

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:



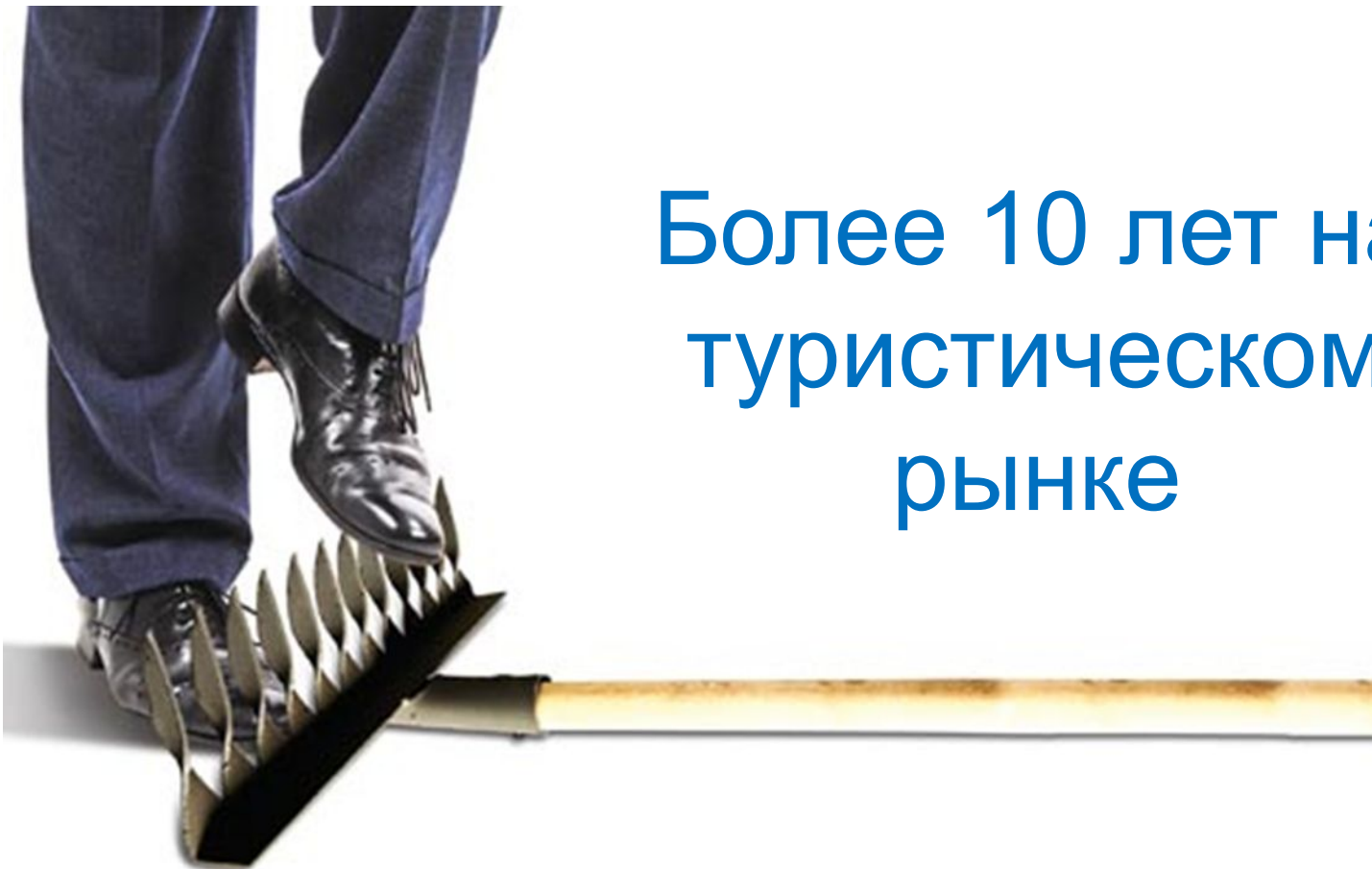
Сеть «Поехали с нами» - одна из крупнейших туристических сетей в Украине, лидер по объемам продаж по итогам 2014 года.

