

บทที่ 2

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะกล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว ประเภทธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ กลุ่มลูกค้าและพฤติกรรมของลูกค้า การบริการของบริษัทนำเที่ยว ประเภทของการจัดนำเที่ยว การสร้างแพ็คเกจทัวร์ เป็นต้น

2.1 ธุรกิจท่องเที่ยว

ความหมายของธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Business) พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 มาตรา 3 นิยามคำว่า “ ธุรกิจนำเที่ยว ” หมายความว่า “ การธุรกิจท่องเที่ยวประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหรือให้บริการ หรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง ที่พัก อาหาร ทัศนอาจร และหรือมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว ” ลักษณะของธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีกิจการท่องเที่ยวอยู่ประมาณ 400 แห่ง กิจการดังกล่าวสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. กิจการนำเที่ยวรับเฉพาะนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศอย่างเดียว (In – bound Operator)
2. กิจการนำเที่ยวคนไทยในประเทศไปยังต่างประเทศ (Out – bound Operator)
3. กิจการนำเที่ยวภายในประเทศอย่างเดียว (Local Operator)
4. กิจการนำเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ (Local & Worldwide Operator)
5. กิจการที่ดำเนินธุรกิจทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (General Travel Agent)

2.2 ประเภทธุรกิจนำเที่ยว

ประเภทของธุรกิจนำเที่ยวแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. Travel Agent บุคคลหรือบริษัทที่มีความสามารถจัดการนำเที่ยว การขนส่ง ที่พัก อาหาร การรับ-ส่งทั้งขาไปและขากลับ การนำสถานที่และงานอื่น ๆ ของการเดินทางซึ่งเป็นการบริการให้แก่สาธารณชน เช่น บริษัท นำเที่ยว จำกัด มีความชำนาญเบ็ดเสร็จทุกอย่าง สามารถดำเนินการเองได้

2. Tour Operator บริษัทที่มีความชำนาญในการจัดและดำเนินการเกี่ยวกับการตลาดทางด้านการจัดการเดินทางไปพักผ่อนแบบ Inclusive Tour โดยเก็บเงินล่วงหน้าแล้วมอบให้ Travel Agent เป็นผู้ขายแต่บางครั้งก็ลงมือขายแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง

3. Wholesaler บริษัทที่มีความชำนาญงานในงานเดินทาง คิดและเสนอโปรแกรมที่จัดไว้แบบเหมาหรือจัดขึ้นตามแต่จะรับคำสั่งมาจากลูกค้าแล้วมอบให้ Travel Agent รับผิดชอบต่อ Wholesaler ต่างกับ Tour Operator คือ Wholesaler มักไม่เสนอรายการเดินทางต่อบริษัทนำเที่ยวบ่อย ๆ แต่ Tour Operator จะเสนอขายให้แก่ Retailer ด้วย

ธุรกิจการนำเที่ยวประกอบด้วย บริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) และตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agency) และแหล่งท่องเที่ยว (Tourist Destination) บริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) ทำหน้าที่จัดรายการนำเที่ยว และบริการนำเที่ยวการจัดรายการนำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวจำแนกเป็น

1. จัดรายการนำเที่ยวเบ็ดเสร็จ (Package Tour) ส่งให้ตัวแทนไปจำหน่าย
 2. จัดรายการนำเที่ยวประเภทต่าง ๆ สำหรับผู้สนใจเฉพาะเรื่องให้แก่องค์กร สถาบันวิชาชีพต่าง ๆ
- การให้บริการด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดให้มีหน่วยงานย่อยกระจายอยู่ทุกจังหวัดในประเทศไทย คอยแนะนำแก่นักท่องเที่ยว และจัดทำคู่มือแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นเอกสารแจกฟรี
2. สถาบันตำรวจแห่งชาติ มีกองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว (โทร 1155) รับผิดชอบนักท่องเที่ยวโดยตรง
3. ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศทท.) รับผิดชอบร้องทุกข์เบื้องต้น ก่อนให้ความช่วยเหลือในขั้นต่อไป
4. กฎกระทรวง และพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535ออกมาควบคุมบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้มี ความสำเร็จต่อแก่นักท่องเที่ยว
5. ร้านอาหารและร้านค้าที่สะอาด ราคาพอสมควร ซึ่งการท่องเที่ยว ฯ มีการให้เกียรติบัตร รับรองและเผยแพร่ทางเอกสารของ ททท.ด้วย หรือ เซลล์ชวนชิม แม่ช้อยนางรำร้านธงฟ้าของ กทม.
6. บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งการท่องเที่ยว ฯ มีการให้รางวัล รับรองและเผยแพร่ทางเอกสารของ ททท.ด้วย

