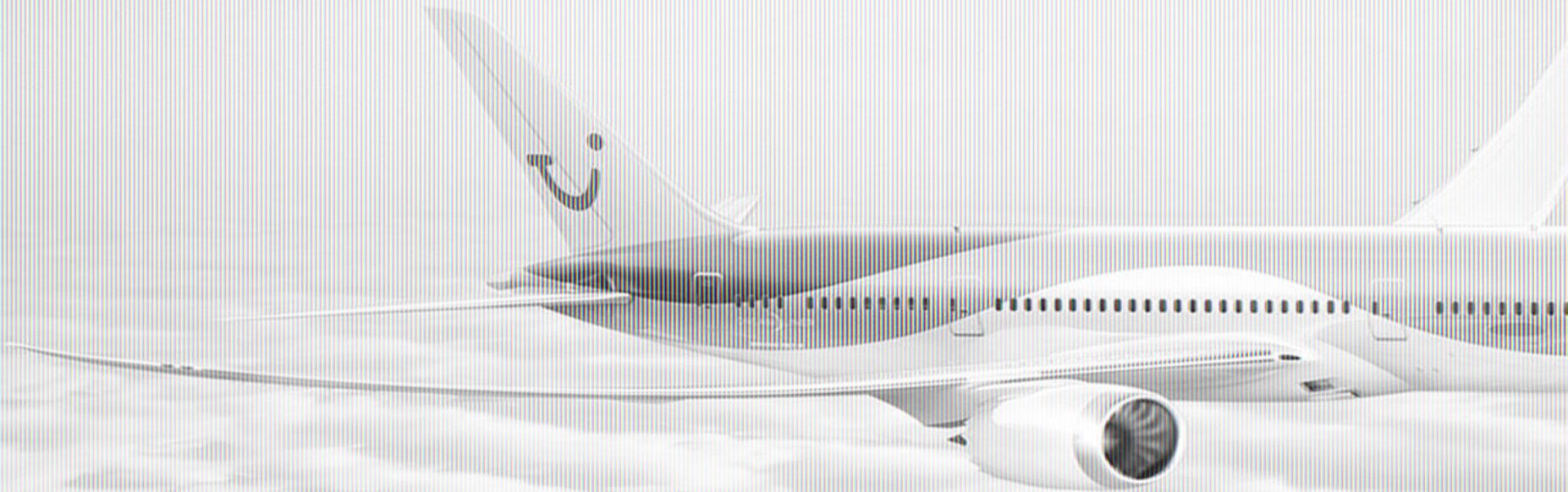


Описание рабочих процессов компании TUI Ukraine



Содержание

1. Туроператор

- 1.1. Анализ рынка и бюджетирование
- 1.2. Контрактинг
 - 1.2.1. Проживание
 - 1.2.2. Авиация
 - 1.2.3. Страхование
- 1.3. Ценообразование, создание тарифов, создание тарифов FIT
 - 1.3.1 Анализ цен конкурентов
- 1.4. Внесение тарифов в Protour (для DMC направлений)
- 1.5. Внесение тарифов отелей, квот, рейсов и доп услуг в Visual Tour
 - 1.5.1 тарифы отелей
 - 1.5.2 Квотирование отелей
 - 1.5.3 внесение рейсов и квот
 - 1.5.4 страховки
 - 1.5.5 визы
 - 1.5.6 дополнительные услуги (авиа, страховки, др)
- 1.6. Пакетирование
 - 1.6.1 Илд
- 1.7. FIT
 - 1.7.1 Он-лайн запросы (раздел Индивидуальный просчет)
- 1.8. Визовая поддержка
- 1.9. Выдача документов
- 1.10 Работа Отдела Авиаии
 - 1.10.1 Изменения в чартерных программах в течении сезона (аннуляции рейсов, изменения дней вылета и т.д.)
 - 1.10.2 Продажа билетов по блочным направлениям
 - 1.10.3 Отправка списков пассажиров в а/к (контроль изменений)
 - 1.10.4 Подбор и бронирование билетов на регулярных рейсах (либо чартерных рейсах других операторов) под туры
 - 1.10.5 Обслуживание в аэропорту.

