

情景三 “红色生态”之夹金山研学体验旅行定制

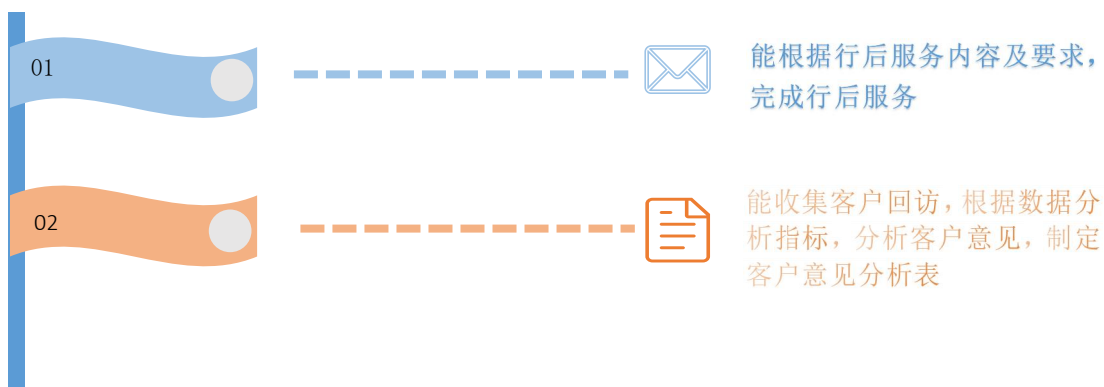
项目八 善行后服务 分析回访数据

🔧【任务导入】

任务描述

定制师小李承接了7月20-22日某八年级师生到夹金山的“红色生态”研学之旅，旅途结束后，小李按照定制旅行管家服务（初级）岗位要求，在行程结束2天内在微信群结束语服务和结束群服务，在联系客户回访时，客户对餐食的安排进行了表扬，同时也因**酒店前台服务不好进行了投诉。

任务目标



🔧【任务分析】

客户行后服务包括客户回访和意见及投诉处理。在工作中，应该按照行后服务规范进行微信群服务，在面对客户投诉时候，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，依据要求

做事件升级处理；收集客户回访数据进行分析，制定客户意见分析表给相关部门参考。

一、行后微信服务群内容及要求

时间点	事项	服务要求
行程结束后2天内	发结束语	客户行程结束后的2天内，在群内发送结束语；群内最后一句话应该由服务人员发出
行程结束后2天内	发结束语	2. 参考话术 (1) ××先生/女士，这几天辛苦了，感谢您在旅程中的包涵与支持：诚挚邀请您在为本次服务点评，您的宝贵意见，将激励我们不断改进，期待下次能再为您服务，祝您生活愉快！ (2) ××先生/女士，这几天辛苦了，感谢您的选择和信任，望下次还能有幸为您提供服务。另外，诚挚邀请您在为我们的服务进行点评，期待您的宝贵意见，谢谢，您生活愉快！
行程结束2天后	结束群服务	1. 行程结束后的2天内，不能将服务员踢出群 2. 当次群服务可结束场景 (1) 客户未投诉，且无开票或退款需求，在行程结束2天后可结束群服务 (2) 行程结束2天内有客户投诉或差评，在问题处理完成后可结束群服务 (3) 客户未投诉，但有开票或退款需求，在发票邮寄或退款后可结束群服务

二、点评回复

（一）对客户表扬点评的回复

对于客户表扬、点评，定制师要及时回复表示感谢。具体参考话术如下：

尊敬的××先生/女士，感谢您给予的肯定。期待能为您下次出行服务，我们将为您提供优质的体验。祝您一切顺利！

（二）对客户差评的回复

对于客户考评，定制师需针对具体内容分析并在4个自然工作日内回复差评参考话术如下：

1. 尊敬的xx先生/女士，感谢您给予的反馈。很遗憾本次定制旅行服务未让您满意，我们深感抱歉。您的建议我们已在积极寻找改进和提高之处，（如有）/请允许我向您分享/说明……（如有）。再次感谢您的宝贵意见，并期待能为您的下次出行服务，我们将为您提供更优质的体验，祝您一切顺利！

2. 尊敬的xx先生/女士，感谢您的信任和选择，并给予反馈。非常遗憾得知您本次的体验不甚满意，对于由此给您（和您家人）带来的不便，我们深表歉意。有关您的评价和反馈已经达给相关部门/人员以便作出改善，请允许我向您分享/说明……（如有）；期待您的再次选择，我们将为继续您提供更优质的服务！

