

(iii) 中介機構

■ 簡介

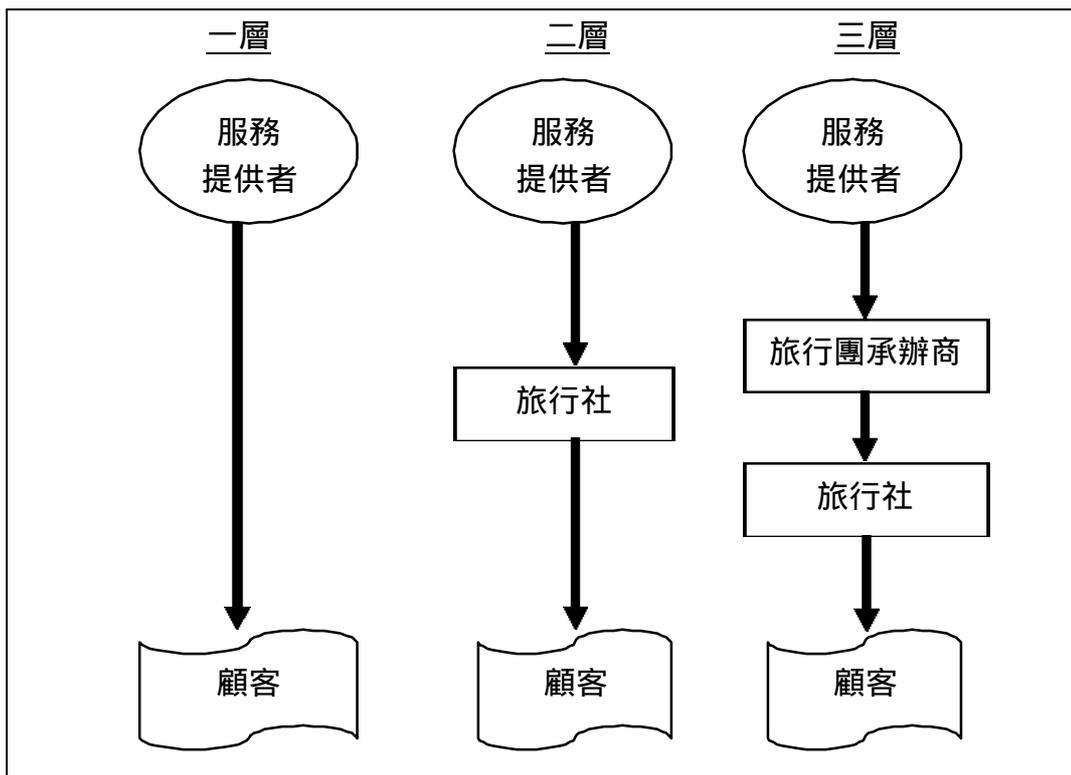
在各種銷售渠道裡，「中介機構」一般存在於服務供應商及顧客之間。

旅遊服務供應商，例如航空公司、酒店、餐廳及汽車租賃公司，雖則可以直接與顧客聯繫，但亦會採用一個或以上由中介機構所提供的銷售渠道。

利用中介機構（例如旅行社）的好處

- 令供應者的服務能普及至大量客戶
- 為客戶提供一站式的旅遊產品
- 為客戶提供資訊、協助及專業意見，以幫助客戶計劃行程

下圖顯示旅遊業之一層、兩層及三層的銷售渠道：



銷售渠道

擇自 Cook R.A., Yale L.J., Marqua J.J., (2001), "Tourism : The business of Travel", 2nd ed. Upper Saddle River, New Jersey, Prentice Hall.

■ 中介機構的種類

依照下列形式重組於學生手冊內各中介人的分類：

- A. 入口旅行團代理
- B. 外遊旅行團代理
 - 外遊批發商
 - 該類公司不會直接將旅行團售予顧客，反之批發予部份零售旅行社
例子：捷旅假期有限公司
 - 部份批發旅行社亦擁有本身的零售店舖，直接銷售予旅客
例子：翠明假期有限公司
 - 外遊零售商
 - 擁有自己的零售網絡，直接與顧客交易，不經中介機構
例子：康泰旅行社有限公司

****附加資料****

- C. 公司客戶旅行社
該類旅行社的顧客以商務顧客或公司為主，並非一般公眾。

商務外遊可為旅行社帶來豐厚利潤，大公司的行政人員常因會議或會客關係而外遊，因此外遊已成為這類顧客工作的一部份。這類客戶的基本旅遊模式為飛行次數頻密、較多臨時訂位及停留時間短暫。

大部份公司均指定一間旅行社安排屬下員工所有因公外遊的機票。部份具有大量外遊需求的公司更擁有獨立的旅遊部門處理部份旅遊安排，但仍會依靠旅行社處理機票或其他特別服務，例如申請旅遊證件及簽證等。

視乎公司客戶生意額的多少，公司客戶可能會指定一家或以上的旅行社作不同的旅遊安排；部分旅行社祇集中處理商務旅遊而其他可能兼營商務及度假服務。

例子：富聯美國運通旅遊有限公司及太古旅遊有限公司

- D. 票務代理商(統籌商及零售商)
- E. 總代理

(iv) 與旅遊業相關的服務業

****修正****

將 B / C / D 部組合在一起並賦題「金融服務」

- B. 外匯
- C. 信用咭
- D. 旅行支票

****附加資料****

G. 互聯網服務提供者

網上電子商貿令消費者可於網上直接與服務供應者(例如航空公司、酒店及汽車租賃公司)或銷售渠道(例如旅行社)接觸,以獲取更快、更廉價的服務和產品。

除展現基本的產品資料外,顧客更可於網上享受多種服務,例如資訊頁、網上預留和購買機票、住宿及娛樂等。

以下的公司提供此類服務:

- Nexcel
 - 該公司為航空公司及旅遊業提供資訊科技服務
 - 其客戶包括:
 - 新加坡航空
 - 香港 Abacus 電腦訂位系
 - 太古旅遊有限公司
 - 富聯美國運通旅遊有限公司
 - 鐵行旅遊
 - 安達旅運有限公司
 - 國泰假期

參考: <http://www.nexcel.net/main.html>

- UniSmart Asia Ltd
 - 以香港為基地的資訊科技公司,其客戶多為大中華地區的跨國企

業、工業翹楚及上市公司。

- 其客戶包括：
 - 通濟隆香港有限公司
 - Travelex
 - 九廣鐵路
 - 香港郵政處
 - Godiva 巧克力

參考：<http://www.unismart.net/company.htm>

H. 非政府機構

(有關此類機構的角色與功能，參考學生手冊第 2.22 章(iv))