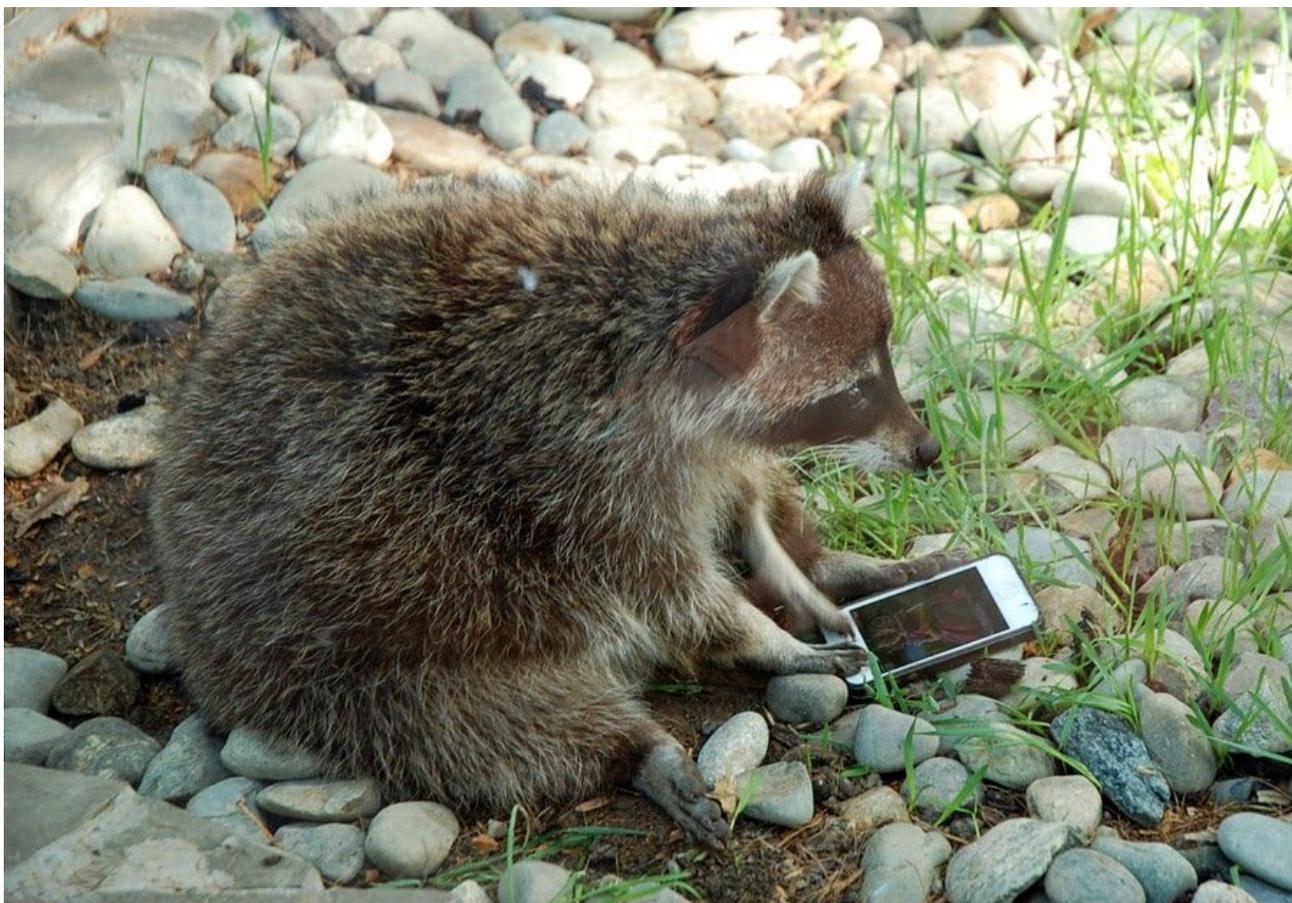


ТЕЛЕФОНУ ТУРФИРМЫ



**ГРУППА БГД-14-01 БАЦ Н.,
ПОЛИТЬКО Е., КОВАЛЬЧУК Е.,
ЧЕРЕМИСИНА Л., ШЕВЧЕНКО
В., ПИСКАРЕВА О., САУЛИНА
Ю., КУШНАРЕВА А., ПИНЧУК
С., КОРОЛЕВА К., ШАГАРОВА
А.**

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1. Быстрота ответа
2. Умение общаться
3. Выявление потребностей
4. Уточнение источников
5. Время расчёта
6. Предоставление информации о стоимости
7. Ориентация на клиента

БЕРКУТ

Ситуация: две подруги хотят куда-нибудь съездить.
Бюджет на двоих – 100 тыс. руб.

Дозвон	15
Умение общаться	20
Компетентность	20
Выявление потребностей	20
Время расчета	5
Уточнение источников	0
Информация о стоимости товара	5
Ориентация на клиента	3

ВЛАДДИСКАВЕРИТУ Р

Ситуация: две подруги хотят куда-нибудь съездить.
Бюджет на двоих – 100 тыс. руб.

Дозвон	20
Умение общаться	20
Компетентность	20
Выявление потребностей	20
Время расчета	5
Уточнение источников	0
Информация о стоимости товара	3
Ориентация на клиента	3

СИТИТУР

Ситуация: покупка путевки для младшей сестры.

Дозвон	15
Умение общаться	20
Компетентность	17
Выявление потребностей	17
Время расчета	5
Уточнение источников	2
Информация о стоимости товара	5
Ориентация на клиента	3

ГАЛЕОН

Ситуация: молодожены хотят куда-нибудь слетать в медовый месяц.

Дозвон	20
Умение общаться	20
Компетентность	20
Выявление потребностей	20
Время расчета	5
Уточнение источников	2
Информация о стоимости товара	5
Ориентация на клиента	5

ПЕГАС ТУРИСТИК

Ситуация: тур на одного человека на ближайшие дни. Бюджет: 50 тыс. руб.

Дозвон	17
Умение общаться	20
Компетентность	20
Выявление потребностей	12
Время расчета	5
Уточнение источников	0
Информация о стоимости товара	3
Ориентация на клиента	3

ОБЩАЯ СВОДКА

Критерии	Беркут	ВладДискавериТур	Галеон	Пегас Туристик	СитиТур
Дозвон	15	20	20	17	15
Умение общаться	20	20	20	20	20
Компетентность	20	20	20	20	17
Выявление потребностей	20	20	20	12	17
Время расчета	5	5	5	5	5
Уточнение источников	0	0	2	0	2
Информация о стоимости товара	5	3	5	3	5
Ориентация на клиента	3	3	5	3	3
Итог	88	91	97	80	84

