

# Travel Consultant 旅行社代理

## Contents

### 目錄

#### 1. Introduction

##### 引言

From Training to Certification  
由培訓至獲取證書

List of tasks OSS Travel Agent  
OSS 旅行社職員之作業清單

#### 2. Preparing for working

##### 工作準備

Your job  
你的工作

Hygiene  
衛生

Grooming  
服飾打扮

Safety and security  
安全及保安

Reporting for duty  
職務報告

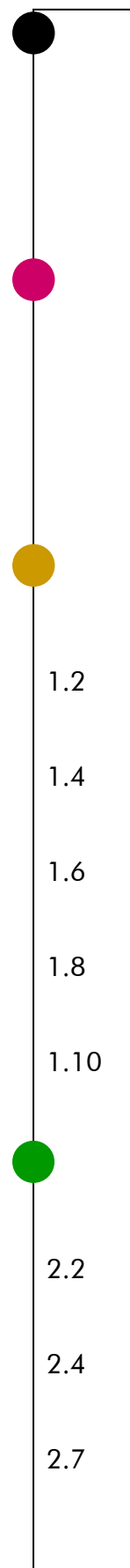
#### 3. Setting up the work area

##### 工作地方之裝置

The work area  
工作地方

Equipment  
設備

Displays  
陳列



Stationery 文具	2.9
<b>4. Using faxes and e-mail 使用傳真及電子郵件</b>	
Preparing messages 預備訊息	3.2
Sending messages 發送訊息	3.4
Filing messages 訊息存檔	3.7
<b>5. Dealing with business correspondence 商業書信處理</b>	
Incoming business correspondence 接收之商業書信	4.2
Outgoing business correspondence 發出之商業書信	4.4
Dealing with mailings 郵寄處理	4.6
Applying postage procedures 郵寄手續的應用	4.9
<b>6. Maintaining a filing system 維護一個文件歸檔系統</b>	
Creating a filing system 維護一個文件歸檔系統	5.2
Client files 顧客檔案	5.5
Correspondence files 通訊檔案	5.7
Archive 檔案儲存室	5.9

## 7. Travel directories

### 旅遊指南

IATA codes  
IATA 代碼

OAG  
OAG

Hotel index  
酒店索引

6.2

6.3

6.5

## 8. Selling your product

### 推銷你的產品

Hospitality  
殷勤招待

Selling  
推銷

Travel Legislation  
旅遊法規

7.2

7.4

7.6

## 9. Communication skills

### 溝通技巧

Using the English language  
英語使用

Using the telephone  
電話使用

Methods of communication  
溝通方法

Listening  
聆聽

Barriers in communication  
溝通障礙

Handling complaints  
投訴處理

8.2

8.4

8.6

8.8

8.10

8.12

## 10. Air travel

### 航空旅遊

Main sectors of the tourism industry 旅遊業的主要部分	9.2
IATA IATA	9.4
Classes of service available on flight 航機上的服務等級	9.16
Special clients 特別顧客	9.18
Luggage 行李	9.20
Forbidden items 遺禁物品	9.24
Travel documents 旅遊文件	9.26
General terms used in the airline sector 航空業一般用語	9.27
Abbreviations and Meanings for Air Transport 空運業詞語之縮寫及其含意	9.30
Special Service Requirement (SSR) and their meanings 特別服務要求(SSR)及其含意	9.32
Types of journeys 旅程種類	9.34
International Sale Indicators (ISI) 國際銷售代碼 (ISI)	9.36
Neutral Units of Construction (NUC) 中立計算單位(NUC)	9.38
European Union 歐洲聯盟	9.40

## 11. Planning travel itineraries

### 計劃旅程路線

Identifying your clients' needs  
確定顧客之需求

Itinerary planner  
旅程策劃者

Rates  
價目

10.2

10.4

10.7

## 12. Airline tickets

### 機票

Details of an airline ticket  
機票的細節

Completing an airline ticket manually  
手寫機票

11.2

11.4

## 13. Travel and hotel vouchers

### 旅遊及酒店單據

Hotel vouchers  
酒店單據

Airline vouchers  
航機單據

Issuing and controlling vouchers  
發出及管理單據

12.2

12.4

12.6

## 14. Handling payments

### 付款處理

Methods of payment  
付款方法

Credit card equipment  
信用卡設備

13.2

13.4

## 15. Reports and statistics

### 報告及統計

Required reports

需要的報告

Compiling information

資料收集

## 16. Closing down

### 結束工作

The work area

工作地方

Equipment

設備

## 17. Macao General Information

### 一般的澳門資料

Introduction

概論

How to sell Macao

怎樣推銷澳門

General knowledge

一般知識

Macao's major construction projects

澳門的大型建設項目

The role of Macao government

澳門政府的角色

	14.2
	14.4
	15.2
	15.4
	16.2
	16.3
	16.4
	16.14
	16.15