

LETTURA

MODULO: STRUMENTI ICT SPECIFICI NELL'IMPRESA TURISTICA

Lesson_2_ Sistemi di prenotazione per pacchetti vacanza – inclusi voli charter, alloggio, trasferimenti, assicurazione medica. Specifiche del processo di prenotazione. Come gestire le politiche di cancellazione?

1. SISTEMI DI PRENOTAZIONE PER PACCHETTI VACANZA - DEFINIZIONE

Un sistema di prenotazione per pacchetti vacanza è uno degli strumenti più popolari ed utilizzati per l'offerta e la prenotazione di tali pacchetti. E' progettato per essere usato solo da professionisti dell'industria dei viaggi. L'impiego di questi sistemi fornisce al consumatore finale un'ampia gamma di servizi, tra cui voli, sistemazioni alberghiere, polizze assicurative, trasferimenti e, se disponibili, servizi supplementari come visite guidate, escursioni ecc.

TUI for travelers –Non dobbiamo dimenticare che ci sono strumenti di ricerca simili per il consumatore: un buon esempio è il sistema on line di TUI: <https://www.tui.co.uk/holidays>
Il modo di operare di queste piattaforme, sia quelle destinate ai consumatori finali che quelle destinate ai professionisti, è molto simile.

2. CHI E' UN GROSSISTA?

I grossisti nell'industria dei viaggi operano in modo molto simile ai grossisti di altre industrie. Tuttavia, invece di fornire prodotti tangibili forniscono opzioni di viaggio (trasporto, accomodamento in hotel, escursioni ecc.). Un grossista vende alle agenzie di viaggio (che sono i rivenditori al dettaglio), ma NON direttamente al consumatore.

- Un grossista che opera nel settore turistico è specializzato nella creazione di offerte di viaggio che vengono commercializzate al pubblico attraverso una rete di agenti al dettaglio o compagnie aeree. Non tratta direttamente con il consumatore a meno che non operi anche a livello di vendita al dettaglio
- Un agente di viaggio che svolga anche l'attività di grossista può progettare pacchetti turistici commercializzati con il nome della sua agenzia, oppure può prendere pacchetti

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

terrestri già assemblati da un operatore di terra e combinarli con il trasporto aereo o di superficie per formare nuovi pacchetti.

Agenti di viaggio al dettaglio

L'agente di viaggio al dettaglio vende servizi di viaggio direttamente ai consumatori.

Grossisti – Benefici per gli operatori

- Viene prodotta e distribuita una brochure completa agli agenti di viaggio
- I rappresentanti del grossista chiameranno gli agenti di viaggio al dettaglio per promuovere il programma e gli operatori inseriti.
- I grossisti dispongono di sistemi di prenotazione computerizzati, spesso globali, per i pacchetti di viaggio nei quali vengono registrate le prenotazioni.
- Le visite di familiarizzazione per il settore della vendita al dettaglio e i consigli tecnici per i sistemi di prenotazione sono molto utili.

Tipi di grossisti/fornitori di sistemi di prenotazione viaggi per pacchetti vacanze

- A. Grossista locale con un sistema di prenotazione, che offre pacchetti e opera sul mercato locale, spesso fornisce pacchetti vacanza per altri paesi agendo come un operatore in uscita (outgoing)
- B. Grossista locale con un sistema di prenotazione che offre pacchetti sul mercato locale, ma anche su altri mercati vicini.
- C. Grossista regionale con un sistema di prenotazione che copre diverse destinazioni con rappresentanti locali
- D. Grossista internazionale con sistema di prenotazione che offre pacchetti sul mercato globale.

3. DENTRO UN SISTEMA DI PRENOTAZIONE PER PACCHETTI VACANZE.

Accesso – user name e password forniti dal grossista all'operatore. Alcune password possono essere cambiate dall'operatore, altre sono rigidamente stabilite dal grossista e non possono essere cambiate dagli operatori.

