



여행 상품 기획



담당교수 : 정 윤 조



❖ 제2장 여행상품 기획

I. 학습목표

여행상품에 대한 이해와 상품개발계획의 전제조건에 맞추어 실제적으로 상품을 기획 함으로서 현장에서 여행일정표를 작성할 수 있는 능력을 키우고자 한다

II. 학습내용

제1절 여행상품 기획

제2절 여행일정표(tour itinerary)의 작성

제1절 여행상품 기획

1. 여행상품의 기획

1) 여행상품 계획의 의의

- 여행사의 상품화계획은 장기적 비전을 가지고 계획되어야 하며, 상품계획에 앞서 전제가 되는 것은 상품계획을 위한 시장조사 즉 여행상품 판매실적, 상품의 객관적 평가, 경쟁실태조사, 판매방안 및 방법, 여행자가 추구하는 것, 상품의 다양성, 마케팅 활동, 점포의 상황 등을 고려하여 그에 따른 전문인력이 확보되지 않은 상황에서는 원활한 진행과 판매가 이루어지지 않는다.
- 여행사 상품계획은 항공좌석확보와 호텔객실의 확보 등이 선행되어야 하고 동시에 주문여행 분야에서도 사전에 확보된 항공기의 좌석이나 호텔 등의 블락(block)을 가지고 있는가에 따라 영향을 미치게 된다.
- 상품계획은 시장조사에 입각하여 사전에 입안과 동시에 판로대책, 홍보, 광고활동, 판매촉진활동과 판매관리를 포함한 전반적인 계획에 연결시키지 않으면 안 된다.

제1절 여행상품의 기획

1. 여행상품의 기획

1) 여행상품 기획전략

구 분	내 용
제1단계 (아이디어 구상단계)	현재와 미래의 여행자들이 추구하는 상품에 대한 기획을 위해 정보 수집을 해야 한다.
제2단계 (관련업체와 협상단계)	아이디어 구상 후에는 여행상품을 판매함에 있어서 직접·간접으로 관련되어 있는 업체와의 가격결정을 사안별로 이루어져야 한다.
제3단계 (손익분기점 결정단계)	안전한 여행을 위해서 숙박, 항공, 차량, 식사요금 등의 여행경비 원가를 적정한 선에서 책정해야 한다.
제4단계 (상품의 영업활성화단계)	완전한 상품이 나오면 여행 소비자에게 판매 할 수 있는 판매방법을 강구해서 적극적인 마케팅촉진을 위해 전 조직원을 가동해야 한다.

제1절 여행상품의 기획

1. 여행상품의 기획

2) 여행상품 기획시 고려요소

(1) 내적인 조직자원

새로운 여행상품이 기획은 인적자원 확보가 중요하고 영업활성화에 촉매역할을 할 수 있는 조직원의 적극적인 사고전환이 필요하다.

(2) 시장의 연속성

여행상품이 현재와 미래의 여행자들이 수용할 수 있는가를 명확하게 인지할 필요성과 지속적상품을 여행시장에 광고할 수 있는 지를 사이클측면에서 고려해야 한다.

(3) 여유 자본금의 상태

운영할 수 있는 여유자금의 유무가 여행사의 지속성과 여행상품의 고객선호도 비율을 확대 시킬 수 있는 원천이 된다.

제1절 여행상품의 기획

2. 여행상품의 개발

여행상품의 개발과정

- ① 시장조사 : 시장조사는 시장의 특성과 문제점을 규명하여 새로운 경영활동의 창출과 개선, 평가, 성과를 추정하고 통합하는 과정에서 정보를 파악함이 그 목적이라고 할 수 있다. 따라서 시장조사는 신상품의 기획과정에서 뿐만 아니라 경영활동의 전반에 걸쳐 이루어져야 한다.
- ② 수요예측 : 여행시장의 동향분석에 기초하여 미래의 수요의 규모를 측정하여 시장조사의 결과치와 비교, 분석할 필요가 있다.
- ③ 타당성분석 : 경영목적, 경영전략, 실제적인 공급 및 생산의 가능성을 검토하는 단계라고 할 수 있다.
- ④ 상품의 개발 : 이러한 분석과 예측을 기초로 하여 실제 생산과 판매를 위한 상품을 구체화하는 것이라 할 수 있다.

