

企业行政管理课程



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院

课程目标



【学习目标】

一、知识



(一) 掌握旅行安排的方法、熟悉交通方式



(二) 了解如何管理旅行的信息

二、技能



安排旅行和住宿



【学习目标】

三、素质

- 不以规矩无以成方圆遵守制度标准,养成严谨的工作态度,对待工作任务及时处理不拖延。珍惜资源,杜绝浪费,时刻保持节能环保意识,提倡低碳旅行。

重点难点



安排旅行

【职场经验】

案例分析

不谨慎，
错误的判断
导致了：

自己的麻烦：
买票错，没
速度，无法
补票

上级的麻烦：
错过会议晚
饭沟通时间

给会务的麻
烦：接站车
在等，餐厅
重新热饭。



【职场忠告】

行政人员安排好领导的差旅，是工作的一个重要部分。安排过程中，一定要细心谨慎。

上述案例，只是看错一次车，但却给领导增加了不少麻烦，若领导身体不好就更麻烦了。服务中出事，往往都在小事上，又多在高兴和轻易之中。所以，时时要小心，小事也不可马虎。

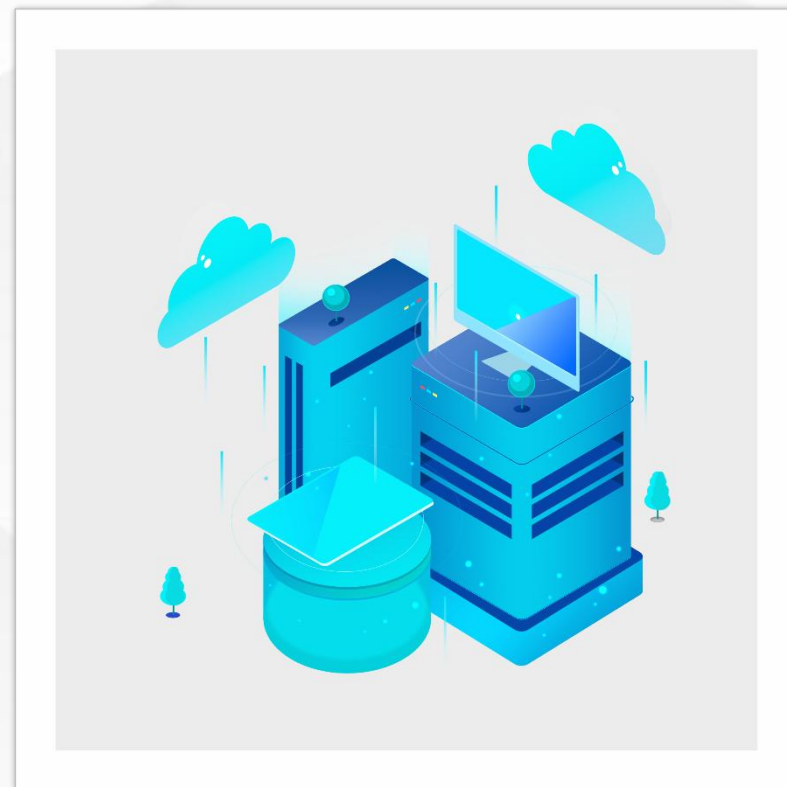


第一节 旅行安排



一、商务旅行

- 谈判
- 会议
- 展览
- 会展
- 科技文化交流活动
- 商务考察
- 奖励旅游
- 培训
- 研修
- 差旅住宿、餐饮、宴会、
交通、游览、休闲、体
育赛事、文化、通讯



二、旅行机构



(一) 企业内部旅行机构

- 1.个人。由专门负责旅行的行政人员做出全部旅行安排。
- 2.旅行部门。



(二) 企业外部旅行机构

- 1.行政人员与旅行社联系告知必要的旅行细节，由旅行社预订所有机票等。
- 2.行政人员需要监督和检查所有必要安排，并提供信息给旅行人员。
- 3.外部旅行机构包括旅行社、旅行公司、航空公司等