7. ยานพาหนะปลอดมลพิษราคามาตรฐานโดยกรมการขนส่งทางบกมีการตรวจสภาพรถก่อนต่อทะเบียน มีพระราชบัญญัติคุ้มครอง

8. สถานที่ท่องเที่ยวปลอดมลพิษ สะอาด ไม่เสียงหรือล่อแหลมต่อชีวิตมีหน่วยงานราชการคอยกำกับดูแล เช่น กรมป่าไม้ กรมประมง ตำรวจน้ำ อบต.อบจ.

2.3 ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ

ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยในแต่ละปี มีไม่ต่ำกว่า 7 ล้านคน อุตสาหกรรมนี้ทำรายได้ให้กับประเทศถึง 2 แสนล้านบาทต่อปี ธุรกิจนำเที่ยวจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการเติบโต และสำหรับผู้ที่มีสนใจจะทำธุรกิจนำเที่ยว ควรศึกษาข้อมูลดังต่อไปนี้ประกอบการตัดสินใจ

คุณสมบัติของผู้ที่ต้องการประกอบการ

1. รักการท่องเที่ยวเป็นชีวิตจิตใจ
2. ผู้ประกอบการควรชอบเดินทางไปตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อชมทัศนียภาพตามแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ เช่น ป่าไม้ น้ำตก ทะเล เกาะ เป็นต้น
3. มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจนำเที่ยว และติดตามความเคลื่อนไหวของธุรกิจนี้อยู่ตลอดเวลา
4. ผู้ประกอบการต้องมีความรู้ในเรื่องการท่องเที่ยว มีข้อมูลการเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร โรงแรม แหล่งซื้อขายของที่ระลึก รวมทั้งผู้ประกอบการควรติดตามข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ทางหน่วยงานรัฐบาล และภาคเอกชนได้จัดทำไว้
5. มีความรู้ ความเข้าใจทางด้านวัฒนธรรมและภาษา
6. ผู้ประกอบการจะต้องวางแผนการจัดนำเที่ยว โดยจัดเตรียมศึกษาเส้นทางที่จะไป ที่พัก ร้านอาหารที่จะแวะรับประทาน ร้านขายของที่ระลึก รวมถึงการจัดเตรียมพนักงานไว้คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว
7. มีใจรักการให้บริการเนื่องจากการนำเที่ยวนี้เป็นธุรกิจประเภทบริการ ผู้ประกอบการจึงควรมีใจรักในการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ เป็นกันเอง และสร้างสัมพันธภาพที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และแวะเวียนกลับมาใช้บริการอีก

2.4 กลุ่มลูกค้าและพฤติกรรมของลูกค้า

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจนำเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มลูกค้าระดับ A คือ กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้สูง มีฐานะการเงินดี มีอำนาจการซื้อสูง ชอบการบริการที่ดี มีระดับ ราคาไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการพิจารณา กลุ่มลูกค้าระดับ A ได้แก่ ผู้บริหาร นักการเมือง เจ้าของกิจการ เป็นต้น กลุ่มลูกค้าระดับจะเป็นกลุ่มเป้าหมายของบริษัทนำเที่ยวขนาดใหญ่ ที่มีชื่อเสียงด้านบริการที่ดี