제1절 여행상품의 기획

3. 여행상품 개발의 전제조건

여행상품 개발의 전제조건

- 1) 여행상품의 구매가치가 있어야 한다. 상품의 존재가치보다 그 상품을 직접 경험하고자 하는 방문자와 구매자가 있을 때 상품의 가치가 있다.
- 2) 여행상품의 가치는 유인력에 있다. 상품의 가치는 찾아오는 관광객의 수에 의해 결정(구매수요가 측정)되며, 상품의 주제, 개성, 차별화 된 서비스로 유인력을 높일 수 있다.
- 3) 유인력이 없는 상품은 자연도태 된다. 즉 관광객이 찾지 않는 상품은 가치가 없다.
- 4) 여행상품의 유인력은 홍보에 의해서도 좌우된다. 아무리 좋은 상품이라도 관광객이 알지 못하면 상품의 가치가 없다. 상품의 가치는 홍보, 광고, 구매수요의 증가로 인한 재구매 홍보효과로 가치증대를 가져온다.

제1절 여행상품의 기획

4. 여행상품이 갖추어야 할 기능

여행상품의 기능

- 구매가치를 창출할 수 있는 상품, 즉 방문할 만한 가치를 잠재고객에게 인식시키고, 상품의 주체가 인정되는 상품이라야 한다.
- 방문의 동기를 부여해줘야 한다. 상품의 특색, 주제(이벤트)가 있는 상품으로 구매와 방문동기를 심어 주어야 한다.
- 시장 침투력을 갖는 상품이라야 한다.
- 다양한 수요발생 시기 즉 시기에 구매 받지 않는 상품이 좋다.
- 체류기간의 연장이 가능한 상품을 개발해야 한다. 상품 경험에 필요한 소요시간을 연장시키는 참여, 체험 프로그램이 있어야 한다.
- 독특한 매력을 보유할 수 있는 상품의 개발이다. 독특한 개성, 그 곳이 아니면 볼 수 없고 체험할 수 없는 상품의 개발이 필요하다.

제1절 여행상품의 기획

5. 여행상품 개발의 문제점

1) 근본적 문제

- 불확실, 비효율적인 생산계획
- 대량생산의 이점을 살리기 어렵다.
- 품질관리 및 객관적 측정이 곤란하다
- 인적요소에 대한 원가관리가 곤란하다
- 소비자의 이질성에 따른 여행자 위험과 불평다발 문제
- 마케팅 조직상의 문제점

2) 현상적 문제

- 인적 서비스산업으로 기계화의 한계가 있다.
- 여행상품에 대한 법률적 보호 장치가 별로 없다.
- 사회적인식의 낙후성, 산업정책면에서 과소비향락산업으로 인식.
- 선불계약 및 예약취소에 관한 문제

제2절 여행일정표 작성

1. 여행일정표(tour itinerary)작성의 의의

여행일정 작성과정

- ① 여행목적지, 여행시간과 일수, 여행비용 등에 대한 충분한 의사교환 및 희망사항을 파악한다.
- ② 대상 고객의 선호, 목적에 따라 원가계산서를 작성하여 상품의 가격을 결정한다. 여행시기, 출발일자, 단체인원 수, 항공사별 요금을 구분하여 몇 가지를 작성하여 고객과 협의하는 것이 좋다.
- ③ 항공사의 항공일정 및 좌석 상황 판단, 항공요금, 랜드사의 지상경비, 지방은 국내선 항공 좌석 및 시간 파악 등 예비수배를 한다.
- ④ 고객이 원하는 여행조건에 맞는 일정표를 작성한다.
- ⑤ 여행조건서, 여행일정표를 제시 상호 협의 후 수정보완 후 승낙을 받는다. 고객과의 충분한 의사교환을 통해서 여행자들이 가장 희망하는 사항을 확인하고, 그들의 욕구가 충족됨으로써 만족감을 느낄 수 있는 여행일정이 된다.

