

## 学习情境三

# 我方前往考察

商务考察是企业经营活动中的一项必不可少的活动，“百闻不如一见”，通过亲身体验和深入考察，可以直接掌握更多相关的有效信息，有利于帮助企业在瞬息万变的商场中知己知彼，有利于对客户作出正确的分析和归类，有利于及时有效地作出正确的商业决策和避免在商业活动中给企业带来损失。

秘书在商务考察中应承担商务考察前的安排和商务考察后的资料整理、考察报告撰写、费用报销等后续工作，确保商务考察的顺利进行。考察后的资料整理可参照本书“任务十八 文书整理、立卷与归档”部分内容，考察报告撰写列入公文写作课程，此处不重复介绍。因此，本学习情境根据秘书在商旅考察中承担工作的先后顺序设置了两个任务，即安排商旅考察和费用报销，旨在通过两个任务的训练，掌握秘书商务考察服务技巧。



# 任务九 安排商旅考察



## 知识目标

- ◆ 了解韩国风俗习惯。
- ◆ 熟练掌握出国手续的办理方法。
- ◆ 熟练掌握商务旅行计划和旅程表的制订方法和原则。



## 能力目标

- ◆ 能够办理出国手续。
- ◆ 能够制订商务旅行计划和旅程表。
- ◆ 能够准备好差旅文件和相关物品。

## 案例启示

辉鹏服饰有限公司经理与川岛公司经理就某合作项目安排了约见,预定在某日下午 14:30 开始。辉鹏服饰有限公司秘书小王预订了约见前一晚直飞川岛公司所在地大阪的机票,但辉鹏服饰有限公司经理认为自己工作很忙,前一晚还有其他安排,恐怕不能飞往大阪。于是秘书改订约见当天上午 8:00 的机票(因为当日上午只有这一次航班),但是由于辉鹏服饰有限公司经理晚上工作得太晚,而早班飞机又较早,所以最终没能赶上上班机。于是,该公司经理只能立即买飞往相邻城市的机票,再乘大巴赶到地处大阪的川岛公司。由于迟到,川岛公司经理不悦,认为辉鹏服饰有限公司对该项目的合作缺乏诚意。最终,辉鹏服饰有限公司失去了与川岛公司合作的机会。

**案例分析:** 本案例警示秘书在为上司做出差准备时,一定要细心周到。由于秘书小王没有做好多方面准备,致使经理在洽谈时迟到,从而使公司失去了商机。如果我们是秘书小王,在约定见面时间前应查看上司的工作安排,预定一个上司较为宽松的时间,但与对方商定时间时一定要咨询上司本人意见。在没有其他办法、时间又比较紧的情况下,如案例中的订了“约见当天上午 8:00 的机票”,则必须在第二天早上提醒上司,别让其错过飞机起飞的时间。



## 任务引入

**任务背景:** 韩国广田百货有限公司来文向辉鹏服饰有限公司表达了合作意愿,为了能够充分了解合作对象,了解韩国市场,公司决定派出市场部经理王明、公关部经理刘燕



和精通韩语的行政部秘书王亮前往韩国广田百货有限公司考察并详谈合作事宜。

**任务：**作为秘书，请为市场部经理一行安排好此次商旅考察并做好相关工作。

### 任务分析

此次商旅考察的目的地是韩国，为做好差旅安排，秘书首先要了解韩国的风俗习惯和异地时差的计算方法等相关知识。在进行差旅安排时，秘书需提前一个月着手办理出国手续。在办理出国手续的过程中，秘书要注意收集差旅信息、建立旅行资料库，再根据收集的信息制订商务旅行计划，交上司审定后，落实具体事项，进而制订商务旅程表，并在上司出差前全面检查差旅准备情况。

### 相关知识

#### 一、韩国风俗习惯

韩国是单一的朝鲜民族，通用朝鲜语（亦称韩国语），信奉佛教、基督教、天主教、道教等多种宗教，风俗习惯独特。以下是几种常见的韩国风俗、礼节。

(1) 崇尚尊老敬老，对长者必须严守规矩。如与年长者同坐时，坐姿要端正，要保持一定姿势；用餐时，不能比长者先动筷子；抽烟时必须得到长者的允许等。

(2) 与人见面时的传统礼节是鞠躬并握手。握手时，或用双手，或用右手，用双手时一般左手搭在右手的腕部或肘部；女人一般不与男人握手，鞠躬致意即可。

(3) 一般情况下，韩国人对他人爱用尊称和敬语，常称呼对方职务。相处时，应少谈时政，多谈艺术文化等。商务活动中常用语言为韩语、英语和合作对象国语言，拟订合同喜欢用三种语言，在法律层面，三种文字具有同等效力。

