

**Курсы  
менеджеров  
по туризму**

**РАДЫ  
ПРИВЕТСТВОВАТЬ  
ВАС !**





Тема:

# Введение в туризм

## О чем сегодня будем говорить:

1. Знакомство;)
2. Основные понятия в туризме.
3. Туристический продукт.
4. Специфика регулярных и чартерных рейсов.
5. Виды туризма.
6. Кто такой ТО и ТА?
7. Рынок турагентств. Плюсы и минусы работы в сети
8. Как формируется ТО?
9. Цена от ТО.
10. Алгоритм работы менеджера по туризму.
11. Что нужно знать об оплате тура?
12. О чем предупреждаем туриста перед вылетом?
13. Основные источники рекламы в туризме.

## О сети:



Сеть «Поехали с нами» - одна из крупнейших туристических сетей в Украине, лидер по объемам продаж по итогам 2014 года.

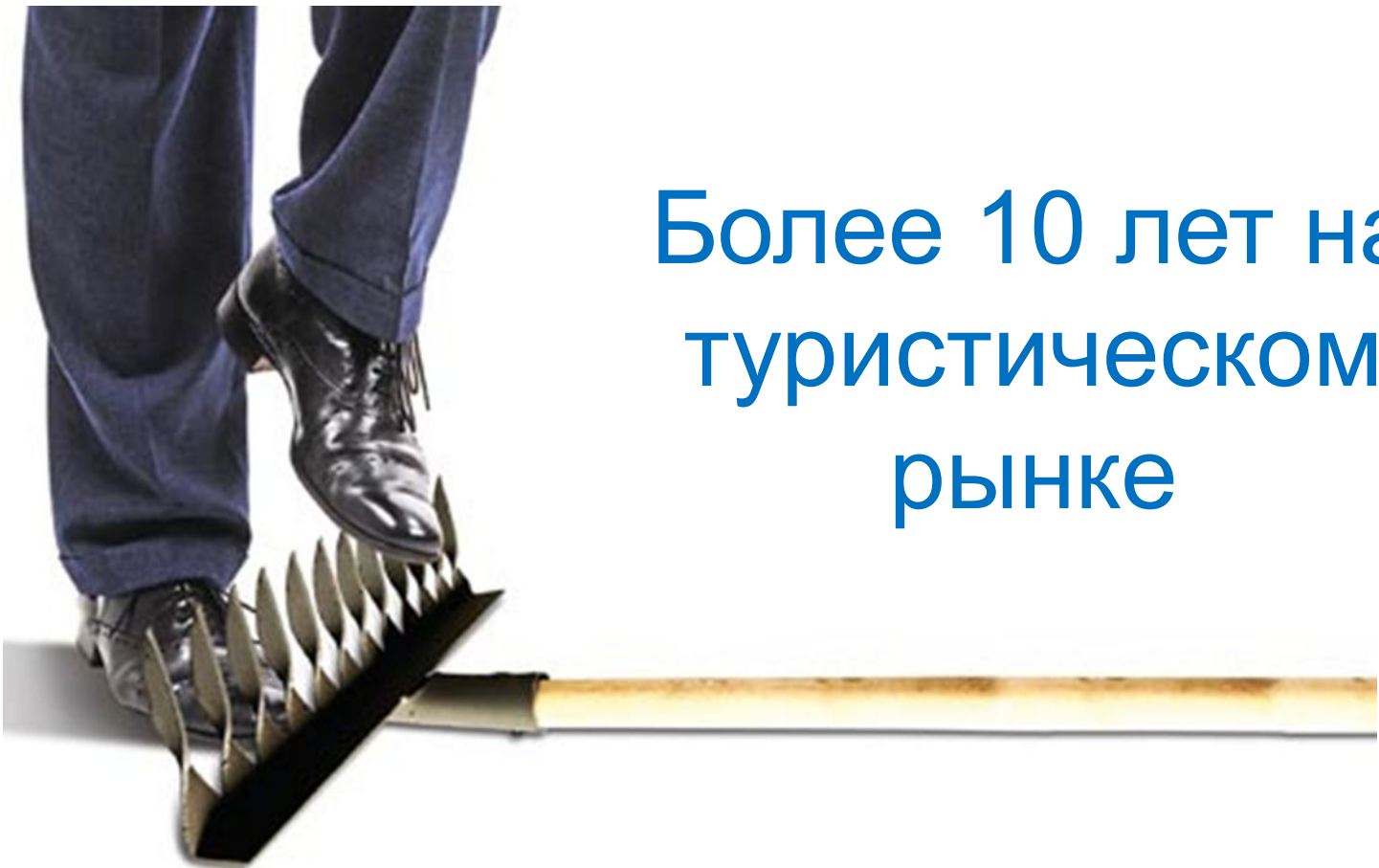


# Сеть насчитывает



**205** офисов  
**в 66** городах  
**Украины**

Мы имеем длительный опыт



Более 10 лет на  