1.12 Бронирование

- 1.12.1 Бронирование индивидуальных туров. (стр)
- 1.12.2 Бронирование стандартных пакетных туров
- 1.12.3 Аннуляции и перебронирование заявок
- 1.12.4 Продажа услуг во время тура.
- 1.12.5 Списки партнерам

2. Дистрибуция

2.1. Собственная розница

2.1.1. Открытие офиса продаж:

- 2.1.1.1 Поиск помещения для TUI турагентства
- 2.1.1.2 Оформление документов
- 2.1.1.3 Ремонт
- 2.1.1.4 Коммуникации
- 2.1.1.5 Оформление офиса

2.1.2. Процесс обслуживания клиентов:

- 2.1.2.1 Работа с клиентами по телефону
- 2.1.2.2 Запросы с горячей линии
- 2.1.2.3 Обращение клиента в офис продаж
- 2.1.2.4 Оформление договора с клиентом
- 2.1.2.5 Работа с клиентом после подписания договора
- 2.1.2.6 Документы необходимые для поездки за рубеж
- 2.1.2.7 Подготовка документов для визовых стран
- 2.1.2.8 Передача документов клиенту
- 2.1.2.9 Укрепление связей с клиентом
- 2.1.2.10 Рассмотрение жалоб клиентов

2.2 Отдел продаж.

- 2.2.1 Консультация по продукту
- 2.2.2. Вебинары
- 2.2.3. Семинары
- 2.2.4. Ворк-шопы
- 2.2.5. Ежедневная рассылка
- 2.2.6. Обзвон агентов

2.3. Франчайзинг и расширение сети

2.3.1. Правила включения в сеть TUI

- Поиск и привлечение новых агентств для работы в сети TUI
- Обработка запросов на франчайзинг с сайта, сторонних ресурсов и телефонных звонков
- Согласование локаций, сбор документов от франчайзи-партнера, подписание агентского и сублицензионного договоров
- Выставление счета на единоразовый вступительный платеж
- Изготовление визуализации помещения, совместно с отделом рекламы
- Согласование с франчайзи-партнером
- Заказ и отправка внутренних элементов брендирования и вывески агенту
- Выдача, замена, удаление логинов для бронирования, доступ к корпоративной гугл почте, системе обучения и CRM системе для агентов, выдача логинов к подключению к OKTELL, помощь в настройке подключения, доступ к бронированию туров в рассрочку.
- Передача запущенных офисов TUI кураторам от отдела развития

2.3.2. Организация и проведение семинаров по франчайзингу

2.3.3. Участие в туристической выставке на франчайзинговом стенде

2.3.4. Планирование и контроль печатной или рекламно-сувенирной продукции для агентов и партнеров по рекламе

2.3.5. Написание статей и пресс-релизов по франчайзингу

2.3.6. Контроль за актуальностью франчайзинговой информации на сайте tui.ua и сторонних ресурсах, где рекламируется франчайзинговое предложение

2.4 Отдел поддержки

Поддержка агентств в период работы

1. Техническая поддержка офисов

1.1. Консультации по работе в корпоративных: почта, сайты, личный кабинет, аутсорсинг, сервисы Гугл, Академия, ПО Итериос – ЕРЦ+СРМ.

1.2. Решение вопросов при сбое любого из сервисов или функционала в инструментах ежедневного пользования: почта, сайты и т.д.

1.3. Отображение офисов на клиентском сайте

2. Инструктаж новых офисов

2.1. Проведение семинаров и обучения всего персонала офисов, от директора до менеджеров.

2.2. Проведение тестирования

2.3. Проведение собеседования перед открытием доступов к работе.

3. Посещение агентств
 - 3.1. Составление графика посещений
 - 3.2. Контроль внешнего и внутреннего вида офиса согласно требований бренд-бука и внутренних нормативов.
 - 3.3. Контроль работы и знаний персонала офиса.
4. Планы продаж
 - 4.1. Составление плана годовых продаж от всей франчайзинговой сети, с детализацией к каждому офису.
 - 4.2. Ежемесячный контроль выполнения плана продаж.
 - 4.3. Проведение мероприятий по активизации выполнения плана продаж, при слабой работе офиса.
 - 4.4. Ежедневное информирование с фокусом продаж исходя из требования отделов Продукта и Продаж
5. Контроль использования бренда франчайзи
 - 5.1. Ежемесячный сбор фото-данных по внешнему и внутреннему виду офиса.
 - 5.2. Реакция и исправление в использовании бренда, при выявлении нарушений.
6. Контроль за соблюдением стандартов франчайзи
 - 6.1. Соблюдения внешнего и внутреннего вида офиса
 - 6.2. Соблюдение внешнего вида менеджеров
 - 6.3. Соблюдение уровня знаний менеджеров офиса
 - 6.4. Соблюдение стандартов поведения менеджеров и обслуживания туристов
 - 6.5. Соблюдение правил бренд-бука в ежедневной работе офиса
7. Консультации по программам сети/оператора
 - 7.1. Формирование обучающих материалов
 - 7.2. Уведомление сети по информационным каналам
8. Обеспечение униформой сети TUI Турагентств
 - 8.1. Проведение тендеров для поставщиков
 - 8.2. Заказ материалов и пошива
 - 8.3. Контроль соответствия бренд-буку
 - 8.4. Составление годового плана изготовления униформы
 - 8.5. Распространение униформы