제2절 여행일정표 작성

1. 여행일정표(tour itinerary)작성의 의의

1) 기획여행상품의 경우

- 여행사가 미리 여행소재를 대량 구입하여 기획, 생산하는 주최상품으로 지속적으로 일정기간 동안 해당 지역에 송객하는 기획여행상품, 즉 Package Tour 상품을 말한다.
- 여행사의 본래의 임무는 여행객이 원하는 여행목적지, 숙박시설, 운송기관을 예약, 수배해주고, 그들에게 여행정보를 제공하는 일이었다.
- 그러나 여행사는 여행관련 부품업자(Principle)로 부터 여행소재를 대량구입함으로써 원가절하가 가능해졌고, 그것은 여행경비를 대폭 절감시켜 여행객들에게 저렴한 가격 조건을 제시하게 함으로써 여행상품 생산체계를 이른바 기성상품 (ready made) 체제로 전환시키게 되었다. 그 결과 여행상품의 판매가 크게 신장되어 대량판매가 가능한 것이다.

제2절 여행일정표 작성

1. 여행일정표(tour itinerary)작성의 의의

2) 주문여행상품의 경우

- 15명 이상의 단체가 형성될 때 여행객의 주문에 의하여 상품을 생산, 판매하는 맞춤형여행상품으로 상품기획 및 수배 등이 다소 다양하고 복잡할 수 있다. 이는 개인 또는 단체를 불문하고 여행객의 희망에 따라 일정을 작성하고, 이 일정에 의해서 여행조건과 여행비용을 제시하여 총비용이 얼마인가 하는 형식으로 일정을 주문 맡아서 시행하는 여행을 말한다.
- 고객과의 충분한 의사교환을 통해서 여행자들이 가장 희망하는 중점사항을 확인하고 고객들의 욕구가 충족됨으로써 만족감을 느낄 수 있는 여정이 되도록 해야 한다.
- 여행자의 요구조건, 기호, 특성, 여행목적, 여행경비 등을 고려한 상대적 관점에서 접근되어야만 한다.

제2절 여행일정표 작성

2. 여행일정 작성시 협의사항 (교재 참조)

- 1) 여행목적이 무엇인가?
- 2) 여행시기와 일수는 언제 어느 정도의 기간을 원하는가?
- 3) 여행비용은 얼마 정도를 예상하는가?
- 4) 여행경험의 유무

3. 여행일정 작성시 유의사항

- 1) 일반적인 유의사항
- 2) 고객 형태별 유의사항
 - 가족여행 경우
 - 단체여행 경우
 - 신혼여행 경우

제2절 여행일정표 작성

3. 여행일정 작성시 유의사항

1) 일반적 유의사항

- ① 여행자들의 구매취향에 잘 맞는 여행일정을 작성하여야 한다.
- ② 희망하는 출발, 도착시간을 확인하여 가급적 비용을 저렴하게 책정해야 한다.
- ③ 조기출발, 심야도착은 가급적 피하는 것이 좋다.
- ④ 고객이 가장 선호하는 교통기관을 선정한다. 환승시간은 여유 있게 배정해야 한다.
- ⑤ 여행의 최종일은 가능한 편안한 일정으로 편성하는 것이 좋다.
- ⑥ 호텔은 객실의 고급화보다는 호텔의 고급화 특히 로비라운지가 넓은 호텔을 택하는 것이 유리하다.
- ⑦ 식사계획은 메뉴가 다양화하여야 한다. 특히 조식은 호텔 내에서 하는 것이 좋다.
- ⑧ 무리한 스케줄은 피하는 것이 좋다. 하루 최대 10시간을 초과하지 않도록 한다.

제2절 여행일정표 작성

3. 여행일정 작성시 유의사항

1) 일반적 유의사항

- ⑨ 적절한 쇼핑과 적절한 자유 시간을 할애해주어야 한다.
- ⑩ 계절과 시간을 고려해야 한다.
- ⑪ 여행성수기에 만원인 때를 대비하여 제2교통편이나 적절한 호텔에 대한 고객의 희망을 문의해두는 것이 좋다.
- ⑫ 여정은 가능한 한 관광자원이 풍부하고 주변경관이 아름다운 코스를 선택하고 목적지 도착에 편안하고 효과적이어야 한다.
- ⑬ 볼 것과 할 것 등을 적당히 배합하는 것이 좋다. 가능한 한 실제로 직접 경험할 수 있는 체험관광을 최근에는 선호한다.
- ⑭ 고객이 원하는 일정에無理 또는 모순이 있을 가능성이 있을 때는 주저하지 말고 사전에 납득시켜 일정을 변경하여 출발하는 것이 좋다.