туристическом  
рынке

**ПОЕХАЛИ  
С НАМИ!**  
СЕТЬ  
ТУРИСТИЧЕСКИХ  
АГЕНТСТВ

***У нас есть карьерный рост  
(от новичка до ВИП менеджера)***





**ПОЕХАЛИ  
С НАМИ!**  
СЕТЬ  
ТУРИСТИЧЕСКИХ  
АГЕНТСТВ

*Рады будем приветствовать Вас в команде,  
которая влюблена в свою профессию! 😊*





# Основные понятия в туризме:



**ТУРИЗМ** – временный выезд человека с места постоянного проживания в оздоровительных, познавательных или других целях без совершения оплачиваемой деятельности в местах пребывания.

**Внутренний туризм** - в пределах территории страны постоянного проживания.

**Въездной туризм**– в пределах страны лиц, не проживающих в ней постоянно.

**Выездной туризм** – выезд за пределы страны постоянного проживания.

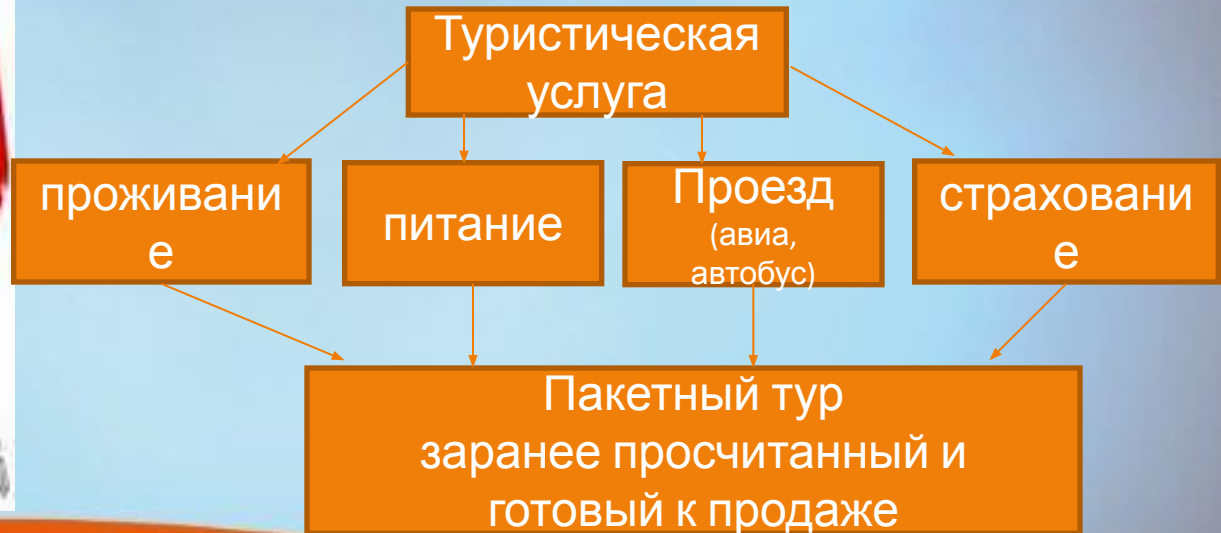
**ГРУПОВОЙ** – группа считается от 7 и больше человек.