กลุ่มลูกค้าระดับ B คือ กลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้ปานกลาง ฐานะทางการเงินอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ราคาเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาเช่นกัน กลุ่มลูกค้าระดับนี้มักจะเปรียบเทียบระหว่างราคากับ การบริการ กลุ่มลูกค้าระดับB ได้แก่ พนักงานบริษัท ข้าราชการ นักวิชาการ เป็นต้น กลุ่มลูกค้าระดับนี้มักใช้บริการของบริษัททัวร์นำเที่ยวขนาดกลางไปจนถึงขนาดใหญ่

กลุ่มลูกค้าระดับ C คือ กลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้น้อย ฐานะทางการเงินไม่ค่อยดีนักและจะใช้ราคาในการตัดสินใจโดยไม่คำนึงถึงเรื่องของการบริการ กลุ่มลูกค้าระดับ C ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน พนักงานโรงงาน เป็นต้น ดังนั้น การจัดส่งเสริมการขายไม่ว่าจะเป็นการลดราคา หรือ การจัดโปรโมชั่นพิเศษจึงดึงดูดคนกลุ่มนี้ได้ไม่น้อย กลุ่มลูกค้าระดับC มักใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวขนาดเล็ก

2.5 การบริการของบริษัทนำเที่ยว

การบริการแบบแพ็คเกจทัวร์ (Package Tours)

เป็นการสร้างความความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อกับสถานที่พัก / โรงแรม หรือ ร้านอาหาร ต่าง ๆ ทางบริษัทนำเที่ยวจะจัดการให้เสร็จสรรพ ลูกค้าสามารถเลือกพักโรงแรมหรือรีสอร์ทที่ทางบริษัทได้ทำการติดต่อ(Contact) ไว้แล้ว การจัดแพ็คเกจทัวร์มักจะรวมค่าเดินทาง ค่าโรงแรม ที่พัก ค่าอาหาร และ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ไว้อย่างครบครัน

การบริการแบบทัวร์เหมา (Group Tours)

เป็นการบริการแบบทัวร์เหมา หรือ กรุ๊ปทัวร์ เป็นการบริการสำหรับลูกค้าที่ต้องการเดินทางเป็นหมู่คณะหรือสำหรับองค์กรต่าง ๆ โดยมีคัคเทศก์และผู้ช่วยจะคอยอำนวยความสะดวก

สะดวกให้ระหว่างการเดินทาง บริษัทนำเที่ยวจะจัดทำตารางการเดินทาง พร้อมกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ไว้ เพื่อสร้างความประทับใจ และ ความเพลิดเพลินให้กับลูกค้า

2.6 ประเภทของการจัดนำเที่ยว

ประเภทของการจัดนำเที่ยว แบ่งออกเป็น 5 ประเภทดังต่อไปนี้

1. การจัดนำเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการจัดนำเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ซาบซึ้งกับความงาม ความยิ่งใหญ่หรือความพิศวงของธรรมชาติ เช่น การชมนก การเดินป่า เป็นต้น
2. การจัดนำเที่ยวเพื่อการศึกษา เป็นการนำเที่ยวที่ตอบสนองกับความสนใจศึกษาเรียนรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือ ฝึกทักษะอย่างใดอย่างหนึ่งในระหว่างการท่องเที่ยว เช่น การเรียนภาษา หรือ การเรียนศิลปะ ทัศนกรรม เป็นต้น
3. การจัดนำเที่ยวเชิงสุขภาพพลานามัย เป็นการนำเที่ยวที่มุ่งเสริมสร้างความสมบูรณ์ทางร่างกายและจิตใจของนักท่องเที่ยวด้วยกิจกรรมต่างๆ เช่น การเล่นกีฬา การบำรุ้งผิว การฝึกสมาธิ การอาบน้ำแร่ การอบสมุนไพร เป็นต้น
4. การจัดนำเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เป็นการนำเที่ยวที่มีจุดประสงค์ให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเพลิดเพลินจากการชมและสัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่น ศิลปะหรือมรดกทางประวัติศาสตร์ เช่น การชมพิพิธภัณฑ์หรือนิทรรศการงานศิลป์ เป็นต้น
5. การจัดนำเที่ยวเพื่อสัมผัสชาติพันธุ์ชีวิตวัฒนธรรมพื้นถิ่น การนำเที่ยวประเภทนี้มุ่งตอบสนองนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสชีวิตวัฒนธรรมท้องถิ่นของกลุ่มคนต่างวัฒนธรรมอย่างใกล้ชิด เช่น การไปท่องเที่ยวโดยอาศัยอยู่กับคนต่างวัฒนธรรมในช่วงเวลาหนึ่ง

