

公司简介书



2016.7.

公司简介

经营理念

- 顾客满足主义原则
- 顾客至上主义原则

事业概要

- 国内外旅游事业
- inbound旅游事业

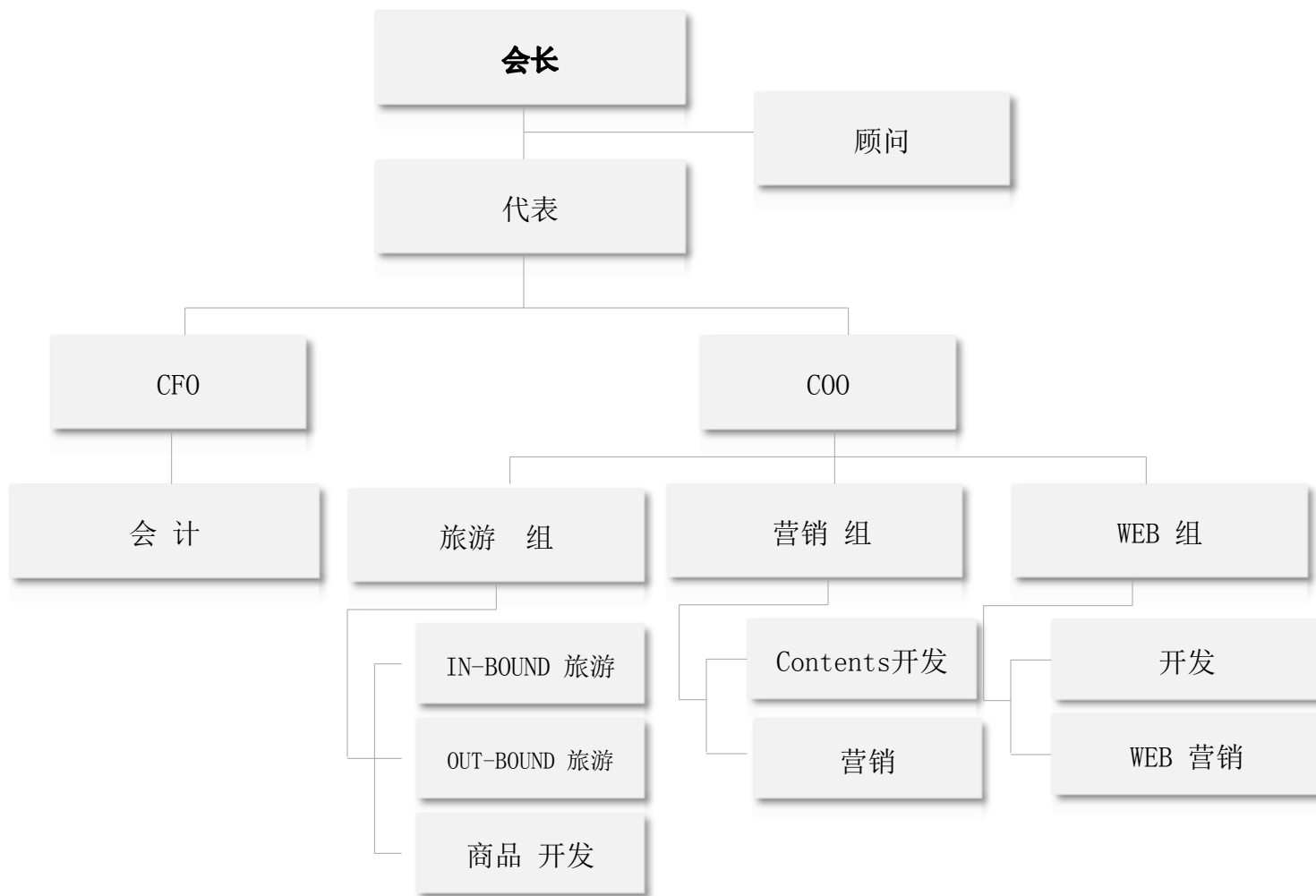
企业目标

- 提供贴心服务
- 打造新的旅游文化

公司简介

| | |
|----------|--|
| 公司名称 | Awoollim Tour (株) |
| 代表 | 赵根相 |
| 首尔分公司 | 仁川市富平区长提路 94润堂大厦2楼 TEL +82-32-1577-0757 |
| 公司职员 | 高级人员 4 / 员工 20 |
| 主要事业内容 | 一般旅游业 |
| Web Site | www.awoollimtour.co.kr |

组织构成图





预约运行

- 预约后 通过电话或电子邮件通报结果并根据顾客需要部署专门职员
- 客户可指定担当职员 以便于 快速传达相互交流的信息
- 每月，每季度，每年，对企业客户提供管理台账
- 针对旅行社发生投诉时 实行合理的补偿措施



活动运营

- 首尔以及济州将部署专职人员以确保当地安全
- 实施问卷调查 时刻关注客户需求
- 根据顾客满意度调查 制定改善方案 及修改日程
- 事故发生时 30分钟内安排解决措施（当地职员 夜间待机）