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ** – по индивидуально составленной программе.

# Что такое туристический продукт?



**Туристический продукт** – это заранее разработанный комплекс туристических услуг, который объединяет не менее чем две услуги, которые реализуются или предлагаются к реализации по установленной цене, в состав которой входят услуги по организации проезда, размещения и другие туристические услуги.





# Что входит в туристический пакет



**Авиабилет** - договор о перевозке между авиакомпанией и пассажиром, предоставляющий право на услуги авиационной пассажирской перевозки, в виде именного документа установленного образца.

**Ваучер на проживание** - это документ, выдаваемый туроператором и свидетельствующий о том, что турист имеет право на получение оплаченным им услуг, в число которых входит проживание в отеле, совершение экскурсии, перелет в место назначения и т.д.

**Страховка** - обеспечивает гарантированное получение экстренной медицинской помощи во время отдыха за границей и компенсацию связанных с ней расходов, в том числе затрат на транспортировку на родину.

За какое время выдаем документы туристу?



# Специфика регулярных и чартерных рейсов

## ЧАРТЕРНЫЙ РЕЙС –

осуществляется по заказу, за средства и гарантию заказчика

- Не имеют чёткого расписания
- Билеты не продаются в авиакассах
- Билет выдается пассажиру перед вылетом
- Деньги за неиспользованный билет не возвращаются
- «бонусные километры» не накапливаются
- Самостоятельно сменить чартерный билет на другой нет возможности
- Летают туда куда регулярные не летают вовсе или очень редко

## РЕГУЛЯРНЫЙ РЕЙС -

выполняются круглогодично и утверждаются межправительственными соглашениями

- Осуществляются строго по расписанию
- Продаются в авиакассах
- Есть возможность вернуть часть денег за неиспользованный билет
- Цена зависит от времени покупки
- Накапливаются «бонусные километры»
- В случае существенной задержки рейса перевозчик обязан предоставить пассажирам бесплатные еду и ночлег