- 9. Мониторинг качества обслуживания
 - 9.1. Посещения
 - 9.2. Контрольные закупки
 - 9.3. Тайный покупатель
 - 9.4. Реакция при получении отзывов и рекламаций
- 10. Информационная поддержка офисов
 - 10.1. Доведение сезонной информации: продукт, условия работы, планы продаж, комиссионная программа, политика компании и т.д.
 - 10.2. Операционное информирование по каналам коммуникации: ежедневные рассылки и публикации.
- 11. Мероприятия. Организация и проведение:
 - 11.1. Семинары
 - 11.2. Вебинары
 - 11.3. Академия – курсы и тестирование
 - 11.4. Встречи с агентами в различных форматах: ланчи, вечеринки и т.д.
 - 11.5. Выставки
- 12. Роялти
 - 12.1. Выставление счетов
 - 12.2. Контроль оплаты
 - 12.3. Работа с просроченной задолженностью
- 13. Обучение онлайн\офлайн: Семинары, мастер-классы (в т.ч. платные курсы)
 - 13.1. Выявление потребности в обучении
 - 13.2. Планирование и проведение обучения
 - 13.3. Аттестация менеджеров
 - 13.4. Наполнение и сопровождение инфотуров

- 14. Комиссионная программа
 - 14.1. Программирование комиссионной программы в Визуал-тур
 - 14.2. Контроль выставления и коррекция
 - 14.3. Анализ эффективности
- 15. Бонусная программа
 - 15.1. Контроль начисления Баллов.
 - 15.2. Зачисление Баллов.
- 16. Зачисление компенсаций
 - 16.1. Локальный маркетинг
 - 16.2. Индивидуальные согласования по решению руководства
- 17. Решение проблемных ситуаций
 - 17.1. Рекламации туристов
 - 17.2. Обращения агентов
 - 17.3. Вопросы аннуляций
 - 17.4. Организационные вопросы
- 18. Акции и активности
 - 18.1. Анализ потребности в проведении Акции и мероприятий.
 - 18.2. Генерирование идеи и механики акций и активностей исходя из задач и бюджета
 - 18.3. Контроль проведения и анализ результатов

2.4. ЗТА

2.4.1. Договоры и доступ в систему

- Обработка и подписание агентских договоров
- Обработка и подписание сублицензионных договоров
- Выдача, замена, блокирование логинов и паролей для входа в систему бронирования агентам

2.4.2. Комиссионная и бонусная программы

- формирование и реализация комиссионной программы
- формирование и реализация бонусной программы
- начисление дополнительной комиссии и бонусов в соответствии с проводимыми акциями

2.4.3 Формирование, реализация правил вступления в клубы лояльности (Gold & Silver Club), кураторство агентов клуба

2.4.4 Кураторство сетевых агентств и консолидаторов

2.4.5 Кураторство новых агентств («Новичок»)

2.4.6 Проведение «Дня открытых дверей» для агентов в ЦО

2.4.7 Организация и проведение обучающих семинаров по направлениям

- семинары и ворк-шопы в Киеве
- семинары и ворк-шопы в регионах
- Рoad-Шоу с участием представителей отелей и министерств по туризму
- Бизнес-завтраки, ланчи, бранчи с участием представителей отелей и министерств по туризму

- 2.4.8 Организация обучающих вебинаров
- 2.4.9 Организация и проведение информационно-рекламных туров для агентов
- 2.4.10 Организация и проведение выездных конференций для агентов за рубежом
- 2.4.11 Участие в туристической выставке
- 2.4.12 Ежедневное посещение агентов в Киеве и регионах
- 2.4.13 Планирование и контроль печатной продукции для агентов
- 2.4.14 Формирование акций для продвижения тур продукта
- 2.4.15 Написание статей и пресс-релизов

2.5 Обслуживание агента

4.1. Call-centre

- 4.1.1. Консультация агентов (навигация по сайту B2B).
- 4.1.2. Консультация агентов (по счетам, правилам оплаты, штрафным санкциям, возврату и переносу средств по заявке, выдаче документов)
- 4.1.3. Консультация TUI Shops(outsourcing)
- 4.1.4. Консультация туристов(навигация по сайту B2C)
- 4.1.5. Переключение звонков по отделам компании, согласно запросу агента
- 4.1.6. Переключение звонков от туристов на онлайн отдел или TUI агентства согласно предпочтениям клиентов
- 4.1.7. TUI 24 (рабочее время компании)
- 4.1.8. TUI 24 (нерабочее время, выходные, праздники)
- 4.1.9. Обучение (вебинары, тестирование, инфотуры)
- 4.1.10. Жалобы, рекламации (claim@tui.ua, комментарии в заявке)
- 4.1.11. Презентация работы Колл-центра и TUI24 (новым TUI турагентствам, новым ЗТА агентам)