2.7 การสร้างแพ็คเกจทัวร์

การสร้างแพ็คเกจทัวร์บริษัททัวร์ต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

การวางแผนโปรแกรมท่องเที่ยว

1. การวางแผนโปรแกรมการท่องเที่ยว โดยเรียกประชุมและปรึกษาหารือกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การประชุมอาจเริ่มจากการกำหนดลักษณะการนำเที่ยวว่าจะจัดแบบใด เช่น การจัดนำเที่ยวเชิงนิเวศ จัดนำเที่ยวเพื่อการศึกษา เป็นต้น

2. การกำหนดจุดหมายปลายทางที่จะเดินทางไป โดยศึกษาถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับ
ความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยว

3. หลังจากวางแผนโปรแกรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วางแผนต้องจัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่
รับผิดชอบทางด้านสถานที่พักหรือฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมัคคุเทศก์เพื่อสำรวจแหล่งท่องเที่ยว
สถานที่พัก และร้านอาหาร ต่าง ๆ

การติดต่อ / ประสานงานกับสถานที่ ต่าง ๆ

หลังจากที่วางแผนโปรแกรมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ฝ่ายทัวร์ในประเทศหรือกรุ๊ปทัวร์จะจัดทำ
หนังสือเสนอต่อโรงแรมและร้านอาหาร เพื่อขอทำสัญญา ในการส่งลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ณ
โรงแรม และร้านอาหารนั้น ๆ โดยโรงแรมจะมอบส่วนลดให้กับบริษัทนำเที่ยว เพื่อเป็นค่าตอบแทน
ที่จะส่ง ผู้ใช้บริการให้ ส่วนเงื่อนไขและระยะเวลาในการทำสัญญาขึ้นอยู่กับโรงแรมแต่ละแห่ง
จะเป็นผู้กำหนด

โดยปกติแล้ว สถานที่พักต่าง ๆ จะให้ส่วนลดกับบริษัทนำเที่ยวที่ทำสัญญาไว้ประมาณ
20 – 40 % โดยเฉลี่ย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับทางโรงแรมและจำนวนนักท่องเที่ยวที่บริษัทนำ
เที่ยวส่งไปให้ คือ ถ้านักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก ทางบริษัทนำเที่ยวก็จะได้รับส่วนลดมาก ส่วน
ร้านอาหารที่จะพาลูกค้าไปรับประทานนั้น ทางบริษัทนำเที่ยวจะต้องจองไว้ก่อนล่วงหน้า
โดยทั่วไป ร้านอาหารจะให้ส่วนลดกับบริษัทนำเที่ยวไม่เกิน 20 % ของราคาอาหารในมือนั้น ๆ

เมื่อทำสัญญาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ฝ่ายทัวร์ในประเทศหรือกรุ๊ปทัวร์จะต้องดูความ
เรียบร้อยของโปรแกรมทัวร์อีกครั้ง โดยการคำนวณต้นทุนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าสถานที่พัก
ค่าอาหาร ค่ามัคคุเทศก์ เพื่อนำมาเป็นตัวกำหนดราคาทัวร์ในแต่ละโปรแกรม หลังจากนั้น
ผู้ประกอบการจึงนำโปรแกรมที่เสร็จสมบูรณ์แล้วพิมพ์ออกมาในรูปแบบของแผ่นพับ เพื่อแจก
ให้กับลูกค้า

การจำหน่ายแพ็คเกจทัวร์ให้ลูกค้า ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. พนักงานฝ่ายจำหน่ายแพ็คเกจทัวร์สอบถามถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ลูกค้าต้องการเดินทาง
โดยส่วนมาก บริษัทนำเที่ยวจะทำการเป็นแคตตาล็อก เพื่อให้ลูกค้าเลือกสถานที่พักโรงแรมต่าง ๆ