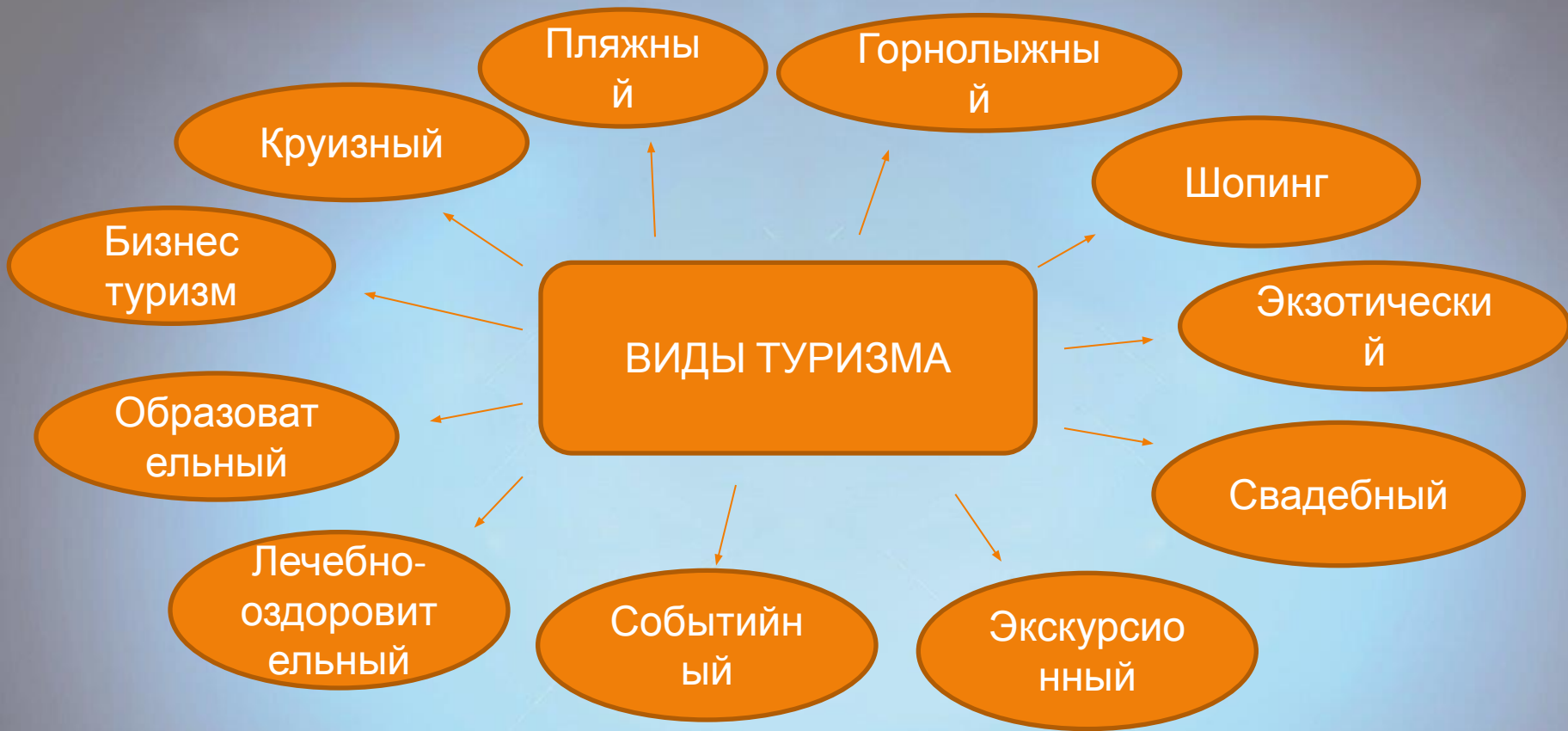
# Виды туров



**Групповой тур** – вид тура, при котором туристическое путешествие совершают группы людей путешествующих вместе, прибывающих и убывающих в одно и то же время, на одинаковых условиях.

**Пакетный тур** – упорядоченный по месту, времени оказания, согласованный по составу, качеству и цене комплекс туристических услуг

**Индивидуальный тур** – путешествие одного лица или небольшой группы лиц по индивидуально составленной программе





# ТУРИСТИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР (ТО)



**ТУРОПЕРАТОР (ТО)** – организация, которая создает готовый туристический продукт.

**Договорные отношения:**

- Принимающая сторона
- Перевозчик (авиа, автобус)
- Отели
- Страховая компания
- Туристическое бюро
- Оформление тур. Виз

**ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ:**

РАСПРОСТРАНИТЬ туристический пакет среди ТУРИСТИЧЕСКИХ АГЕНСТВ

# ТУРИСТИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО (ТА)



**ТУРАГЕНТВО (ТА)** – компания, занимающаяся только продажей турпакетов и их элементов

**ТА – независимые и сети ТО**

Договорные отношения с Туроператором

**ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ:**

**ПРОДАТЬ** туристический пакет

**ТУРИСТИЧЕСКИЙ АГЕНТ** – физическое или юридическое лицо, которое совершает посредническую деятельность между туроператором и туристом и имеют лицензию на совершение турагентской деятельности





# Кто за что отвечает

## ТУРОПЕРАТОР

- Несёт ответственность за качество услуг, которые входят в состав туристического пакета;
- Обязуется возместить стоимость не предоставленных услуг

## ТУРАГЕНТСТВО

- Подбор тура
- Принять оплату от туриста
- Забронировать тур
- Выдать туристу договор
- Проинформировать туриста по всем нюансам тура и страны
- Принять от туриста рекламацию и передать туроператору.



# Плюсы и минусы работы в сети

Турфирма оказывает посреднические услуги между ТО и туристами.

**Туристические агентства:**

- Сети ТО (поддержка «пап» и «мам», эффективный call – центр, большое количество рекламы)
- Независимые (свободная продуктовая политика)

## Преимущества работы в «ПСН»:

- Мы знаем, что продаем!!!
- Нам доверяют 56% клиентов
- Мы на связи 24 часа в сутки
- Мы финансово стабильны
- Мы контролируем качество работы
- Мы ближе к клиенту
- Мы следуем инновациям!!!