Prezzi – tutti i prezzi indicati sono i prezzi del pacchetto per l'intera vacanza, non per servizi separati. Il prezzo del pacchetto visualizzato include i biglietti aerei andata e ritorno/trasferimento aeroporto-hotel-aeroporto/7, 9 o 10 notti/su base BB/HB/FB/AI/assicurazione medica per l'interno periodo del viaggio

Tutti i prezzi sono disponibili per prenotazioni in tempo reale.

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

Alcuni sistemi di prenotazione danno agli operatori l'opzione della scelta tra prezzi promozionali/regolari/prenotazione anticipate/last-minute e gli operatori vedono i prezzi correnti disponibili.

Sono fissi:

- **gli aeroporti per e dalle destinazioni;**
- **i periodi**
- **le destinazioni**

Hotel: ogni programma prevede una o più opzioni per la sistemazione in albergo

Tipi di camera: ogni hotel prevede differenti tipi di camera, nei sistemi di prenotazione gli operatori possono prenotare in tempo reale solo alcuni tipi, di solito le camera standard. Altri tipi di camera sono su richiesta.

Criteri di ricerca

Ogni sistema ha criteri di ricerca diversi, quelli più comuni sono:

- Periodo di viaggio desiderato – verranno visualizzate tutte le destinazioni disponibili che ricadono in questo periodo
- Durata
- Destinazione desiderata: è possibile vedere tutte le date, gli hotel e i servizi disponibili nella destinazione specifica
- Prezzo: possiamo impostare limiti di prezzo da X a Y e vengono visualizzate solo le offerte che soddisfano questa condizione
- Pasti - solo colazione o all inclusive ecc.

Semplici passi per prenotare un pacchetto vacanze

Prime azioni

1. Trova il tuo prodotto usando uno o più criteri di ricerca
2. Seleziona le date di arrivo/partenza
3. Seleziona il numero di viaggiatori
4. Seleziona il numero di stanze a seconda del numero di viaggiatori: * 4 persone, 2 camere doppie, 4 camere singole, 1 camera tripla ed una singola
5. Seleziona gli hotel se hai differenti varianti della sistemazione in hotel
6. Conferma i prezzi

Semplici passi per completare la prenotazione di un pacchetto vacanze

Dopo aver completato le prime azioni, dovrai riempire gli altri campi richiesti:

1. nomi dei passeggeri
2. sesso

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



3. date di nascita dei passeggeri
4. cellulare dei passeggeri
5. indirizzo mail del passeggeri
6. termini e condizioni – leggere attentamente.
7. consenso a termini e condizioni di prenotazione
8. consenso alla politica sulla privacy
9. campi supplementari se richiesti
10. verificate di nuovo tutti i dettagli prima di completare la prenotazione.
11. seleziona il pulsante “completa” o genera la tua prenotazione

La tua prenotazione è completa!

Pagamenti

Ogni prenotazione richiede un pagamento secondo i termini del fornitore / grossista principale. In generale sono previsti i seguenti tipi di pagamento:

- Pagamento completo al momento della prenotazione o entro 24 ore come prenotazioni last-minute
- Acconto tra il 20% e il 50% del prezzo del pacchetto entro 72 ore dalla conferma della prenotazione - prenotazioni anticipate o prenotazioni regolari
- Altre condizioni di pagamento relative a prezzi promozionali

Politiche di cancellazione

Ogni prenotazione ha le sue condizioni speciali per la cancellazione, che devono essere lette attentamente prima di essere confermate. Dipendono dal tipo di prenotazione, da quando è stata effettuata, in quali condizioni è stata effettuata, ecc.

Se viaggi su un volo TUI come parte del pacchetto, ecco le loro spese di cancellazione.

70 giorni o più prima del viaggio: perdita dell'intero deposito

69-63 giorni prima del viaggio: 30% del prezzo totale della prenotazione

62-49 giorni prima del viaggio: 50% del prezzo totale della prenotazione

48-29 giorni prima del viaggio: 70% del prezzo totale della prenotazione

28-15 giorni prima del viaggio: 90% del prezzo totale della prenotazione

14 - 0 giorni prima del viaggio: 100% del prezzo totale della prenotazione

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



ASSET
BASILICATA