2. พนักงานฝ่ายจำหน่ายแพ็คเกจทัวร์เสนอสถานที่พัก โรงแรมที่บริษัททัวร์ได้ทำการ
ติดต่อไว้ โดยบริษัทจะมีที่พัก โรงแรม พร้อมราคาค่าที่พักให้ลูกค้าเลือกหลายแห่ง

3. เมื่อลูกค้าเลือกสถานที่พักแล้ว ทางฝ่ายจำหน่ายแพ็คเกจทัวร์จะโทรศัพท์สอบถามไปยัง เจ้าหน้าที่ของโรงแรมเพื่อตรวจสอบห้องพัก หลังจากที่ทางโรงแรมตรวจสอบดูแล้วว่ามีห้องว่าง พนักงานฝ่ายจำหน่ายแพ็คเกจทัวร์จะตกลงกับลูกค้าในเรื่องการจ่ายค่ามัดจำ

4. ลูกค้าจ่ายค่ามัดจำ และ ทางฝ่ายจำหน่ายแพ็คเกจทัวร์จะออกไปเสิร์ฟรับเงิน พร้อมใบยืนยันการจองให้กับลูกค้าฝ่ายจำหน่ายแพ็คเกจทัวร์ประสานงานไปยังสถานที่พัก เพื่อยืนยันวันเวลาที่ลูกค้าจองห้องพัก

การมัดจำเงิน

ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละบริษัท บางบริษัทให้วางมัดจำที่ราคา 500 – 2000 บาท บางบริษัทอาจให้ชำระค่ามัดจำก่อน 50% หลังจากที่วางมัดจำเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทางบริษัทจะออกไปเสิร์ฟรับเงิน โดยใน ใบเสิร์ฟรับเงินจะกำหนดระยะเวลาในการจ่ายเงินส่วนที่เหลือว่า ลูกค้าจะต้องจ่ายเงินไม่เกินกี่วันก่อนการเดินทาง หรือแล้วแต่ข้อกำหนดของบริษัท

วิธีการชำระเงินแบบทั่วไปแบ่งออกไป 3 ทาง คือ

1. ชำระเงินค่าบริการด้วยตนเองที่บริษัท
2. ชำระเงินค่าบริการผ่านบัตรเครดิต
3. ชำระเงินค่าบริการผ่านทางระบบบัญชีธนาคาร ด้วยการโอนเงินผ่านบัญชีของบริษัท

กรณีการขอยกเลิกทัวร์

เมื่อลูกค้าขอยกเลิกทัวร์ เนื่องจากสาเหตุสุดวิสัยใด ๆ ก็ตาม ลูกค้าจะต้องแจ้งให้ทางบริษัททราบ ทางบริษัทจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขในการยกเลิกทัวร์

ตัวอย่างการขอยกเลิกทัวร์

1. ยกเลิกทัวร์อย่างน้อย 16 วันก่อนการเดินทาง ทางบริษัทจะคืนเงินให้เต็มจำนวนตามมูลค่าของแต่ละรายการ
2. ยกเลิกทัวร์ภายใน 15 – 8 วันก่อนการเดินทาง บริษัทจะริบเงินเฉพาะเงินที่มัดจำเท่านั้น
3. ยกเลิกทัวร์ภายใน 7 – 2 วันก่อนออกเดินทาง ทางบริษัทจะหักเงิน 50% จากราคาเต็มของรายการทัวร์แต่ละรายการ
4. ยกเลิกทัวร์ 1 วันก่อนการเดินทาง หรือในวันเดินทาง ทางบริษัทจะไม่คืนเงินค่าทัวร์

ทั้งหมด

กรณีที่ไม่ชำระเงินตามกำหนดนัดหมาย

เมื่อลูกค้าไม่สามารถชำระเงินตามที่กำหนดไว้ บริษัทมีสิทธิที่จะยกเลิกการจองและยึดเงินมัดจำคืนได้ในทุกกรณี