# Как формируется туроператор?



Туроператор напрямую заключает договора с авиакомпаниями, транспортными компаниями, отелями, экскурсионными бюро.

Самостоятельно оформляют туристические визы, получив аккредитацию в посольствах.

Туристический оператор:

Узкопрофильный,  
широкопрофильный.

Зачастую ТО делает 100% предоплату поставщикам услуг за будущий туристический сезон.

# С каких отделов состоит ТО

(откуда брать инфо в случае незнания каких-либо моментов)

## Из каких отделов состоит Туроператор:

- Бронирования (продаж)
- Авиаперевозок
- Визовый
- Выдача документов
- Роскошного отдыха (VIP)
- Маркетинга
- Финансовый
- Бухгалтерия
- Юридический

## На какие вопросы Вам ответит туроператор?

- Не знаю какую страну, курорт, отель предложить...
- А можно ли разместить в отеле 3 взрослых и двух детей в одном номере?
- Как правильно просчитать индивидуальный тур
- Как забронировать тур на Вашем сайте?
- А какие нужны документы для подачи на визу в...
- Я не вижу наш рейс на онлайн-табло аэропорта
- Я забронировал тур по акции, какая у меня комиссия
- Могу ли я принять участие в Вашем семинаре?
- Мои туристы хотят синие тюльпаны в номер.
- Нужен только отель...
- Оплатили тур, а документов нет...



# Как Вы думаете, что такое горящий тур?



## Правильный ответ )

Так, как ТО в преддверье нового сезона отпом бронирует большое количество авиабилетов и номеров в отелях и оплачивает их заранее, за счет чего имеет большие скидки от своих поставщиков.

Если ТО не успевает к сроку вылетов и дат заселения загрузить необходимым количеством туристов, он начинает существенно понижать цены, что бы привлечь туристов.

Иногда стоимость самого тура может на порядок дешевле себестоимости авиабилетов и проживания в отеле по этой путёвке. Зачастую это приводит к банкротству ТО.

# ЦЕНА ОТ ТУРОПЕРАТОРА



**Нетто** – без комиссии ТА ( в основном ТО не даёт комиссию при продаже авиабилетов, а иногда не включает комиссию при индивидуальном расчёте тура)

**Брутто** – с комиссионными ТА, комиссионные ТА могут составлять процентную часть от цены ТО

**ФИКСИРОВАННАЯ ЦЕНА** - ТО предлагает свою цену





# Какие задачи стоят перед турагентом



## Основная задача менеджера по туризму

(турагента) — помочь выбрать туристу страну и тур, а также организовать ему полноценный отдых...

## Должностные обязанности:

- Привлечение новых клиентов и продажа путевок (обработка онлайн-заявок, входящих звонков);
- Консультация клиентов, подбор оптимальных туров - индивидуальных, групповых, стандартных;
- Оформление страховок, виз, загранпаспортов и иных документов;
- Бронирование туров или услуг для клиентов (экскурсии, встреча в аэропорту, аренда автомобилей, питание и прочее).

В обязанности менеджера по туризму также входит решение конфликтных ситуаций с клиентами и контрагентами.

# Форма индивидуального запроса (все нужные адреса для отправки письма Вы можете всегда найти на сайте оператора в разделе «Контакты для агентств»):

- Уважаемые коллеги, доброе утро/день/вечер, здравствуйте!
- Прошу Вас уточнить информацию касательно.../прошу просчитать тур/прошу забронировать (перезбронировать заявку №...) ссылаясь на информацию :
  - Страна, регион
  - Отель (или название экскурсионного тура)
  - Авиа/автобус (Если нужно. Авиа – прописывайте класс (эконом, бизнес)
  - Точные даты тура
  - Продолжительность тура (к-во дней)
  - Количество человек (ВАЖНО! Уточнение касательно наличия детей (возраст, к-во)
  - Питание
  - Страховка (если у туриста нет собственной)
  - Трансфер (групповой, индивидуальный)
  - Экскурсии (по желанию)
  - Отдельные требования, пожелания и т.д.