3. 尊敬的xx女士/先生：很抱歉没能给到您一个好的旅行体验，能与您在茫茫人海中相遇是缘分，是您的信任使然，心存感激，游客流激增加之不到位服务，造成怠慢，深感愧疚，差评是敲响的警钟，是善意的提醒，服务不周已加紧完善，若重蹈覆辙定加倍惩罚，感谢您提醒，期待您下次光临，祝您身体健康，生活愉快！

三、投诉处理

如客户直接向定制师投诉，定制师需要完整记录客户投诉事件，及时向相关人员汇报并协助调查、处理投诉。如客

户向企业售后客服或平台客服投诉，定制师需协调调查、处理投诉。对投诉的初步核实需要在2个工作日内完成。

知识拓展

旅游投诉处理原则、程序及技巧

旅游投诉处理，是各级旅游质监所的主要职责之一，也是各级旅游质监所为和谐旅游做出的最大贡献。在旅游投诉处理过程中，各级旅游质监所工作人员应当掌握基本的原则、程序和技巧，才能收到事半功倍的效果。

一、旅游投诉处理的原则

1.全面受理原则。只要有游客投诉，不论该游客是团队客人，还是散客，旅游质监所都要认真受理该投诉，即我们所谓的全面受理旅游投诉。不能因为该游客不是团队游客，或者被投诉对象不在旅游管理部门管辖范围内，旅游质监所就拒绝接受游客的投诉。游客不可能对于各个管理部门的职能有清晰的了解，旅游管理部门也不能对游客有这样的要求，全面受理投诉也是落实以游客为本的基本要求。

2.认真处理原则。所谓认真处理，就是对于旅游投诉能够迅速反应。旅游质监所接到旅游投诉后，要立即对投诉进行梳理分类，对于属于受理范围的旅游投诉，旅游质监所都

必须快速响应，根据游客提供的证据和线索，对被投诉的旅游企业开展调查。在调查核实的基础上，分清责任，及时化解纠纷，维护游客的合法权益，而不是一味无原则地维护游客或者旅游企业的权益。

3.特事特办原则。在黄金周等节假日期间，由于旅游服务的供不应求，产生旅游投诉的概率较大，在这些特殊时段，旅游质监所应当强化值班和检查，随时受理旅游投诉，防止纠纷事态的扩大。同时，一旦发生甩团和扣团等恶性纠纷时，即使组团社和地接社都不属于本地旅游质监所管辖范围，根据属于管理原则，纠纷发生地旅游质监所必须在第一时间介入，平息事态，维护游客的合法权益。

4.及时转办原则。全面受理旅游投诉，并不意味着全面处理旅游投诉，之所以要全面受理旅游投诉，主要是为了方便游客维护权益。对于不属于处理范围的投诉，旅游质监所要及时把投诉书面转给相关管理部门，请他们妥善处理投诉并答复游客。同时，旅游质监所要把投诉转办的理由、处理部门的联系方式等情况明确告知游客，请游客和相关管理部门直接联系。

5.公正调解原则。按照国家旅游局颁布的《旅游投诉处理办法》的规定，在旅游投诉处理过程中，要始终贯彻调解的原则，而不是调解不成可以做出处理决定的原则。特别应当注意的是，调解不是和稀泥，更不是为了图省事，简单地要求旅游企业自己“摆平”，而是要在事实清楚、责任分清、不违反法律法规强制性规定，且双方当事人自愿的前提下

进行，充分考虑双方的权益平衡。

6.以理服人原则。不论发生何种旅游投诉，旅游质监所必须坚持以理服人，让游客明白为什么赔偿低于他的期望值，同样让旅游企业知道为什么必须赔偿。如游客在游览过程中，导游告知义务履行不完全，游客自己也不小心，导致人身损害的发生。旅游质监所必须说服游客也要承担部分责任，因为作为完全民事行为能力人的游客，要为其过失行为的后果负责，而不能把所有责任都推给旅行社。

7.区别对待原则。在旅游投诉处理过程中，不论纠纷大小和权益损害严重程度，游客经常要求企业返还全额服务团款、精神损害赔偿、双倍团款赔偿。对于此类投诉请求，旅游质监所要全面了解投诉事实，只要是缺乏法律依据的请求，旅游质监所在说服游客的同时，应当坚持原则，明确拒绝游客的请求。而对于旅游企业服务有瑕疵，又没有明确赔偿标准的，旅游质监所要尽力维护游客的权益。