(4) 韩国人非常讲究事先的预约，遵守时间，十分重视名片的使用。

(5) 韩国人见面时，一般以咖啡、不含酒精的饮料或大麦茶招呼客人，客人不能拒绝。

(6) 韩国人生活在有“暖炕”设备的居室，不能穿鞋进屋，因此走进韩国家庭客厅或韩式餐厅应脱鞋，同样，不穿袜子拜访亲朋会被认为不懂礼貌。

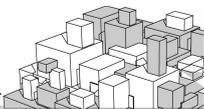
(7) 韩国传统餐桌是矮腿小桌，宾主都应席地盘腿而坐，饭碗放在左边，汤碗放在右边，并排摆设。用餐时，不宜边吃边交谈，不要随便发出声响，不能端起碗用餐，与职务高、年长的人喝酒应侧身。

(8) 韩国人的饮食习惯不爱吃羊肉、肥猪肉、鸭肉，不喜油腻，菜肴烹调过程中一般不放糖和花椒；走在大街上吃东西，被认为是粗鲁的。

(9) 韩国人的民族自尊心很强，反对崇洋媚外，倡导使用国货。因此应邀到家里吃饭、赴宴或交往时送礼品，最好选择鲜花、酒类或传统的民族工艺品等，最好不要送日本产品，一般不当场拆开包装。

(10) 在韩国搭乘计程车要收取 10% 的小费，饭店则在账单内附加 10% 小费。

(11) 韩国人珍爱白色，不喜欢用红笔写名字。在结婚典礼等喜庆场合送礼金时，必须放在白色的礼袋里。



(12) 韩国人忌讳数字“13”，由于受汉字文化圈的影响，韩国最不吉利的数字为“4”，因为“4”与“死”字的发音相似。此外，韩国人对“私”、“师”、“事”等有所顾忌，因为它们的发音都与“死”相同。

(13) 访问韩国，最好不要安排在10月，因为一个月假日最多，另圣诞节前后两周也不宜走访。

(14) 韩国政府规定，木槿花是国花，松树为国树，喜鹊为国鸟，老虎为国兽。韩国公民对国旗、国歌、国花必须敬重。不但电台定时播出国歌，而且影剧院放映演出前也应放国歌，观众须起立。外国人在上述场所如表现过分怠慢，会被认为是对韩国和韩族的不敬。

(15) 照相在韩国受到严格限制，军事设施、机场、水库、地铁、国立博物馆以及娱乐场所都是禁照对象，在空中和高层建筑也不得照相。

(16) 在韩国，在街上抽烟是不合公众道德的行为；在室外没有烟灰碟的地方也应禁烟；即使不是禁烟区，在人员较密集的场所也应禁烟；此外，在办公室、地铁、机场也应禁烟。

## 二、时差计算方法

秘书在为上司做好出国准备的时候还要了解时差的计算。

国际上规定，以英国格林尼治时间(GMT)为标准时间。这样两半球就分为东八区和西八区，东八区时间比GMT早，西八区比GMT晚。调整时差对于乘坐国际航班的出行者是必不可少的。通俗的计算方法是以经线划分，即格林尼治以东，每15度减1小时。表9-1是部分主要国家的时差表。

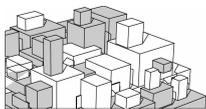
表 9-1 部分主要国家时差表

英国(GMT)	法国+1	中国+8	韩国+9	澳大利亚+10	美国(纽)-5	加拿大 (太平洋沿岸)-8
1:00	2:00	9:00	10:00	11:00	前一日 20:00	前一日 18:00
8:00	9:00	16:00	17:00	18:00	3:00	0:00
17:00	18:00	次日 1:00	次日 2:00	次日 3:00	12:00	9:00
21:00	22:00	次日 5:00	次日 6:00	次日 7:00	16:00	13:00



## 任务实施

辉鹏服饰有限公司决定派出市场部经理王明、公关部经理刘燕和精通韩语的行政部秘书王亮前往韩国考察，王秘书要为两位经理安排此次商务旅行考察行程。王秘书至少应提前一个月左右进行出差申请并为市场部经理王明、公关部经理刘燕和自己办理出国手续，还要事先了解旅行信息，制订商务旅行计划和旅程表，为此次差旅做好妥善安排。