# Если туристы путешествуют с детьми



С 01.04.15 вступили в силу новые правила по оформлению заграничных паспортов для граждан Украины:

1. В настоящее время для детей оформляются биометрические паспорт, срок действия которого - 4 года.
2. С 16 лет гражданин Украины имеет право оформить себе заграничный паспорт сроком на 10 лет.
3. Все паспорта старого образца с вписанными (вклеенными) детьми – действительны до окончания срока годности; Нотариально заверенное разрешение на вывоз ребенка за границу с указанием сроков поездки, страны пребывания:
  - Ребенок путешествует только с одним родителем состоящим в законном браке;
  - Два родителя на разных фамилиях не состоящих в законном браке;
  - В сопровождении родственников или других сопровождающих лиц – от обоих родителей.Мать-одиночка, - справку с ЗАГСа, другие документы не принимаются.



# Понятия: Раннего Бронирования. Предоплата. Штрафные санкции.



**Раннее Бронирование** – это бронирование тура задолго до его начала (как минимум за 21 день)



**Предоплата** - форма расчетов, заключающаяся в том, что продавец товара или услуг отпускает товары или оказывает услуги только после получения на свой счет причитающейся ему заранее оговоренной фиксированной суммы денег.



**Штрафные санкции** - предусмотренные договором, документально зафиксированные виды и уровни штрафа, взимаемого с лиц, нарушивших принятые ими условия, обязательства по контракту.

# Что нужно знать про оплату тура



1. Оплата происходит в гривнах по коммерческому курсу оператора на **МОМЕНТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ТУРА**
2. Оплата происходит в момент подписания договора в размере 100%, в исключительных случаях не менее 80%,
3. если турист вносит предоплату, полную стоимость тура необходимо оплатить в день подтверждения тура.
4. стоимость тура в гривнах может измениться в зависимости от колебания курса доллара. Стоимость, зафиксированная в договоре, является фактической на момент подписания договора по тому коммерческому курсу который у оператора на момент бронирования, точная стоимость фиксируется в момент подтверждения тура.

## Откуда брать счет?





# О ЧЕМ ПРЕДУПРЕЖДАЕМ ТУРИСТА ПЕРЕД ВЫЛЕТОМ



- время вылета может меняться
- курс фиксируется на момент полной оплаты тура туроператору
- поселение туриста в отель 14:00, выселение в 12:00
- для экзотических стран ( есть понятие раннего поселения)
- за сутки до вылета уточняется время вылета
- правила поведения туриста в стране пребывания
- кто такие принимающая сторона и где их ждать
- документы, которые турист должен иметь при себе вылетая в тур

# Основные источники рекламы на туристическом рынке Украины



Отпуск



## Платные источники рекламы:

- Туристические порталы и сайты («Поехали с нами», «Турне», «Отпуск»)
- Наружная реклама
- На радио и TV
- Печатная продукция (флаера)
- Пресса
- Он-лайн-консультант

## Бесплатные источники рекламы:

- По рекомендации
- Постоянные клиенты
- Друзья, знакомые
- Социальные сети

# Как работать с клиентами по разным источникам рекламы?

*ОН-ЛАЙН РЕКЛАМА:*

Основная цель: *взять номер телефона.*

*ТУРИСТИЧЕСКИЕ ПОРТАЛЫ, РАДИО/ТВ, ПЕЧАТНАЯ ПРОДУКЦИЯ, ПРЕССА:*

*Как правило, влекут входящие звонки в офис.*

Основная цель: *запомниться и назначит встречу в офисе*

*НАРУЖАЯ РЕКЛАМА:*

*Самый легкий источник рекламы*

Основная цель: *качественно обслужить и сделать продажу*

*РЕКОМЕНДАЦИЯ, ПОСТОЯННЫЕ КЛИЕНТЫ, ДРУЗЬЯ, ЗНАКОМЫЕ:*

*Самые притязательные клиенты!*

Основная цель: *НЕ бронировать без предоплаты!!!*