



اصول مدیریت

دفاتر و شرکت های خدمات مسافرتی و جهانگردی

با تکرش بازاریابی و فروش

مؤلف : احمد دیناری

مشهد، ۱۳۹۲

با حمایت و پشتیبانی : نشریه سیاحت و سفر



سرشناسه	: دیناری، احمد، ۱۳۵۵ -
عنوان قراردادی	: سیاحت و سفر (نشریه)
عنوان و نام پدیدآور	: اصول مدیریت دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی با نگرش بازاریابی و فروش/مؤلف احمد دیناری؛ با حمایت و پشتیبانی [نشریه] سیاحت و سفر.
مشخصات نشر	: مشهد: واژگان خرد، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۲۰۸ص.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۸۹۳۱-۶۵-۵
وضعیت فهرست نویسی	: قیفا
یادداشت	: پشت جلد به انگلیسی: Ahmad Dinari. Principles of Travel Agencies management Marketing and Sales Approach.
موضوع	: آژانس‌های مسافرتی -- ایران -- مدیریت
موضوع	: آژانس‌های مسافرتی -- بازاریابی
موضوع	: گردشگری -- ایران -- بازاریابی
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۳ الف ۵۹/د ۱۵۴ G
رده بندی دیویی	: ۳۳۸/۴۷۹۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۴۹۸۰۶۹



مشهد، آبکوه، چهارراه کلاهدوز، شماره ۴۵۲، تلفن ۸۴۶۶۹۷۶

E-mail: vkhpublish@gmail.com http://www.nakhaie.com

اصول مدیریت دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی (با نگرش بازاریابی و فروش)

تألیف: احمد دیناری

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

چاپ اول ۱۳۹۳ - ۲۰۸ صفحه وزیری

چاپ و صحافی: دانشگاه فردوسی مشهد

قیمت: ۱۲,۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۹۳۱-۶۵-۵

حق چاپ برای مؤلف محفوظ است

مراکز پخش: ۰۵۱۱-۶۰۵۱۷۴۹-۶۰۵۱۷۳۴

۰۹۱۵۳۲۲۲۷۰۳ - ۰۹۳۰۲۳۱۴۷۷۸ siyahatosafar@yahoo.com

فهرست مطالب

مقدمه و ضرورت تألیف کتاب	۹
فصل اول: شناخت و راه‌اندازی دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی	۱۵
تعریف و مفهوم دفتر/ شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی	۱۵
انواع دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی براساس نوع فعالیت و مجوز	۱۶
انواع دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی براساس نورگردانی	۱۷
سیر تحول و فعالیت شرکت‌های خدمات مسافرتی در جهان	۱۹
سیر تحول و فعالیت شرکت‌های خدمات مسافرتی در ایران	۲۰
تفاوت تورگردان‌ها با دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی	۲۲
شرایط لازم جهت دریافت مجوز دفتری شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی (بند ب)	۲۴
فرایند و گردشکار اجرائی صدور مجوز دفتر/ شرکت خدمات مسافرتی (بند ب)	۲۶
کمیسیون فنی بنده «ب» (جایگاه حقوقی، اعضاء و شرح وظایف)	۲۷
تهیه طرح اجرایی یا تجاری جهت تأسیس دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی	۲۹
دفتر یا شرکت ؟	۳۱
مکان فعالیت و استقرار دفتر/ شرکت خدمات مسافرتی در شرف تأسیس	۳۲
سربرگ دفتر/ شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی	۳۳
ثبت شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی	۳۴
معرفی مدیر فنی بند «ب»	۳۴
ضمانت‌نامه بانکی حسن انجام کار دفتر/ شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی	۳۶
فصل دوم: تجهیز دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی	۳۸
اهمیت تجهیز در دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی	۳۸
بخش‌ها و فضاهای فیزیکی یک دفتر یا شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی	۳۸
فهرست اقلام و تجهیزات مورد نیاز یک دفتر یا شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی	۳۹
تابلوی سر درب	۴۱
عناصر اعتمادآزا در دفتر/ شرکت	۴۱

۴۲.....	اهمیت لباس فرم کارکنان دفتر / شرکت
۴۲.....	تابلوی اعلانات
۴۳.....	فضای انتظار
۴۳.....	دفتر ثبت نظرات مشتری
۴۳.....	دفتر درج تبلیغات
۴۳.....	پرچم‌ها و تصاویر موجود در شرکت
۴۴.....	اهمیت رایانه و اینترنت پرسرعت
۴۴.....	شرکت‌ها و موسسات تجهیز (منابع تامین کننده خدمات)

۴۵.....	فصل سوم: بهره‌برداری و مدیریت دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی
۴۵.....	صدور مجوز بهره‌برداری دفتر یا شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی
۴۶.....	تفاوت پروانه بهره‌برداری با گواهی عضویت انجمن‌های صنفی دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی
۴۶.....	آشنایی با انجمن‌های صنفی دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی
۴۷.....	ساختار سازمانی و تشکیلاتی دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی
۴۷.....	شرح وظایف بخش‌ها و پست‌های سازمانی در دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی
۵۸.....	شرح وظایف اجمالی مدیر یک دفتر خدمات مسافرتی و جهانگردی