三、旅行前的准备

01

查找交通工具时刻表

02

了解目的地环境、
天气、文化风俗

03

问清楚地址，
准备一份地图

04

国外时差问题，
安排翻译

05

列出应该携带的物品：
生活用品、银行卡、手机充电器、
适量的现金

06

禁止携带的物品

四、为领导人安排旅行



(一) 国内旅行

(二) 国外旅行

(三) 陪同旅行

(一) 国内旅行



(一) 国内旅行



1.出行前

- (1) 确定出行目的和日期，确认总经理出差陪同人。进一步确定领导人本次旅行的目的地城市，确定出行的目的是商务谈判、签订契约还是参加会议等，会谈、签约或开会的具体时间，陪同领导人旅行的还有哪些人等。

(一) 国内旅行



1.出行前

- (2) 与出差地相关人员沟通，确定周到的日程安排。通过电话、电子邮件等形式与旅行目的地接待方进行协商，明确如早午晚餐安排、需要的路程时间、接待人员和接机（或火车站接车、码头接船）车辆等信息。

(一) 国内旅行



1.出行前

- (3) 确定行程，预订机票或火车票、船票（注意选择好航空公司、机型及班次或火车车次、轮船班次）、酒店（选择领导人习惯的酒店、熟悉酒店的电话、传真等）、接/送机人员（明确接送机人的联系方式）。

(一) 国内旅行



1.出行前

- (4) 完善细致周到的日程表（时间、地点、对方参会人、议程等）。

(一) 国内旅行



1.出行前

- (5) 根据领导人的习惯，准备出差使用的物品。
例如，有的领导人习惯用纸质文本，有的领导人习惯用电子文本，有的领导人习惯把文本做成幻灯片。

(一) 国内旅行



1.出行前

- (6) 拟写授权书，向有关人员授权在领导人出行期间代行领导人的职责，并于领导人出行前一天向各相关部门及相关人员发出邮件或复印件公布。

(一) 国内旅行



2.出行中

- (1) 在第一时间掌握领导人到达后的联系方式，并及时通知授权人及其他相关人员。
- (2) 根据领导人日程安排，随时向领导人通报公司业务进展情况。
- (3) 配合领导人的授权人的工作，及时掌握公司及业务相关信息。
- (4) 如果领导人出行日程发生了变化，要及时与领导人的授权人及相关人员沟通，并调整日程安排。

