销售工作流程图

销售工作流程图

咨询阶段

- 第一步、熟悉相应部门的网站上的产品（包括行程、报价、结算价、供应商、可出行时间）
- 第二步、接到询单上OA（包括电话、QQ、微信、在线下单、留言等），在接到咨询后需告诉客人自己的联系方式（工作手机、座机及自己的姓名）客人的有效联系方式（手机为主及客人的姓名）
- 第三步、电话咨询的客人或在线下单客人尽量加到我们的工作QQ和微信里面去
- 第四步、追单OA上计调备注框内备注追单信息（OA状态变成处理中）

签约阶段

- 第五步、客人确认行程及出行时间后找对应供应商留好位置（需要留证据、并且清楚明确的表达留位的具体信息）
- 第六步、留好位置后才能约客人签约时间
- 第七步、在与客人签合同前还需要与对应供应商确定位置已经留好，如果没有问题才能与客人签订合同
- 第八步、与客人签订的行程必须与供应商提供的完全一致（有分销系统的需直接打印分销系统上的行程、没有分销系统的需加供应商传最新的行程进行比对）
- 第九步、签合同时散客必须付清全款，团队可以预付80%，余款在团队结束前付清，特殊情况需要向业务总监申请
- 第十步、签合同时收客人名单的时候需要尽可能的核对原件，如客人没带原件需让客人自己填写并签字
- 第十一步、在需要收取客人护照原件及财产证明的请一定与客人签订好收资料的明细，并保管好客人所提供的全部资料

签约后

- 第十二步、客人确定后先完善OA信息方可变更状态为成功（包括客人姓名证件号、电话、出行准确时间、行程名、天数、供应商、报价、结价、合同号、财务信息[应收、已收、应支]）
- 第十三步、完善好OA信息后马上与供应商确定（有分销系统的马上上分销系统，没有分销系统的马上做传真确认件给供应商）注：传真确认的必须有行程、出发时间、客人姓名、证件号、结算金额、确认时间等
- 第十四步、上完分销系统的需要再次核对名单以便保险及机票出错，没有分销系统的需要在保险网上给客人购买保险
- 第十五步、国内在出团前一天电话提醒客人出行事项，出境需提前3-5天给客人发出团通知书

完团后

- 第十六步、客人回团后三天内电话联系客人做售后服务并在OA里添加回访内容，并把客人加到公司VIP群里去

旅行社终端OA流程图

在线下单
网站留言
QQ咨询
微信咨询
电话咨询
TQ咨询
旺旺咨询

订单

- OA中记录客户姓名、联系方式、产品名称、出行时间、报价、订单来源等
- 订单状态：待处理
- 给客户介绍行程、OA计调备注框内备注追单信息
- 订单状态：处理中 → 订单状态：删除
- 约客户办理旅游手续、OA中完善游客名单、财务收支、各种合同、收款。向供应商发送确认件并回传或B2B确认。
- 订单状态：成功 → 订单状态：退团中
- 订单状态：退团
- 部门主管审核 / 财务主管清算 订单信息和财务数据不能再变化
- 客户游览完后，回访（可以选）
- 订单状态：完成
- 合同总核销：合同核销，订单数据存档

账务

收款流程

- 计调在OA录入对应财务记录
- 现金 → 计调填写交款单
- 转账或在线支付 → 计调向财务结算确认到账后填写交款单
- 出纳缴款单上签字并审核OA对应记录
- 缴款单交会计做账

付款流程

- 计调在OA录入对应财务记录
- 报销人填写报销单
- 报销单主管签字并审核OA对应记录
- 报销单会计签字并审核OA对应记录
- 报销单账务主管签字并审核OA对应记录
- 出纳付款并审核OA对应记录
- 报销单交会计做账

合同

- 合同主管发合同给计调，并在OA记录合同号
- 计调领取合同并在登记表签字
- 合同使用后，计调在订单中添加对应合同号
- 完团后，计调归还合同、行程单等
- 合同主管核销合同

产品

- OA中录入计划产品的名称、出发时间、行程天数、计划人数、建议售价、结算价等
- 产品状态：计划 → 产品状态：删除
- 录入订单，然后流程参照订单流程
- 产品状态：销售 → 产品状态：未成团
- “已收人数”大于等于“计划人数”
- 产品状态：封团
- 完善产品财务和合同数据 部门主管审核；财务主管清算
- 产品状态：完结

在线授权签约流程

游客在网站中使用手机注册成会员 → 会员下单 → OA计调填写电子合同、财务数据 → OA发送合同&在线授权签约 → 会员在网站会员中心签约 → 付款