กรณีเลื่อนการเดินทางและเปลี่ยนรายการท่องเที่ยว

ในกรณีที่ลูกค้าขอเลื่อนการเดินทาง หรือต้องการเปลี่ยนแปลงรายการท่องเที่ยว ลูกค้าจะต้องแจ้งความจำนงขอยกเลิกการจองให้บริษัททราบก่อนการเดินทางอย่างน้อย 7 วัน พร้อมทั้งนำหลักฐานการวางเงินมัดจำ หรือใบเสร็จรับเงินมาแสดงต่อพนักงาน จึงจะถือว่าสมบูรณ์

การเตรียมตัวก่อนออกเดินทาง

เมื่อลูกค้าชำระเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พนักงานฝ่ายทัวร์ในประเทศและกรุ๊ปทัวร์จะติดต่อไปยังสถานที่พักร้านอาหารอีกครั้ง เพื่อยืนยันการจอง และจัดเตรียมของขวัญหรือของที่ระลึกพร้อมอาหารว่างในขณะเดินทางให้แก่ลูกค้า

ก่อนการออกเดินทาง 7 วัน บริษัทจะจัดส่งหมายกำหนดการต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบ และบริษัทจะติดต่อไปยังบริษัทประกันภัย เพื่อทำการประกันภัยให้แก่ลูกค้าในกรณีเดินทางเป็นหมู่คณะ

การบริการระหว่างเดินทาง

เมื่อลูกค้าเดินทางมาตามเวลาที่ระบุไว้ในหมายกำหนดการ ทางบริษัทนำเที่ยวจะมอบหน้าที่ให้กับมัคคุเทศก์และผู้ช่วยมัคคุเทศก์เป็นผู้ดูแลลูกค้า หลังจากที่มีมัคคุเทศก์ตรวจจำนวนลูกค้าครบแล้ว จึงออกเดินทาง ระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์มักจะบรรยายถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่จะเดินทางไป การเล่นเกมแจกของรางวัล และบริการอาหารว่างในระหว่างเดินทาง

หลังจากถึงสถานที่พักแล้ว มัคคุเทศก์จะพาลูกค้าแยกย้ายเข้าห้องพัก และนัดหมายเวลาที่จะเดินทางต่อ เมื่อลูกค้ามาตามเวลาที่นัดหมายไว้ มัคคุเทศก์จะพาไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และ ร้านขายของที่ระลึก โดยมีมัคคุเทศก์ โดยมีมัคคุเทศก์จะพาไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ต่างๆ เพื่อ ยืนยันการจอง และ ดูแลอย่างใกล้ชิดก่อนการเดินทางระดำนการต่อการบริการระหว่างเดินทาง

การบริการระหว่างเดินทาง

ก่อนเดินทางกลับ มัคคุเทศก์จะแจกแบบสอบถาม ให้กับลูกค้า เพื่อประเมินผลการท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง ว่ามีจุดบกพร่องใดบ้างที่ควรแก้ไข ภายหลังจากประเมินผลเสร็จสิ้นแล้ว มัคคุเทศก์จะส่งแบบประเมินผลนี้ให้กับทางฝ่ายทัวร์ในแผนกต่าง ๆ เพื่อปรึกษาหารือและหา

ทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการท่องเที่ยวครั้งต่อไป รวมถึงบริษัทนำเที่ยวจะเก็บรวบรวมรายชื่อของลูกค้า เพื่อจัดส่งโบรชัวร์การท่องเที่ยวให้กับลูกค้าในคราวต่อไปการบริหารค่าใช้จ่าย ผู้ประกอบการจะต้องวางแผนด้านบัญชีและการเงินไว้ล่วงหน้า เพื่อมิให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจ และ เพื่อให้ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงิน การบริหารค่าใช้จ่ายของธุรกิจนำเที่ยว สามารถกระทำดังต่อไปนี้

1. แยกระหว่างบัญชีธุรกิจและบัญชีส่วนตัวของผู้ประกอบการออกจากกัน
2. นำกำไรจากการดำเนินงานมาเป็นทุนสำรอง หรือสำหรับขยายกิจการ
3. ไม่สร้างภาระค่าใช้จ่ายประจำมากเกินไป
4. นำระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมาช่วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน