能根据历史销售数据，就淡旺季的酒店、机票的成本进行准确估算，以确保实际采购价格与估算相差不大，保证订单的利润率。</p> <p>2.2.4 能将定制旅行产品中不同单位的产品资源，进行换算统一单位，确保成本计算准确无误。</p> |
| | 2.3 行程报价 | <p>2.3.1 能在定制产品报价平均时长之内，按照产品报价规范给到客户至少 2 份旅游报价。</p> <p>2.3.2 能清晰地为客户阐明不同的报价组合定制产品的优势，并引导客户做出决策。</p> <p>2.3.3 能对客户提出的异议正确地理解，调整客户的期望，将调整行程与报价次数控制在 1 次。</p> |
| | 2.4 方案内容及视觉呈现 | <p>2.4.1 能结合客户需求并按照定制产品名称的命名要求设计定制产品的行程名称及日程标题，行程命名和日程标题命名完整。</p> <p>2.4.2 能掌握多个旅游目的地的旅游资源特色，善于利用网络等媒介收集、整理、编辑相关的创意内容，达到方案中特色描述、日程安排的最佳可读性。</p> <p>2.4.3 能按照定制旅行方案的独特性的要求，在方案设计过程中规范使用图片、文字，确保其信息传播和视觉审美双重功能；</p> <p>2.4.4 能根据新媒体传播的特点和使用注意事项，在旅行方案设计和传播过程中合理运用新媒体工具。</p> |
| | 2.5 产品资源优化 | <p>2.5.1 能独立采购旅游目的地的特色资源，挑选合适的产品资源组合成贴合客户需求度高的定制产品。</p> |

| | | |
|--------|-------------|---|
| | | <p>2.5.2 能具备较强的旅行社内部资源的调配能力，达到产品资源组合最优化超出客户的期望值。</p> <p>2.5.3 能根据定制旅行的服务及计划要求选择合适的供应商，以提升客户的满意度。</p> |
| 3 客户关怀 | 3.1 行中服务 | <p>3.1.1 能独立应对旅游突发事件和意外情况，并根据公司要求及时上报重大突发事件，按照上级指示落实处理。</p> <p>3.1.2 能合理判断客户的意见后独立与供应商沟通，做出相应调整，保障行程顺利进行。</p> <p>3.1.3 能根据客户反馈情况及时且有效地与供应商进行沟通，协助并督促供应商提高服务质量。</p> <p>3.1.4 能协调公司内部相关岗位及时处理顾客意见，消除顾客不满情绪。</p> |
| | 3.2 客户回访 | <p>3.2.1 能根据客户需求及相应流程规定，及时、有效、准确地对客户的服务体验进行采集，并做量化处理。</p> <p>3.2.2 能够运用同理心倾听客户的反馈，对于明显的服务缺陷问题对客户进行初步安抚，并依据要求做事件升级处理。</p> <p>3.2.3 能够根据客户对服务和产品的意见反馈，协调内 部各项资源，进行必要的处理。</p> |
| | 3.3 意见及投诉处理 | <p>3.3.1 能够运用行业法律法规及业务知识，与质访部门合作，妥善协调并出具合理合法的赔补方案。</p> <p>3.3.2 能够兼顾客户和企业的双方利益，对没有流程规定的客户问题，争取双方达成一致。</p> <p>3.3.3 能够根据客户投诉问题，配合质访部门完成准确 判定责任，并能提出针对性的改进建议。</p> |

表 3 定制旅行管家服务职业技能等级要求（高级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|------|------------|--|
| | 1.1 服务标准制定 | <p>1.1.1 能根据公司的客户不同类型，分析定制旅行服务的过程，制定合适的对客服务标准，提升客户的满意度。</p> <p>1.1.2 能根据使用平台的要求，制定公司定制服务对客的服务标准以达到或超过平台服务要求。</p> <p>1.1.3 能根据客户的回访信息及团队业绩，分析定制服务售前环节的改进内容并制定 KPI 考核指标。</p> |

| | | |
|----------|--------------|--|
| 1 定制服务管控 | 1.2 供应商甄别与管理 | <p>1.2.1 能根据公司的客户类型，分析定制旅游服务的接待要求，制定合适的供应商接待服务要求。</p> <p>1.2.2 能根据公司的客户类型，与公司其他部门合作，采购稀缺产品资源，以提升定制服务竞争力。</p> <p>1.2.3 能根据定制旅行服务要求，定期与供应商就客户投诉、客户回访内容交换意见，提出改进建议，长效提升定制旅行服务质量。</p> |
| 2 团队管理 | 2.1 人员管理 | <p>2.2.1 能根据一段时间定制旅行业务的情况，做好人员的分工及调配，以确保接单成团率。</p> <p>2.2.2 能根据定制旅行业务的情况及定制师的工作业绩制定符合个体的培训计划，提高员工的工作效率。</p> <p>2.2.3 能合理的制定定制服务部门的组织架构，以确保定制服务环节无遗漏，提升员工的工作积极性。</p> |
| | 2.2 流量分配 | <p>2.2.1 能根据定制师一定周期的业绩表现，制定合理的定制师派单数量，提高部门的跟单率。</p> <p>2.2.2 能根据定制师的业务能力和服务长项，划分订单类型并分配订单流量，提升订单的成团率。</p> <p>2.2.3 能判断和分析定制师丢单的原因，制定有效的流量二次分配规则，降低订单的丢失率。</p> |
| 3 收益管理 | 3.1 成本控制 | <p>3.1.1 能结合动态市场需求变化，运用相关数理分析工具，将部门资源采购、稀缺资源维护控制在合理范围，以降低部门的采购成本。</p> <p>3.1.2 能根据部门一定周期的营业收入及利润，运用相关数理分析工具，将部门的运行成本控制在较低的区间内。</p> <p>3.1.3 能结合定制业务的特性及一定周期的客户来源情况，运用相关数理分析工具，确定最优的客户维护及客户拓展的组合模式，制定客户关系管理办法，以降低部门的客户维系成本。</p> |
| | 3.2 渠道分析 | <p>3.2.1 能根据市场需求变化及部门的订单量，结合部门人员分工及服务能力及时调整部门定制服务渠道数量，提升部门的营业收入。</p> <p>3.2.2 能运用相关的数理分析工具，有效地分析不同销售渠道的优劣势，结合部门的业务基础评估出合适的销售渠道组合，以提升部门的利润率。</p> <p>3.2.3 能根据一段时间定制旅行业务的情况，与公司相关部门、供应商合作开拓市场，提高市场流量的增量。</p> |

参考文献

- [1] 2013年国务院办公厅《国民旅游休闲纲要 2013-2020》
- [2] 2014年国务院《关于促进旅游业改革发展的若干意见》
- [3] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [4] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕2号）
- [5] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）
- [6] 2020年《携程定制服务标准》
- [7] GB/T 31385-2015 《旅行社服务通则》
- [8] LB/T 040-2015 《旅行社行前说明服务规范》
- [9] GB/T 32942-2016 《旅行社产品通用规范》
- [10] LB/T 062-2017 《旅游产品在线交易基本信息描述和要求》
- [11] LB/T 069-2017 《旅行社在线经营与服务规范》