(一) 国内旅行

3.出行后

(1) 及时向领导人汇报出行期间公司内部事务及业务进展。

(2) 出行资料整理（包括资料、名片、会谈备忘），根据需要转发相关人员或存档。

(3) 向领导人认为有必要的合作方致感谢函。

(4) 各种差旅费用报销。

(5) 跟进业务后续事宜。



(二) 国外旅行

国外旅行与国内旅行的安排顺序及内容大致相同，但在此要特别注意以下几点：

1

根据公司最新业务情况准备报告（中/英文），与对方确认演示设备，必要时准备PowerPoint演示文稿、U盘、彩色打印胶片和打印稿。

4

根据客人的级别和国家风俗习惯准备礼物。

5

准备当地的地图及国家风情资料。

6

确认对方还是我方提供翻译服务。

7

回国后向邀请方致谢。

(二) 国外旅行

国外旅行与国内旅行的安排顺序及内容大致相同，但在此要特别注意以下几点：

2

机票购买时注意避免经停中转，选择好的航空公司和服务，长途飞行选择好的机型。

3

注意准备好各种证件及邀请函，并提醒总经理携带。

4

根据客人的级别和国家风俗习惯准备礼物

5

准备当地的地图及国家风情资料。

6

确认对方还是我方提供翻译服务。

7

确认对方还是我方提供翻译服务。

(三) 陪同出行



1.登机前，为领导人办理机场建设费等相关费用的购买、机票换票、行李托运及各种登机手续；并再次确认接车人；



2.到达后，办理宾馆入住手续，了解领导人房间号码及电话号码，并将助手房号电话及时告知领导人



3.每日及时核对本日及第二天的日程安排



4.提前设置清晨叫醒，并安排早餐

(三) 陪同出行



5.根据当天的日程安排落实车辆



6.及时提醒并事先落实各项安排



**7.携带领导人名片、必要的会议资料
(报告稿件、会面备忘、采访提纲)**



8.注意建立各种客户关系（包括政府领导、合作伙伴、媒体记者）



9.着装要求：穿职业装或西装；注意言谈举止



10.出差返回后将领导人与客户沟通的事项逐条落实、跟踪，并及时办理费用报销，做好资料整理。

五、旅行计划



旅行计划是旅行安排的详细时间表。

(一) 旅行计划的内容

旅行计划包括：旅行的日期和时间；旅行方式（如飞机、火车、轮船、长途汽车等）；旅行的目的（如商务谈判、签约、考察、会议、培训、演讲等）；住宿安排；有用的电话号码。

(二) 旅行计划的方式

1.放在口袋中或公文包中的小卡片，卡片上包含旅行需要的简短的关键信息，所有旅行安排的详细列表，

五、旅行计划

1.放在口袋中或公文包中的小卡片

旅行计划：米舒林	
日期：1 月 22，星期一 会见新加坡 JKL 工程公司	
08：00	坐出租车从家到吉隆坡机场
08：30	机场候机：已订购新加坡航空公司 623 航班，从吉隆坡到新加坡
09：15 — 10：30	飞往新加坡
11：00	JKL 工程公司在机场备车接
12：00 — 16：00	与 JKL 工程公司的采购部门会见并进午餐
16：00	JKL 工程公司派车送返回新加坡机场
17：00	机场候机：已订新加坡航空公司 821 航班，从新加坡到吉隆坡
18：00 — 19：15	在飞往吉隆坡的飞机上
19：30	坐当地出租车回家
新加坡 JKL 工程公司的电话：836317452	

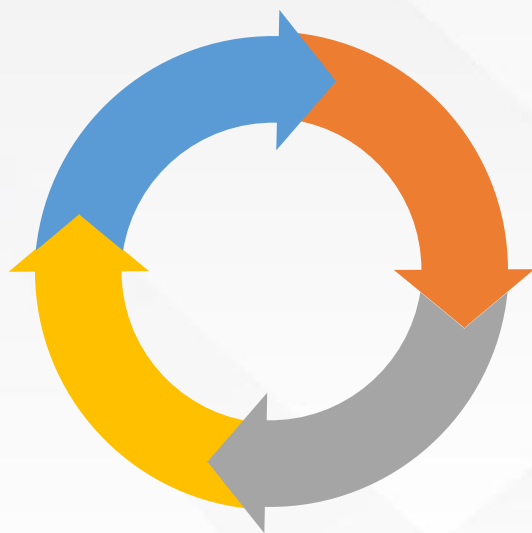
五、旅行计划

2.商务会议、商务旅行、商务活动表

表12-2详细旅程表



【本节任务训练】



要求：根据下述计划查询出行所需信息。

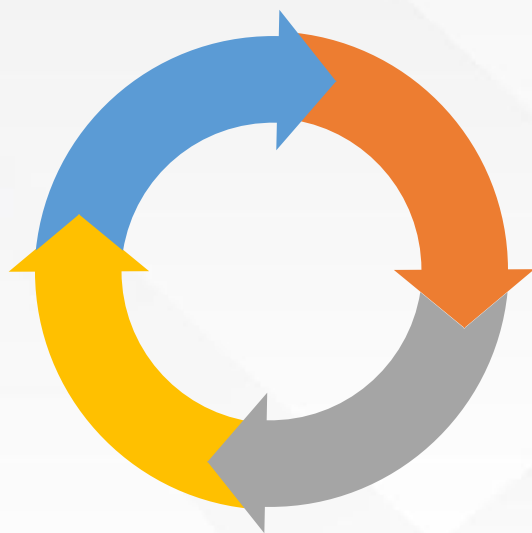
一、出差工作计划

出行时间：11月15日起到11月30日止。计划为期15天。

出发城市：沈阳

出行城市：南京、无锡、徐州、常州、苏州、南通、连云港、淮安、盐城、扬州、镇江。

【本节任务训练】



二、主要目的

(一) 传达米尼公司企业文化，销售理念。协助指导经销商当地品牌推广事宜。

(二) 基本市场调查。

1. 产品市场定位，品牌认知度，客户评价；
2. 区域销售情况，地市分销商信息；
3. 了解竞争对手品牌销售情况，市场占有率；
4. 认真听取客户反馈，记录汇报市场最新信息。

(三) 拜访当地客户，培养感情，了解经销商公司现状，加强品牌市场操控力。

(四) 倾听客户意见、建议，帮助经销商解决销售中常见问题。

(五) 空白区域市场开发，提升区域品牌销售业绩

谢谢观看



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院