

如何做一名合格的计调 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_A6_82_E4_BD_95_E5_81_9A_E4_c34_39361.htm 计调是旅行社完成地接、落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。“事无巨细，大权在握”，具有较强的专业性、自主性、灵活性。如果说“外联”是辛勤的采购员，那么计调就是“烹饪大师”，经他们的巧手要把“酸、甜、苦、麻、辣、咸”的不同滋味调制出来以满足不同团队的“口味”，确实需要一定的技巧。计调人员提高工作效率、避免差错应注意以下几个方面的问题。

一、人性化。计调人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“多关照”、“马上办”、“请放心”、“多合作”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满感情，以体现你合作的诚意，表达你作业的信心，显示你准备的实力。书写信函、公文要规范化，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作，一个优秀的计调人员，一定是这个旅行社多彩“窗口”的展示，它像“花蕊”一样吸引四处的“蜜蜂”纷至沓来。

二、条理化。计调人员一定要细致地阅读对方发来的接待计划，重点是人数、用房数，有否自然单间，小孩是否占床；抵达大交通的准确时间和抵达口岸，核查中发现问题及时通知对方，迅速进行更改。此外，还要看看人员中有否少数民族，或宗教信仰，饮食上有无特殊要求，以便提前通知餐厅；如果发现有人在本地过生日的游客，记得要送他一个生日蛋糕

以表庆贺。如人数有增减，要及时进行车辆调换。条理化是规范化的核心，是标准化的前奏曲，是程序化的基础。三、周到化。“5定”（定房、定票、定车、定导游员、定餐）是计调人员的主要任务。尽管事物繁杂缭乱，但计调人员头脑必须时刻清醒，逐项落实。这很像火车货运段编组站，编不好，就要“穿帮”、“撞车”，甚至“脱节”。俗话说：“好记性不如烂笔头”。要做到耐心周到，还要特别注意两个字。第一个字是“快”，答复对方问题不可超过24小时，能解决的马上解决，解决问题的速度往往代表旅行社的作业水平，一定要争分夺秒，快速行动。第二个字是“准”，即准确无误，一板一眼，说到做到，“不放空炮”，不变化无常。回答对方的询问，要用肯定词语，行还是不行，“行”怎么办？“不行”怎么办？不能模棱两可，是似而非。四、多样化。组一个团不容易，往往价格要低质量要好，计调人员在其中往往发挥很大作用。因此，计调人员要对地接线路多备几套不同的价格方案，以适应不同游客的需求，同时留下取得合理利润的空间。同客户“讨价还价”是计调人员的家常便饭。有多套方案，多种手段，计调就能在“变数”中求得成功，不能固守“一个打法”，方案要多、要细、要全，你才可“兵来将挡，水来土掩”，纵然千变万化，我有一定之规。五、知识化。计调人员即要具有正常作业的常规手段，还要善于学习，肯于钻研，及时掌握不断变化的新动态，新信息，以提高作业水平，肯下工夫学习新的工作方法，不断进行“自我充电”，以求更高、更快、更准、更强。如要掌握宾馆饭店上下浮动的价位；海陆空价格的调整，航班的变化；本地新景点，新线路的情况，不能靠“听人家说”，也

不能靠电话问，应注重实地考察，只有掌握详细、准确的一手材料，才能沉着应战、对答如流，保证作业迅速流畅。计调人员不仅要“埋头拉车”，也要“抬头看路”，要先学一步，快学一步，早学一步，以丰富的知识武装自己，以最快的速度从各种渠道获得最新的资讯，并付诸研究运用，才可以“春江水暖鸭先知”。虚心苦学、知识化运作其实是最大的窍门。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com