

ДОПЪЛНИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ

МОДУЛ СПЕЦИФИЧНИ ИТ ИНСТРУМЕНТИ В ТУРИСТИЧЕСКИЯ БИЗНЕС

Урок_2_ Резервационни системи за пакетни пътувания – включително чартърни полети, настаняване, трансфери, медицинска застраховка. Специфики на процеса на резервиране. Как да се справим с правилата за анулиране?

1. РЕЗЕРВАЦИОННИ СИСТЕМИ ЗА ПАКЕТНИ ПЪТУВАНИЯ- ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Резервационната система за пакетни пътувания е един от най-популярните инструменти в туристическата индустрия за предлагане и резервиране на ваканционни пакети. Той е предназначен само за професионалисти в туристическата индустрия. Използването на тези системи предоставя на крайния клиент пълен набор от услуги, включително полети, хотелско настаняване, застрахователна полица, трансфери и ако са налични някои допълнителни услуги като екскурзии с екскурзоводско обслужване, целодневни екскурзии и др. TUI за пътешественици- Не бива да забравяме, че има подобни сайтове за употреба от крайния потребител, добър пример е онлайн системата TUI <https://www.tui.co.uk/holidays>

Подходът за работа с този тип резервации е подобен на този в различните платформи, независимо дали са за крайни потребители или за професионалисти.

2. КАКВО Е ГРОСИСТ?

Търговците на едро в туристическата индустрия работят по много сходен начин с търговците на едро в други индустрии. Въпреки това, вместо да доставят осезаеми продукти, те предлагат възможности за турове, включително пакетни пътувания, настаняване и турове. Търговците на едро в туристическата индустрия доставят продукти и услуги на туристическите агенции, но те НЕ продават директно на потребителите.

- Търговецът на едро е специализиран в изготвянето на оферти за туристически обиколки, които се предлагат на потребителите чрез мрежа от туристически агенти или

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

авиокомпаниите. Той няма досег директно с потребителя, освен ако не работи и на ниво продажби на дребно.

- Търговецът на едро може да създава туристически пакети, предлагани на пазара под името на агенцията му, или може да вземе наземни пакети, вече сглобени от друг оператор, да ги комбинира с въздушен транспорт и да образува нови пакети.

Туристически агенти на дребно

- Туристическият агент или търговецът на дребно продава туристически услуги и продукти директно на клиентите. Той действа като агент.

Търговец на едро- ползи за компаниите

- Изготвя се изчерпателна брошура и се разпространява на туристическите агенти
- Представителите на търговеца на едро провеждат регулярни обаждания към туристически агенти на дребно, за да промотират програмата и операторите в нея.
- Търговците на едро имат компютърни, често глобални, резервационни системи за туристически пакети за извършване на резервации.
- Посещенията на място в офиса за запознаване с продавачите на дребно и техническите съвети за резервационните системи са много полезни.

Видове търговци на едро/доставчици на туристически резервационни системи за пакетни пътувания

- A. Местен търговец на едро със система за резервации, която предлага пакети и оперира на местния пазар, често предоставя ваканционни пакети за други страни и действа като изходящ оператор
- B. Местен търговец на едро със система за резервации, която предлага пакети на местния пазар, но и на някои други по-близки пазари.
- B. Регионален търговец на едро със система за резервации, която покрива различни дестинации с местни представители
- D. Международен търговец на едро със система за резервации, който предлага пакети на световния пазар.

3. ПОГЛЕД ОТВЪТРЕ В РЕЗЕРВАЦИОННИТЕ СИСТЕМИ ЗА ВАКАЦИОННИ ПАКЕТИ

Достъп - потребителско име и пароли, предоставени от търговеца на едро на оператора. Някои от паролите могат да бъдат променени от оператора, други са строго определени от търговеца на едро и не могат да бъдат променяни от операторите.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Цени - всички споменати цени са пакетни цени за цялата почивка, а не за отделни услуги. Показаната пакетна цена включва самолетни билети за две посоки отиване и връщане / трансфер летище-хотел-летище / 7 нощувки или 9 нощувки или 10 нощувки / на база ВВ / НВ / FB / AI, медицинска застраховка за целия период на пътуване.