## 一、申请出差

在辉鹏服饰有限公司确定好前往韩国考察并与广田百货有限公司洽谈的计划后,秘书王亮在出差前应根据公司的相关规定,填写《出差申请单》(见表 9-2),并交相关负责人审核签名。《出差申请单》中必须填写清楚出差事由、出差地点、出差计划时间和计划费用等情况。出差前,秘书须将《出差申请单》交行政部登记,作为考勤依据。具体申请流程为:

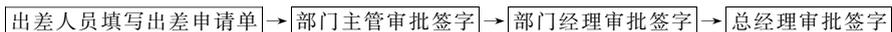


表 9-2 辉鹏服饰有限公司出差申请单

申请日期:		编号:	
申请人		部门	
出差事由			
出差地和业务单位		出差时间	
费用预算	交通费		
	住宿费		
	业务招待费		
	总预算额		
部门主管		部门经理	
总经理			

## 二、办理出国手续

要到韩国去考察,王秘书首先应弄清楚办理去韩国考察的护照和签证的地点和手续,并提前一个月左右去办理相关手续,因为申请之后出国人员还要去领事馆面试。

### 1. 撰写出国申请

在写出国申请时,要填写出国的事由、出国路线(外国公司所在国名称)、出国日程安排,日程内容包括出国的时间、在国外活动的时间和地点、回国时间等。申请文后面要附上出国人员名单和外国公司所发的邀请函(副单),出国人员名单要写清姓名、年龄、性别、职务、职称等内容。如有韩国广田百货有限公司的邀请函,办理手续时要带上原件。

### 2. 办理护照

办理护照时需携带主管部门的出国任务批件、出国人员政审批件、所到有关公司的邀请书、正面免冠半身照(护照证件照要求:一式四张半年内正面免冠彩色半身证件照(光面相纸);护照相底色必须是白色或淡蓝色;照片上人像清晰,层次丰富,黑白照片、翻拍照片或用打印机打印的照片不受理;规格尺寸要求:48mm×33mm,头部宽度为21~24mm,长度为28~33mm,不得超出规定尺寸;不能戴帽饰或者有色眼镜(盲人除外)拍照,如果是公职人员不能穿制服拍照)等。因公出国人员的护照应到外交部或其授权的机关办理;因私出国人员的护照,由公安部授权的机关办理。



拿到护照后,秘书应认真检查姓名、出生年月、地点是否填写正确,并在签字格上签名。办理护照的时间至少要提前1个月,因为有时可能会因某些材料不合格而花费更多的时间,此外还要给办理签证预留充裕的时间。

### 3. 办理签证

我国政府规定,因公出国的中国公民出入境凭有效护照,可不办理签证;而持因私普通护照出入境的中国公民必须办理有关的签证。

因公出国的人员前往国家的签证可到前往国驻我国大使馆或领事馆,直接联系申办签证,或是委托权威的可靠的签证代办机构(如中国旅行社总社签证代办处)代办,也可以委托前往国家的对方公司到前往有关国家的使(领事)馆办理。

### 4. 办理黄皮书

黄皮书即预防接种证书,因其封面通常为黄色而得名。是世界卫生组织为了保障出入境人员的身体健康,防止某些疾病传染流行所要求的证明。

出国人员在办理了有效护照和签证后,应持单位介绍信到所在地的卫生检疫部门进行卫生检疫和预防接种,并领取黄皮书。拿到黄皮书后,应该认真进行查验,查验内容包括填写的内容是否符合本人情况,如姓名、出生日期和性别是否正确,医生的签字、检疫机关的盖章是否清晰,应该接种的项目是否填写等。