专职人员运行

司机/导游运行

- 部署有济州岛内20年以上驾驶经历并没有交通事故的司机随行
- 部署具有服务精神武装的导游随行
- 出行前 司机和导游还将会再次接受教育 提升服务质量

- 通过 对巴士司机和导游 提前接受安全教育 确保客户昼夜的安全
- 通过 对观光地 部署专业职员 确保客户昼夜安全
- 建立紧急通信网络 确保客户昼夜安全
- 通过当职员 确保客户昼夜安全
- 确保了解到 客户每天的需求

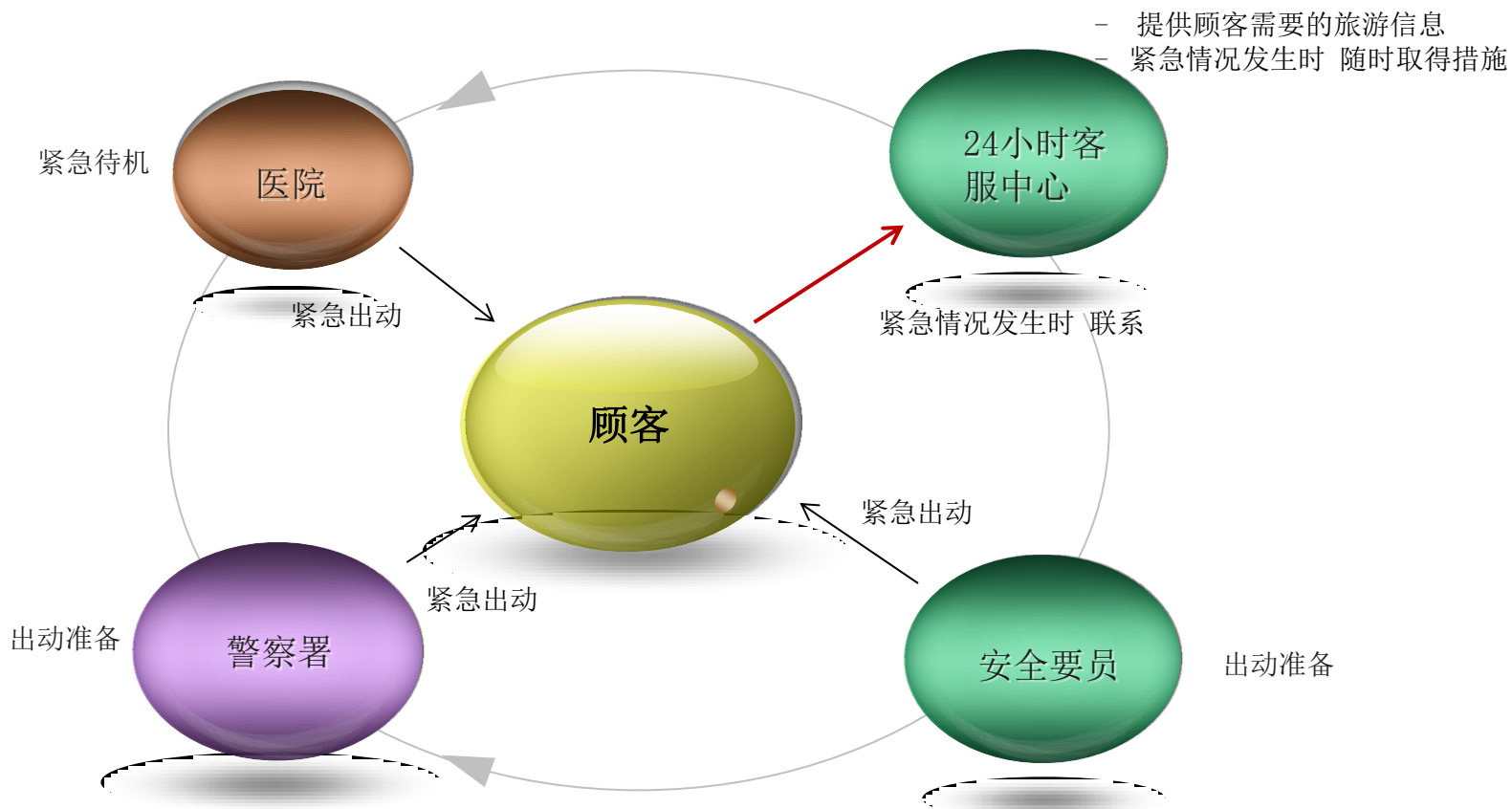
安全 规划

保险运行

- 游客都将享有 1亿元高额保险
- 申请加入时 可以变更内容及赔偿条件（也可升级）
- 可任意选择保险公司

安全运行

- 客服中心 24小时运行
- 安全人员 部署运行
- 紧急情况发生时 济州岛当地警察署 医院 消防所等 会即刻取得联系



客户运营

- 以顾客至上主义为原则 设立有顾客满意度调查组运行
- 针对 旅行中可能发生的问题 正确迅速的做出相应的处理
- 做好商品的品质管理 切实的实行 事前预防顾客索赔

实现 贴心感动服务



顾客不满
提前预防

品质 管理

顾客 满足

顾客不满
迅速处理

Thank You

仁川市富平区长提路94润堂大厦2楼
TEL +82-32-1577-0757 / FAX +82-32-651-2020

2016. 7