8.处理违法原则。民事责任和行政责任本质的区别是，民事责任的追究遵循“民不告官不究”的原则，只要游客不投诉，管理部门不必主动介入；而行政责任的追究恰好相反，遵循“民不告官亦究”原则，在旅游投诉处理中，必须审查旅游企业是否违法，即使游客在投诉过程中没有提及旅游企业的行政违法，旅游质监所必须按照相关法律法规，对旅游企业进行处罚，否则就涉嫌行政不作为。

二、旅游投诉处理的程序

1.做好准备工作。为了顺利开展投诉调解工作，有效地

控制投诉调解现场，旅游质监所在召集双方当事人参加调解前，必须做好各项准备工作，对各种可能出现的状况做好预案，必要时可以自行收集证据。准备工作主要包括对投诉事实的调查、对投诉证据的收集、对投诉性质的确定、对双方当事人责任的划分、以及双方当事人对投诉处理结果的期望等，做到心中有数。

2.履行告知程序。协调会的第一步，是介绍参加调解的人员身份。包括管理部门的人员、游客和被投诉的旅游企业代表，特别需要向游客介绍企业代表的职务，使得游客感受到企业的重视程度。第二步，是向双方当事人介绍，旅游质监所处理旅游投诉的方式是调解，而不是决定。同时要告知游客，除了旅游质监所的调解外，还可以通过和旅游企业自行协商、向仲裁委员会提出仲裁或者向人民法院提起民事诉讼等方式，解决旅游纠纷。

3.宣布调解规则。调解人在调解开始前，为了促成调解工作的顺利开展，应当向双方当事人宣布调解规则：第一，要求双方当事人在发言中紧紧围绕投诉事宜而展开，不能离题太远；第二，要求双方当事人在陈述事实和发表观点时，就事论事，不能捏造事实，更不能损害对方人格；第三，要求双方当事人在对方陈述时，尊重对方，不能随意打断对方的讲话，影响调解效率。

4.调查投诉事实。调查核实是投诉调解的核心阶段，对于投诉的正确解决起着关键的作用。在这个阶段由经过三个步骤构成：第一，由游客陈述旅游企业的违约或者侵权事实

，提供相应的证据，提出赔偿的具体要求；第二，由旅游企业代表对游客的投诉进行申辩和解释，对游客的赔偿要求给予回应；第三，对于双方的分歧点作进一步的陈述和沟通，尽可能消除证据部分的分歧，达成一致。

5.明确投诉责任。在双方当事人对投诉事实的质证基础上，调解主持人对双方没有分歧的投诉事实进行确认，对双方的存疑部分进行记录。进而根据法律法规的规定，首先对投诉进行归类，判定投诉属于违约纠纷范畴还是侵权纠纷范畴，然后对旅游投诉的是非曲直作出认定，确认游客、被投诉旅游企业还是第三人存在过错，由哪一方承担责任或者多方共同承担责任。

6.确定赔偿数额。旅游投诉处理的最后阶段，就是明确游客损失的数额及其如何弥补。根据游客的实际损失，或者根据事先的违约金约定，结合当事人责任的大小，可以采用两种方式进行调解：第一种方式，就是按照旅游企业的过错，逐项进行计算，需要补偿的，在此基础上再进行补偿。第二种方式，在明确旅游企业过错的前提下，提出一揽子赔偿和补偿方案，促成双方的和解。

三、旅游投诉处理的技巧

1.企业诚意致歉。一些旅游企业认为，旅游投诉的产生，往往是游客过于挑剔，维权过度甚至是无理取闹，企业是真正的弱势群体，而很少反省自己的过错。而事实上，不论旅游企业是否的确存在过错，有一点可以肯定，就是旅游企业的服务低于游客的期望值，所以，在调解的开始阶段，调

解人必须要求旅游企业先要向游客表示真诚的歉意，以消解游客的愤怒，有利于调解顺利开展。

2.讲究批评策略。对于旅游企业的服务过错，旅游质监所不能含糊其辞，而是要明白无误地指出，要求其承担相应的责任，并给与严肃的批评。有些旅游投诉造成游客权益受损，固然和旅游企业的服务有联系，但同时也和游客的过失有直接的关联，在处理这样的投诉时，旅游质监所不要过多地指责游客，而是采用“过失”、“疏忽”等较为婉转的词汇批评游客，以免激化矛盾。

