

研学旅行事业部【客户经理助理】岗位说明书 202507

直接上级		事业部经理	直接下级	--	岗位代码	
岗 位 职 责	团操作 执行	1、根据合同要求统筹研学活动的全流程实施，包括行前物料准备、行程安排、资源对接、人员调配等。 2、现场协调团队执行，监督活动按计划开展，处理突发事件并记录备案。 3、活动结束后完成客户满意度调研及执行复盘报告。				
	供应商 资源管 理	4、开发、审核并维护供应商资源库（地接社/酒店/餐厅/景区/博物馆等），建立供应商分级评估体系。 5、对接导游工作室主理人，落实并优化导游工作。 6、与合作供应商谈判服务条款，优化采购成本，定期更新《优质供应商名录》。 7、监督供应商服务质量，对不合格资源提出替换或整改要求。				
	招投标 支持	8、根据招标需求制作标书（含课程方案、行程方案、服务承诺、报价单等核心内容）。 9、参与讲标答辩，针对客户需求细化执行方案。 10、根据招标方反馈，及时调整标书内容，提高中标率；整理归档历史标书案例，建立投标知识库。				
	政策合 规管理 及质量 控制	11、收集、整理各区域教委对研学活动的备案要求，制定标准化报备模板。 12、确保每期活动材料符合教育局/文旅局政策要求（如安全预案、保险配置）。 13、根据文旅部门要求上传电子行程单。 14、跟踪研学行业政策变动，及时调整执行标准。 15、执行《研学活动执行检查清单》，提前识别安全隐患（如酒店卫生、用餐卫生、车辆资质）。 16、监督应急预案演练。				
	客户服 务支持	17、对接学校/家长需求，提供活动前说明会材料。 18、处理活动过程中的客诉问题，重大事件 30 分钟内上报。 19、整理活动影像资料，协助新媒体部和编辑部制作新媒体渠道宣传品。				
	团核算 及成本 控制	20、提供资源成本数据支持报价决策。 21、在管理系统中完成单团成本核算及报销程序。 22、优化行程细节，合理控制资源采购成本。				
	其他	23、领导交办的其他工作。				