	فصل چهارم: الزامات قانونی و نظارتی مربوط به مدیران دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی
۶۶.....	نظارت بر فعالیت و عملکرد دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی
۶۶.....	ارائه آمار عملکرد ماهیانه تورگردانی
۶۷.....	فرایند اجرایی تمدید پروانه بهره‌برداری بند «ب»
۶۹.....	تمدید، تکمیل و افزایش مبلغ ضمانت‌نامه بانکی حسن انجام کار
۷۱.....	تغییر مکان فعالیت دفتر یا شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی
۷۱.....	تغییر هیات مدیره و سهام در شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی
۷۲.....	تبدیل دفتر (شخص حقیقی) به شرکت (شخص حقوقی)
۷۲.....	ایجاد شعبه / نمایندگی
۷۳.....	انتقال مجوز دفتر / شرکت
۷۳.....	تعلیق مجوز فعالیت دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی
۷۴.....	لغو مجوز فعالیت دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی
۷۵.....	کمیسیون عالی تجدید نظر
۷۶.....	قراردادهای تور (گشت)
۷۶.....	بیمه مسافرتی

۷۷.....	کد ورودی (ویزا).....
۸۱.....	کد تور (کد اختصاصی گردشگران خارجی).....
۸۱.....	تورهای یک روزه.....
۸۲.....	ضوابط حاکم بر تورهای خروجی.....
۸۴.....	راهنمایان گردشگری دارای کارت.....

فصل پنجم: مدیریت بازاریابی و فروش در دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی ۸۶

۸۶.....	مقدمه و ضرورت بازاریابی در دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۸۸.....	مفهوم بازاریابی و فروش و تفاوت‌های هر یک.....
۸۹.....	بازاریابی جدید و قدیم.....
۹۰.....	اهداف بازاریابی در دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۹۰.....	ویژگی‌های کسب‌وکار خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۹۳.....	بیانیه مأموریت و بیانیه چشم‌انداز یک شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۹۵.....	تحقیقات بازاریابی در دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۹۹.....	بخش بندی بازار در دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۱۰۴.....	مزیت رقابتی در دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۱۰۵.....	اجرای استراتژی STP در دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۱۰۵.....	شناخت محیط بازاریابی خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۱۰۷.....	اهمیت رقابت در بازاریابی دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۱۰۹.....	مدیریت اعتراضات و شکایات مشتریان.....
۱۱۵.....	آمیخته (ترکیب) بازاریابی خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۱۳۰.....	اصول موفقیت شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی در نمایشگاه‌ها.....
۱۳۲.....	مدیریت ارتباط با مشتری (Customer Relationship Management).....
۱۴۴.....	زبان بدن (Body language).....
۱۴۵.....	آداب معاشرت حرفه‌ای در کسب‌وکار خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۱۴۹.....	بازاریابی تلفنی در دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۱۵۱.....	نام تجاری دفتر یا شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی و اهمیت آن.....
۱۵۲.....	آرم (لوگو) دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی و اهمیت آن.....
۱۵۲.....	شعار تبلیغاتی دفتر / شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۱۵۴.....	بازاریابی الکترونیکی در دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۱۵۸.....	کاربرد شبکه‌های اجتماعی در بازاریابی دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۱۶۰.....	ابزارها و استراتژی‌های بازاریابی و فروش اثربخش در دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی.....
۱۶۲.....	مطالعات موردی و کاربردی مدیریت بازاریابی و فروش در دو شرکت هواپیمایی مشهور.....

فصل ششم: آشنایی با مکاتبات اداری و نگارش نامه‌های موثر بازاریابی و فروش توسط مدیران

دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی.....	۱۷۰
نحوه نگارش مکاتبات اداری و رسمی.....	۱۷۰
نمونه مکاتبات اداری مربوط به دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و جهانگردی.....	۱۷۶
نحوه نگارش نامه‌های موثر بازاریابی و فروش.....	۱۸۱

فصل هفتم: سازمان‌ها و نهادهای دولتی و خصوصی مرتبط با دفاتر و شرکت‌های خدمات

مسافرتی و جهانگردی.....	۱۸۴
سازمان‌ها و نهادهای بین‌المللی.....	۱۸۴
سازمان‌ها و نهادهای ملی.....	۱۸۸
سازمان‌ها و نهادهای استانی و محلی.....	۱۹۵

فصل هشتم: پیوست‌ها.....

آیین‌نامه، نظارت بر تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرت هوایی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی (مصوب هیات وزیران ۱۳۸۰/۰۳/۲۷).....	۱۹۹
معرفی نشریه گردشگری و هتل‌داری سیاحت و سفر (دانشنی‌های سفر و گردشگری).....	۲۰۶
منابع.....	۲۰۷