### 5. 办理出境登记卡

在办妥上述各项手续后,王秘书应携带出国人员的护照、户口簿、居民身份证办理临时出国登记手续。

### 6. 办理保险

办理保险可以通过代理人直接由保险公司安排,该保险适用于意外事故,如医疗及行李丢失等。

## 三、收集旅行信息

在为上司办理出国手续的同时,王秘书还应进行旅行信息的收集,以便拟订商务旅行计划。

### 1. 判断商务旅行的类型

商务旅行的类型主要有:洽谈业务、参观访问、出席会议、实地考察等。此行主要是实地考察和初步洽谈业务。

### 2. 收集旅行信息

#### (1) 收集各种交通时间表

交通时间表包括航班表、火车时刻表、轮船时刻表、列车时刻表等。这些时刻表可以从售票点获取,也可以从互联网上查询。网上查询可以随时获得最新的时刻表,王秘书可以将这些网页收进自己的收藏夹中,需要查询时,打开收藏夹点击相应网页很快就可以查询到。王秘书也可建立纸质载体的旅行信息库,将收集到的相关资料保存在事先准备的旅行信息资料案卷中,以便随时查阅,但要注意随时更新。



### (2) 收集关于旅馆的信息

到外地进行商务旅行需要住宿,王秘书要为两位经理和自己预订宾馆,故要收集各地宾馆的相关信息,如某座城市各种档次的宾馆、住宿价位及条件、联系电话以及预订业务等。出差时,就可以很快地为上司预订好相应档次的宾馆。

### (3) 收集城市地图

出差目的地的城市地图是王秘书必须获取的旅行资料。通过城市地图可以清楚了解到该城市的交通路线、宾馆分布、会议中心、商业区、风景点等跟出差有关的旅行信息。

### (4) 收集出差地的风土人情、民族特点、文化背景等

出差到目的地,如果能对当地的风土人情、民族文化特点等有所了解的话,对市场考察、商务洽谈和业务联系会有很大的帮助,尤其是出国考察,这是必须掌握的一项信息内容。

### (5) 收集洽谈业务的相关资料

业务资料是商务人员展现自我的有效装备,故商务出差一定要带上商务考察所需的全部工作资料。如果是去推销商品,需要将样品、产品说明书、同类商品厂牌目录、商品价目表、统计资料和图表、买主名单一览表、企业介绍及公众舆论对本企业及企业产品的评价材料、合同等资料准备好。如果是开会,则需要随身带好所有会议文件及演讲材料等。此行是考察市场、初步洽谈和寻求合作,所以是建立关系、相互了解的阶段,我方需收集的业务资料主要有:

- ① 对方公司资料,包括对方的产品、公司运营、公司实业、公司声誉等。
- ② 本公司的材料,包括本公司的情况、背景、专长和绩效等。
- ③ 拟合作项目意向资料,包括市场调查准备资料、项目基本介绍、合作初步意向资料等。

## 3. 建立旅行资料库

收集好信息后,王秘书应把收集的信息资料分类整理,建立旅行资料库,资料库可以采用电子版和纸质两种形式,并做好备份。建立旅行资料库可以为日后做出差准备提供信息和参考,省去查询的时间,但是平时要注意及时对资料库进行更新。

此次差旅王秘书随行前往,资料库资料应分详略准备两份,一份完全版由王秘书自己掌握;另一份业务版视情况需要交两位经理查阅。若秘书不随行,需提前将资料库中的日程安排、业务资料等部分重要资料交出差上司,并把整个资料库提前交给相关随行人员。

## 四、制订商务旅行计划

### 1. 了解公司差旅规定

每个公司对差旅费用、交通、食宿等都有一定的等级标准规定,因此,在制订商务旅行计划前,应熟悉公司有关差旅规定。

### 2. 与对方公司接待人员联系,了解对方的接待计划

一般情况下,到哪里活动,活动就由哪方公司安排。因此,王秘书应该了解清楚韩国广田百货有限公司对我方的接待计划,这样才能有针对性地制订我方的商旅计划。当然,我方



在联系过程中可提出意见,双方的沟通很重要,只有加强沟通才能更有效地完成商旅任务。

### 3. 制订商务旅行计划

商务旅行计划包括以下六项内容。

(1) 日期。是指某年、某月、某日、星期几。

(2) 时间。一是指旅行出发、返回的时间,包括因商务活动需要到两个或两个以上的国家或地区的抵离时间和中转时间;二是指旅行过程中各项活动或工作的时间;三是指旅行期间就餐、休息的时间。

(3) 地点。一是指旅行抵达的目的地(包括中转的地点),目的地的名称既可以详写哪个国家、哪个地区、哪个公司,也可以略写到达的公司名称;二是指旅行过程中开展的各项活动或工作的地点;三是指食宿地点。

