# 研学旅行事业部【客户经理助理】岗位说明书（版本号：20200101）

<table>
<tr><td>直接上级</td><td colspan="2">研学旅行事业部总经理</td><td>直接下级</td><td>--</td><td>岗位代码</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">工作内容</td><td>团队操作</td><td colspan="5">1、投标书制作：按照公司标准及校方要求按时完成投标书制作工作；<br>2、出厂报价管理：按照 3.0 制作报价标准及产品运营成本核算客户出厂报价并按时推送至游学网后台；<br>3、预订管理：客户经理与校方签定《研学旅行预订单》或客户经理自行在游学网中提交团队预订信息后，在 3.0 预订管理中预订相关资源并按时推送游学网后台；<br>4、确认管理：3.0 签约管理《研学旅行确认单》生成团号后，客户经理按照团队操作制度及时确认团队相关资源；<br>5、出团管理：客户经理按照团队操作制度及时在 3.0 出团管理中提交《成本预支单》、《客户出团通知单》、《导游出团通知单》；<br>6、回团管理：客户经理负责审核导游报账单，审核 3.0 回团管理中回团信息；<br>7、团费管理：按照公司财务制度，客户经理在 3.0 生成相关资源《团费结算单》，及时与资源单位对账，按照团队操作制度按时支付团费；</td></tr>
<tr><td>资源整合</td><td colspan="5">8、整理维护各区教委报备资料：根据各区不同版本及各校不同需求的研学旅行报备（报批）相关格式文件，做好整理并升级工作，及时录入 3.0 资源管理系统；<br>9、整合标准产品以外的研学旅行资源：及时将资源信息录入 3.0 资源管理系统，与资源单位签署合作协议（客户经理助理为经办人签字，所属总经理为负责人签字）；<br>10、整合定制产品资源：整理并维护本人所操作过的定制产品研学旅行资源；</td></tr>
<tr><td>市场推广调研</td><td colspan="5">11、客户市场调研：调研客户对研学旅行的活动需求，研学课程开发的意向；<br>12、同行市场调研：收集同行产品销售信息；</td></tr>
<tr><td>其他工作</td><td colspan="5">13、按要求完成领导交办的其他工作。</td></tr>
<tr><td>岗位权力</td><td colspan="6">1、有在权限范围内与客户签约的权力；<br>2、有处理客户投诉的权力；<br>3、有团队操作的权力；<br>4、有对产品提出合理化建议的权力；<br>5、有在工作中发现问题及时向上级反映的权力；<br>6、有越级向公司最高领导反映工作问题及申诉维护个人合法利益的权力。</td></tr>
<tr><td>工作责任</td><td>直接责任</td><td colspan="5">1、对签约工作的及时和准确性负责；<br>2、对核算产品出厂价格核算的准确性和及时性负责；<br>3、对给客户报价的准确性和及时性负责；<br>4、对收取团款的准确性和及时性负责；<br>5、对团队操作的准确性和及时性负责；<br>6、对结算团费的准确性和及时性负责；<br>7、对市场调研工作的准确性和及时性负责；<br>8、有对自己负责的各项文件资料保密的责任。</td></tr>
</table>

# 研学旅行事业部【客户经理助理】岗位说明书（版本号：20200101）

<table>
<tr><td rowspan="5">任职资格</td><td>职业素养</td><td colspan="2">1、 必须认同公司企业文化，积极维护公司利益，须有责任感办事认真细心；<br>2、 一定具备很好的学习能力和总结归纳能力，能够熟练掌握国家有关合同、旅游方面法律、法规等，熟知习教育部委相关文件和动态；<br>3、 对营销工作思路清晰，有团队意识，须服从公司安排，具备很强的工作计划与执行能力；<br>4、 具备较高的情商，良好的人际交往及沟通能力，具有较强的服务意识及团队合作精神；<br>5、 积极成长有韧性，能适应经常外出工作，态度端正，身体健康，品德优良，遵纪守法。</td></tr>
<tr><td>专业技能</td><td colspan="2">1、 开发客户且准时完成收款、具备处理投诉和异议的能力；<br>2、 熟练使用公司游学网前台和后台、公司内部 ERP3.0 系统及其他办公系统及软件；<br>3、 熟练使用办公软件 Excel、word 、PDF、PPT 等，具备基本的电子商务及网络知识。</td></tr>
<tr><td colspan="2">工作经验</td><td>一年以上销售经验；</td></tr>
<tr><td colspan="2">学历、职业资格证书</td><td>具有旅游业相关业务经验的从业人员优先（计调、导游），大专以上学历（仅供参考）。</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="5">岗位收入</td><td rowspan="3">月度</td><td>工资</td><td>1、基础工资+工资性津贴和补贴<br>-社会保险（养老、医疗、失业、住房公积金中个人负担部分）-个人所得税；</td></tr>
<tr><td>考勤奖金</td><td>2、考勤奖；</td></tr>
<tr><td>绩效奖</td><td>3、月度工作绩效考评；</td></tr>
<tr><td rowspan="2">年终</td><td>年度分红</td><td>4、年终奖</td></tr>
<tr><td>加班工资</td><td>5、当年度的存休未在次年春节前后安排倒休的，发放加班工资。</td></tr>
<tr><td rowspan="7">岗位福利</td><td colspan="2">七险一金</td><td>1、 社会保险（养老、医疗、失业、工伤、生育）、住房公积金；（国家规定）<br>2、 补充医疗保险、人身意外保险。（公司福利）</td></tr>
<tr><td colspan="2">过节福利</td><td>3、 春节　　五一劳动节　　十一国庆节</td></tr>
<tr><td colspan="2">休假</td><td>4、国家法定节假日<br>5、本企业工龄 1 年以上享有相应天数的带薪年假；</td></tr>
<tr><td colspan="2">免费工作三餐</td><td>6、公司食堂提供的工作餐：早餐、午餐、以及加班餐。</td></tr>
<tr><td colspan="2">工会活动</td><td>7、全年工会组织的活动（电影、工会集体活动等）；<br>8、员工家属优惠旅游；</td></tr>
<tr><td colspan="2">党团活动</td><td>9、全年公司党支部组织的党团活动。</td></tr>
<tr><td colspan="2">职业培训、讲座</td><td>10、人事行政相关培训及讲座课程，HR 沙龙等。</td></tr>
</table>