3.容忍双方倾诉。在旅游投诉处理过程中，要让游客和旅游企业把他们的委屈和不满全部倾诉，并由对方特别是旅游企业进行解释和说明，求得游客的理解和谅解。虽然这个过程有时较为漫长，而且不一定有实质性的内容，但的确有助于投诉的解决。因为游客的倾诉，本身就是发泄愤怒、获得心理平衡的途径，调解人要有耐心倾听，而不是先入为主，固执己见，单凭自己的经验和想象调解投诉。

4.降低游客期望。游客前往旅游质监所投诉，往往抱有很大的期望，在初始阶段提出的要求一般很高，而且许多要求都缺乏法律依据，在这种情况下，一定要依据法律规定，在约双方当事人调解前，就要向游客解释其要求的不合理性，希望其能够做出让步。如果游客坚持己见，不作任何让步，也就没有调解的余地了，旅游质监所可以启动终止调解的程序。

5.单独说服游客。对于法律关系比较简单、责任承担比

较清晰的旅游投诉，旅游质监所的调解较为简单，只需要按照一般程序处理即可。如果遇到的旅游投诉较为复杂，游客的要求又难以满足，遇到双方当事人僵持不下的情况时，调解人必须暂时把游客和企业分开，对游客实施“背靠背”的调解方式，摆事实，讲道理，深入细致地做游客的工作。如果企业拒绝承担责任，也可以采用类似的方式进行。

6.促成双方让步。调解不同于法院判决，也不同于行政裁决，只要对事实进行了调查核实，根据游客和旅游企业双方自愿的原则，在不违反法律强制性规定的前提下，促成双方达成调解协议即可。在调解过程中，游客提出的赔偿要求往往高于法律规定，而旅游企业则希望降低赔偿数额。因此，在合情合理的基础上，调解人促成双方当事人的让步，回到理性层面显得十分重要，否则调解难以圆满。

四、回访数据分析（指标和变量说明）

定制旅行结束后，通过对客户的回访收集客户对于定制旅行的意见和建议，能够根据客户对服务和产品的意见反馈，改进和优化产品及服务。回访内容应涉及到定制旅行的全过程，具体指标和说明如下：

定制旅行服务回访指标及变量

编号	指标	变量	说明
1	定制师服务	定制师服务及时性	问题处理速度比较快/慢、层层转接、定制师反馈方 案慢
2		定制师服务满意度	服务态度好/坏
3		定制师服务可靠性	服务质量、专业性
4	方案设计 及报价	方案设计合理性	方案合理
5		方案内容详尽度	方案详细
6		方案设计特色性	方案特色
7		价格满意度	对于价格本身的感受
8		报价合规性	价格明细、收费标准等
9	预订操作	预订便捷性	网上、APP预订便捷性、预订流程是否合理/顺畅、界 面好用、除支付环节以外的系统问题
10	支付	支付	支付方式、预付比例、尾款结算等
11	整体资源	资源预定准确性	资源预订与方案承诺是否一致(操作有无问题)(无 论有无要约)
12		资源可靠性	资源本身不可靠(预订成功后资源不可靠)
13		酒店质量	用户对酒店资源不满
14		交通	用户对交通(用车、飞机等)不满
15		餐食	用户对餐食资源不满(含食品安全)
16		景点质量	用户对景点不满
17	行中服务	地接服务满意度	服务态度、感受
18		地接服务可靠性	专业性、及时性、准确性
19		购物自费强制好评	强制诱导自费、带去购物点、强制好评、索要好评
20	整体体验	体验经历/感受	笼统的描述,没有指向具体的,体验比较好/差
21	其他	其他	发票邮寄问题、积分、订单查询、签证等
22	信息	信息全面性	PC/移动端的各类信息展示的全面性,包括定制师 个人信息、案例信息、定制介绍、预定流程介绍
23		信息准确性	PC/移动端的各类信息展示的准确性
24	退改规则	退改满意度	各类行前、行中、行后退变更处理情况、退款费用问题等



【任务评价】

“善行后服务 分析回访数据”任务学习自测单

姓名		班级		学号	
行后服务	行后微信服务				
	点赞回复				
	差评回复				
	投诉回复				
数据分析	回访指标及变量				
	说明				