(4) 交通工具。是指出发、返回的交通工具和商务活动期间使用的交通工具。

(5) 具体事项。是指商务活动内容,如访问、洽谈、会议、宴请、娱乐活动等;也包括私人事务活动。

(6) 备注。记载提醒经理注意的事项,如抵达目的地需要中转、中转站的名称,休息时间、飞机起飞的时间或转机时间;或某国家为旅客提供的特殊服务;或展开活动时要注意携带哪些有关文件契约,应该遵守对方的哪些民族习惯等。

商旅计划的内容及编制可参考表 9-3。

表 9-3 赴韩国考察差旅计划

日期	时间	交通工具	地点	事项	备注
11月24日 (星期一)	7:00~7:30	公司派车	广州	从公司出发到机场	李标司机送
	8:20~16:50	国航 CA1310	飞机上	从广州机场飞往韩国	
	18:20~19:00 (首尔时间)	广田百货车辆	仁川	从机场到×××酒店	韩方接
	19:30~21:00		酒店	与广田百货有限公司 人员会谈并共进晚餐	
11月25日 (星期二)	9:00~9:30	广田百货车辆	仁川	从酒店到广田百货有 限公司总部	韩方接
	9:30~11:30		广田百货	到广田百货有限公司 洽谈、参观	
	12:00	广田百货车辆		共进午餐	
	—	—	仁川	考察仁川的中国服装 市场	做记录、填写考 察表
11月26、27日 (星期三、四)	—	—	其他城市	考察其他主要城市的 中国服装市场	—
11月28日 (星期五)	—	—	—	—	—
	15:10~21:10 (北京时间)	国航 CA132	飞机上	回中国广州	
	21:30~22:00	公司派车	广州	从机场回家	刘民司机接



### 4. 提交上司审查

差旅计划制订好后,要向上司和出差的两位经理报告,上司审查无异议后复制三份,一份给出差人员,一份存档,一份秘书保留。

### 5. 与对方公司联系落实并确认

经上司审定后,须提前1~2周与对方公司进行接洽,将行程计划告知考察公司并由对方最终确认。

### 6. 完成计划书

在得到上司和对方公司的确认后,商旅计划书完成,王秘书可按照计划预订车、船、机票和房间,做好文件和差旅相关物品的准备。

## 五、预订车、船、机票

出差选择怎样的交通工具主要取决于三个方面的因素:一是上司个人习惯和爱好;二是公司的财务制度;三是时间是否紧迫。作为商务人士,只要目的地有机场,一般来说飞机是比较好的交通工具,但乘坐飞机价格比较高,故要考虑公司的财务制度是否允许乘坐飞机和上司本人是否愿意乘坐飞机。乘坐火车的价格相应要低,但是路上花费的时间要长得多,而且对于一个携带了重要资料或物品的商务人士来说,火车的安全程度要比飞机差一些。这些因素王秘书都应认真考虑,并在征求上司本人的意见之后作出选择。

辉鹏服饰有限公司此行到韩国,考虑公司制度和交通工具的便利性,飞机是最好的交通工具。若出发地没有机场,需乘车到达临近城市登机,再乘机到韩国,王秘书需做好车票和机票的预订工作。

### 1. 预订票务

(1) 订购车票可以采用电话或传真的方式在订票中心订购,也可以直接到售票窗口购买。但最好用书信或传真形式购票,这样既可以做到有凭有据,又可以避免遗忘。预订车票时要告知订票中心出发地点、到达地点、日期、车次等内容。根据差旅计划,王明经理一行将由公司派车送往机场,故王秘书不需要订购车票。

(2) 订购机票可以在国内各航空公司及其官方网站、售票代理点办理,也可在外国航空公司驻我国的办事处购买。预订机票时要告知订票中心乘机时间、航班次、座位档次、乘机人姓名、乘机人的身份证号码。注意:购买国际机票需要出示护照。

### 2. 取票

不管是送票上门还是自行取票,王秘书拿到机票后,都要对票面进行查验。查验的主要内容主要是姓名、款项、车次、座位、到达地点等,如姓名的拼音是否与本人护照或其他有效证件中的拼音相符,全部航程的每班航班是否都有乘机联,每一联的黑粗线框内是否与原旅行计划相一致,每个航班起飞和降落的时间、机场名称是否正确,是否在定座栏内填好“OK”,是否有涂改或填写不清楚的地方,是否盖有公章等。

到达地点如果有对方公司安排接站,拿到机票后即可以书面形式通知对方我方的航班、到达机场名称和时间、前往的人数等。