# 诺享服务指南 | 我们如何做旅行服务

关于诺享旅行的服务，我们收到过很多问题

“我想找诺享旅行，单独预定酒店/目的地体验/目的地用车可以吗？”

“诺享的精致小团和私人定制有哪些差别”

“我想私人定制一个行程，服务流程是怎样的？如何收费？”

“我们公司想在境外举行年会/团建，诺享可以安排吗？”

 ……

这些问题，我们都将在这篇服务指南里一一为您说明。

# PART 1 单项服务

诺享旅行可预定的单项服务，包含：精选美宿、机票、目的地用车预订和签证办理，为您打点旅行细节，您省心也放心。

#### 关于美宿：

酒店的入住体验，直接影响整个旅行感受。而酒店千万，有大隐于市的珍藏酒店，有立于悬崖上的海滨酒店，有融于千年古迹中的尊贵酒店，而我们为您甄选最符合您品味的酒店，省去您的筛选比较时间。

诺享已加入立鼎世集团VITA成员，从诺享预定的成员酒店，可以享受酒店提供的特别体验及专属价值服务。

#### 关于机票：

我们与各大航司签订合作协议，机票与OTA相比优势以及选择我们的理由：

1. OTA价格时时变化，导致实际预定时出现预订不成功的情况，出现虚假价格。诺享旅行电话、微信就可提前订位，保障价格稳定，团散都可解决。
2. OTA退改签不按航司规定执行，当出现客户出现问题时，容易发生纠纷，造成更大的损失。诺享旅行与航司直接对接、拿到更好的占位政策以及出票时间政策。
3. 诺享旅行可以提供全球机票解决方案的专家人员，更为专业，更为人性帮客户解决问题，提供24小时高级管家服务。
4. 诺享旅行提供个性化服务，提前选座选餐，退票改期升舱，服务更为及时，可通过强大的资源采购能力从降低成本的角度解决问题。降低客户全年采购成本和人力成本，最终实客户的企业价值。
5. 对于三段以上的复杂行程，OTA不能做完整报价、报价常存在偏差，只能分开预订。诺享旅行为客户提供一整套的行程方案及报价。

诺享旅行安全、稳定、迅速！您值得信赖的旅行专家！

#### 关于签证：

为您服务的签证专员，是由国内某大型旅游公司的签证主管为您服务。全球签证， 超过5年、3000份签证的操作的经验，让您更放心！

# PART 2 精品小团和定制旅行

#### 精品小团

**和与您志同道合的旅者⼀同旅⾏**，共同体验一段⽣活，分享人生阅历，让旅行的价值不仅仅只有目的地的见闻，还有一份珍贵的友谊。我们的小团**人数控制在6-10人**，确保每个人都能和导游有充分的交流，导游也可以照顾到每一位客人。同时，小团相比定制的**人均价格更低一些**，但您可以享受到同样品质的服务。

小团有固定出发日期，具体行程及出行时间请查看诺享旅行官网，或联系旅行顾问小诺（微信号：nuoxiang-service）了解。

#### 定制旅行

如果您是工作繁忙无暇做攻略；如果您带着老人、小孩全家出行，希望我们能安排好一切；如果您想要去日本，顺便考察一下房产，那就可以放心把这些事情都交给我们的旅行定制师，让专业的人为您策划专属的服务。

#### 企业方案

诺享能为企业提供多至100人以上出行方案及执行。我们为企业和贵宾的商务旅行提供活动方案，会议安排，团建制定，及第三方供应商管理等系列服务。 诺享MICE专业团队将把您对会议、旅游、活动的各种想法变为现实，确保会议、旅游及活动的圆满举行，满足您的期待。

# PART 3 诺享旅行收费标准

我们以高品质的产品设计和旅行服务为傲。同时，秉承着让旅行回归纯粹，且希望旅行者能享受旅行的初衷，诺享旅行采取**“成本公开+服务费”**的定价模式，让旅行产品更简单透明：

**单项旅行服务收费标准：**

机票预订：+2% 服务费

酒店预订：+5% 服务费

目的地单次用车：+5% 服务费

**定制行程服务收费标准：**

+15~20%服务费

# PART 4 定制服务流程

**STEP 1**

告诉诺享您的出行需求，30分钟内专业旅行顾问为您服务。

挖掘您的真实需求，了解您的体验偏好、旅行兴趣点和目的。

**（如您使用天诺财富积分&旅游基金&尊享卡消费，请同时告诉旅行顾问。）**

**STEP 2**

1个工作日，行程定制师为您量身定制旅行方案，并且提供初步报价。

通常，安排的体验/酒店/导游都是经过我们定制师踩点考察的，不是带您走大巴团。而当地合作伙伴又是我们的优势，我们不仅是是寻找在当地生活多年，有丰富的知识储备，爱分享故事的优秀导游，而且会建立高标准的服务制度。让旅行也交给专业的人做专人的事。

**STEP 3**

调整并确定最终旅行方案后，1个工作日，签署《旅游委托协议》，我们将明确列出各项采购价格及退改条款政策，保障消费透明。

**（天诺财富积分&旅游基金&尊享卡消费客户，我们还将出具消费确认函交由您与天诺财富进行确认。）**

**STEP 4**

根据协议付款说明支付定金，我们完成各项资源的预订确认。

**STEP 5**

旅行前，我们会备好资料攻略，为您提供一份旅行路书，让旅行更自由。

**STEP 6**

出行前3天，我们会再次核查预订资源，做好项目预定确认书交与您，让您时刻出行前无后顾之忧。

**STEP 7**

为保障整个服务流程的通达与服务质量的执行，我们将再次与目的地服务公司沟通，保障每个细节按诺享标准执行。

**STEP 8**

出行前1天，诺享定制师将会与您沟通旅行细节，确保行前准备从容有序进行。让您出游前不再慌张琐碎小事。

**但是，我们的服务并不止于此…我们还将继续提供24小时礼宾服务。**

### 出游中

在您出行期间，诺享定制师会时刻关注客人的行程，并保持与客人的联系。同时，每日与目的地服务公司保持沟通，监管其服务质量保持高品质。行程中有任何突发情况，诺享将成立应急小组，确保我们能第一时间为您调整和解决。

### 出游后

旅行归来后3个工作日内，会邀请您进行回访，了解行程体验并记录分析客人建议，寻找持续提高服务体验的机会点。

**如果您有意体验诺享旅行的服务，请联系：**

**诺享旅行官网：http://www.nuoxianglvxing.com**

**联系电话：028-65789979**

**微信公众号：诺享旅行 in-joytour**

**旅行定制师小诺：微信号 nuoxiang-service**