Всички цени са налични за резервации в реално време.

Някои резервационни системи дават възможност на операторите да избират между различни ценови предложения промоционални / редовни / ранни резервации / цени в последната минута, които цени редовно се актуализират в системата за резервации и операторите виждат само текущите налични цени.

Летищата към и от дестинациите са фиксирани

Периодите на пътуване са фиксирани

Дестинациите са фиксирани

Хотели - всяка програма за ваканционен пакет се прави поне с една възможност за хотелско настаняване или с много и различни възможности за настаняване

Типове стаи - Дори всеки хотел да предлага различни типове стаи, в резервационните системи за ваканционни пакети операторите могат да резервират в реално време само някои от тях - обикновено стандартни стаи. Други видове са на база заявка-потвърждение.

Критерии за търсене

Всяка система има различни критерии за търсене, като най-често срещаното търсене на пакети може да бъде направено по:

- Желан период на пътуване - тук ще бъдат показани всички налични дестинации, които попадат в зададения период
- Продължителност - тук, според продължителността, излизат всички оферти, които отговарят на тези критерии
- Желана дестинация - тук можете да видите всички налични дати, хотели и услуги в конкретната дестинация
- Цена - можем да зададем ограничения на цените от X до Y и се показват само офертите, които отговарят на това условие
- Изхранване - само закуска или ол инклузив и т.н.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Лесни стъпки за резервиране на пакетно пътуване

Първи стъпки

1. Намерете продукта си, като използвате един или няколко критерия за търсене
2. Изберете датите на пристигане / заминаване
3. Изберете броя на пътуващите
4. Изберете брой стаи според броя на пътуващите * 4 души, 2 двойни стаи или 4 души, 1 тройна стая и една единична стая
5. Изберете хотели, ако имате различни варианти за настаняване в хотела
6. Потвърдете цените

Лесни стъпки за завършване на резервация за пакетно пътуване

След приключване на първите действия, трябва да попълните останалите задължителни полета

1. Имена на пътници
 2. Пол мъж / жена /
 3. Дата на раждане на пътниците
 4. Мобилен номер на пътниците
 5. Текущ имейл адрес на пътника/пътниците
 6. Раздел Общи условия - прочетете внимателно.
 7. Споразумение за условия и резервации
 8. Споразумение за поверителност
 9. При необходимост попълнете допълнителните полета
 10. Проверете още веднъж всички подробности, преди да завършите вашата резервация.
 11. Изберете бутона за завършване на резервацията или за генериране на вашата резервация
- Резервацията ви е готова!

Разплащания

Всяка резервация за пакетно пътуване изисква плащане, което е напълно съобразено с условията на основния доставчик / търговеца на едро. В най-общия случай можем да посочим следните видове плащания:

- Пълно плащане в момента на резервацията или в рамките на 24 часа, когато резервацията се прави в последната минута

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

- Депозит между 20% и 50% от пакетната цена в рамките на 72 часа след потвърждение на резервацията - ранни резервации или редовни резервации
- Други условия на плащане, свързани с промоционални цени

Анулиционни условия

Всяка резервация има свои специфични условия за анулиране, които трябва да бъдат прочетени внимателно, преди да бъдат потвърдени. Те зависят от вида на резервацията, кога е направена, при какви условия е направена и т.н.

Ако пътувате с TUI например по тяхна пакетна програма, тук са техните основни условия за анулации.

70 дни или повече преди пътуване: Загуба на пълен депозит

69 - 63 дни преди пътуване: 30% от общата цена на резервацията

62 - 49 дни преди пътуване: 50% от общата цена на резервацията

48 - 29 дни преди пътуване: 70% от общата цена на резервацията

28 - 15 дни преди пътуване: 90% от общата цена на резервацията

14 - 0 дни преди пътуване: 100% от общата цена на резервацията

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711