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



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.

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

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

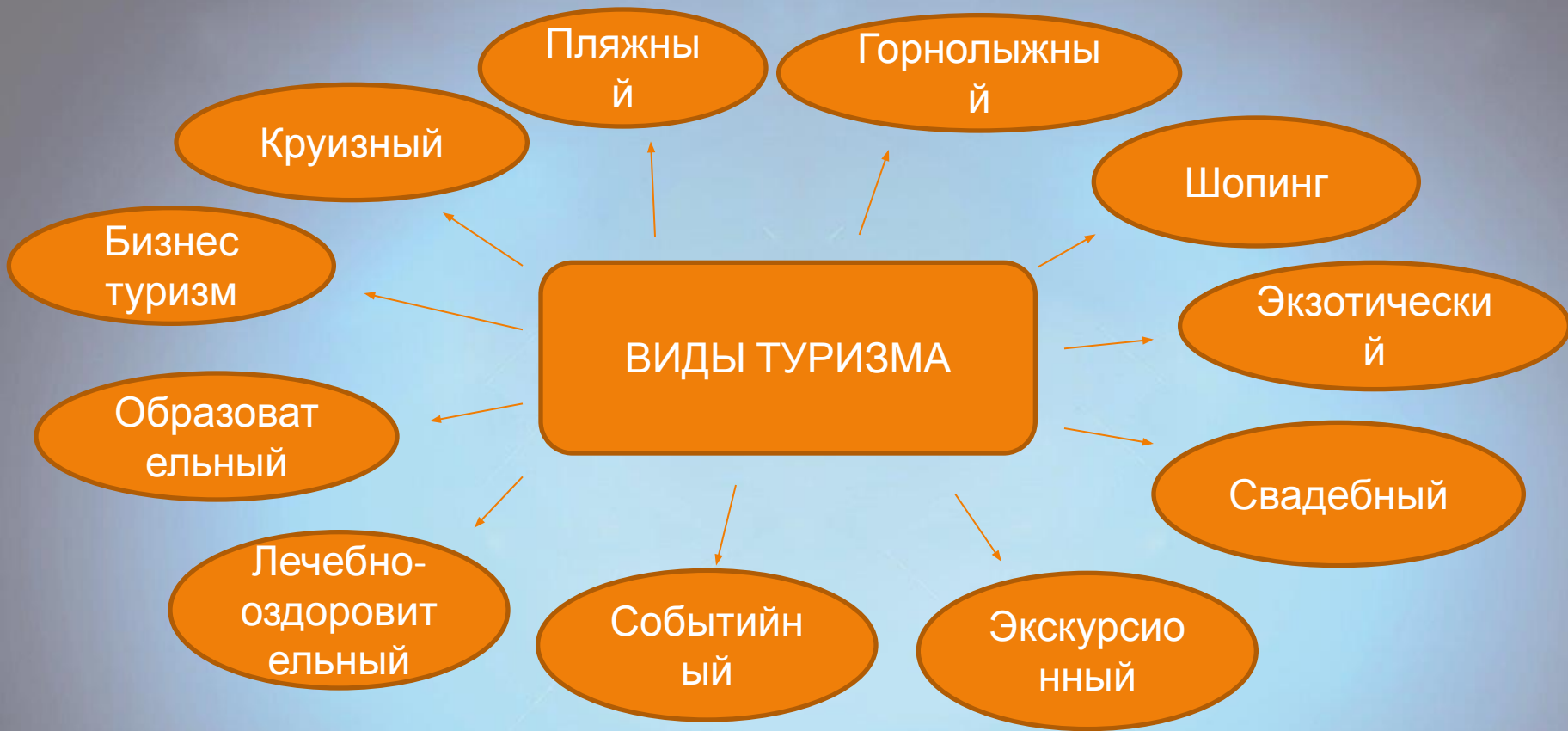
Виды туров



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 ТУРЕСТИЧЕСКИХ 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 доверят 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 просчёте 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 (перебронировать 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



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/TV, 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!!!*