제2절 여행일정표 작성

3. 여행일정 작성시 유의사항

2) 고객 형태별 유의사항

(1) 가족 여행일 경우

- 특별한 요구사항이 없는 한 가장 연소자와 연로한 고객을 기준으로 편안한 여정을 작성해야 한다.
- 연령에 따라 숙박요금이나 운임의 차이가 있으므로 어린이를 동반할 때는 반드시 연령을 확인해야 한다.
- 호텔의 선정은 가족에 알맞은 객실(connecting room)이 있는지, 호텔 내의 시설도 가족이 이용할 수 있는지 확인하여야 한다.

(2) 단체 여행일 경우

- 운송기관을 이용시 접속시간과 환승시간에 충분한 여유를 두어야 한다.
- 방 배정을 위해서 사전에 성별을 구분해서 확인해두어야 한다.
- 단체의 특성에 맞는 볼 것과 할 것 등을 충분히 고려해야 한다.

제2절 여행일정표 작성

3. 여행일정 작성시 유의사항

2) 고객 형태별 유의사항

(3) 신혼 여행일 경우

- 결혼을 할 장소의 위치확인과 결혼식 시간 및 피로연 종료 예정시간을 반드시 확인하고, 교통기관을 결정해야 한다.
- 1일째는 별도의 희망이 없는 한 밤늦게 호텔에 체크인하지 않도록 배려해야 한다.
- 가능한 한 그들만의 시간을 많이 가질 수 있도록 하고 객실은 조용하고 전망이 좋은 Room을 배정해야 한다.
- 가능하다면 무리한 스케줄은 삼가고, 추억에 남을 만한 관광지나 사진 촬영 시간을 많이 할애해야 한다.
- 신혼 여행인 만큼 여유 있게 그들만의 시간을 가질 수 있도록 자유시간을 충분히 할애해야 한다.

제2절 여행일정표 작성

4. 여행일정표 작성의 실제

1) 여행일정표의 구성요소

- 여행기간과 일시
- 여행목적지 및 여행구간
- 교통편
- 숙박시설
- 식사조건
- 관광일정

제2절 여행일정표 작성

4. 여행일정표 작성의 실제

2) 여행일정표의 기입방법

- 일자란은 출발 일을 기입하고 날짜는 현지의 실제 월, 일, 요일을 기입해야 한다.
- 행선지란은 해당 국가지역을 교통편의 일정과 행사일정내용에 맞추어 기재해야 한다.
- 교통편은 이용하고자 하는 교통기관, 편명, 전용버스, 유람선, 철도 등을 나타내며 교통편과 행선지와 행사 일정시간에 맞추어 기재한다.
- 시간란 현지 국가의 실제출발시간, 일정시간, 도착시간으로 구분하여 기재하고 알아보기 쉽게 오전, 오후, 전일로 표시하기도 한다.
- 일정란 현지국가에서 실제로 이동순서대로 일정을 가능하면 상세하게 나타낸다.
- 식사란은 식사의 종류를 B-Breakfast, L-Lunch, D-Dinner 또는 호텔식, 현지식, 한식, 기내식으로 구분하며, 식사가 없을 경우에는 자유식 등 식사제공에 대해 명확하게 표기하여 오해가 없도록 한다.
- 숙박란은 행사일정에 따라 숙박하는 호텔명칭과 등급기재하고 기차나 항공기내 선박 내에서 숙박할 시에는 차내숙박.기내숙박.선내숙박 등으로 반드시 표기해야 한다.

제2절 여행일정표 작성

여행일정표 사례(교재 참조)

단체명: 00대학교 관광경영학과 일본문화탐방 PTY

여행기간: 0000년 00월 00일 ~ 00월 00일 (4박 5일)

여행지역: 나가사키-아소-쿠마모토-벳부

여행일정표 사례(교재 참조)

단체명: 00대학교 관광경영학과 PTY

여행기간: 0000년 00월 00일 ~ 00월 00일 (3박 5일)

여행지역: 하와이