4.2. Выдача документов

2.6. Онлайн продажи

1. Бронирование заявок сотрудников, их знакомых и друзей
 - 1.1 Прием заявки от сотрудника (устно, письменно)
 - 1.2 Телефонный звонок туристу, коммуникация по вопросу тура
 - 1.3 Бронирование заявки, коммуникация с отделом бронирования
 - 1.4 Подготовка договора
 - 1.5 Прием оплаты (банковский счет, оплата банковской картой)
 - 1.6 Выезд курьера для подписания договора, приема наличных оплат
 - 1.7 Приезд курьера в офис, инкассация наличных денег в бухгалтерию, сдача подписанного договора
2. SEO-продвижение сайта www.tui.ua
 - 2.1 Коммуникация с подрядчиком по вопросу разработки летней и зимней семантики
 - 2.2. Утверждение летней и зимней семантики для продвижения
 - 2.3. Отчетность по текущим позициям сайта www.tui.ua (ежемесячная, раз в 2 недели съем позиций)
 - 2.4. Подготовка подрядчиком ТЗ для оптимизации сайта
 - 2.5. Передача ТЗ в отделы: контента, веб-поддержки, IT, сисадминам согласно пунктам ТЗ для внедрения
 - 2.6. Консультация с подрядчиком по вопросам стратегии и тактики продвижения, решения текущих вопросов и проблем
3. Коммуникация с отделами рекламы и контента по вопросам SMM, B2C-рассылки, создания лендингов и баннеров.
 - 3.1 Принятие участия в совещаниях и встречах с подрядчиком по SMM, консультации по вопросам тактики и стратегии продвижения
 - 3.2 Коммуникация с отделом рекламы и контента в подготовке B2C-рассылки
 - 3.2.1 Подготовка и проверка линков
 - 3.2.2. Физический запуск рассылки через eSputnik
 - 3.3 Коммуникация с отделом рекламы по вопросу создания баннеров, разработки дизайна, подготовки лендингов
 - 3.3.1. Подготовка задания на разработку баннера, дизайна лендинга
 - 3.3.2. Утверждение дизайна, прием готового материала в работу

3. Реклама, продвижение, PR

3. Реклама, продвижение, PR

Формирование бюджета по рекламе и маркетингу

1. Планирование
2. Контроль выполнения
3. Ежемесячный анализ затрат
4. Ежемесячная отчетность

Медиа-планирование

1. Поиск источников (согласно целевой аудитории)
2. Создание ежемесячного медиа-плана
3. Размещение/контроль выполнения
4. Анализ эффективности рекламных компаний
- 4.1. Анализ статистики (Google Analytics, SMM)
5. Ежемесячный отчет

Поиск альтернативных каналов продвижения (Cross-Promo)

1. Поиск партнеров
2. Согласование договоренности
3. Подготовка материалов и контроль размещения рекламы на площадках партнеров и компании

Создание макетов

1. Разработка макетов и предпечатная подготовка печатной продукции/каталогов для Компании
2. Разработка макетов и предпечатная подготовка печатной продукции для франчайзинговой сети
3. Разработка макетов и предпечатная подготовка печатной продукции для контрибуционных партнеров
4. Создание видео-контента (индор, TUI Турагентства, SMM)

Интернет реклама

1. Банерная, SMM, SEM, mailing b2c
 - 1.1. Ежемесячная/еженедельная постановка задачи по приоритетности
 - 1.2. Создание банеров/контента
 - 1.3. Контроль размещения, согласно медиа-плана
2. Создание банеров для собственных сайтов
 - 2.1. Прием заказа (отдел маркетинга b2b/отдел продукта)
 - 2.2. Создание макета
 - 2.3. Согласование/Контроль размещения

Контент для сайтов Компании

1. Постановка задач по приоритетности наполнения отелей
2. Соответствие с брендбуком

Создание фотоотчетности

1. Фотоотчетность для компании
 - 1.1. Контроль размещения
 - 1.2. Получение фотоотчетов от партнеров
 - 1.3. Проверка фотоотчетов
 - 1.4. Подготовка ежемесячного отчета для компании
2. Фотоотчетность от TUI Турагентств
 - 2.1. Отправка актуальной информации о размещении рекламы (ежемесячно)
 - 2.2. Получение фотоотчетов (совместно с отделом Reception)
 - 2.3. Проверка
 - 2.4. Отправка отчета с замечаниями отделу франчайзинга

Предоставление сувенирной продукции для франчайзинговой сети

1. Получение и обработка запросов
2. Согласование предоставления сувенирной продукции с кураторами отдела франчайзинга
3. Отправка заказчикам

Ведение первичной документации

1. Согласование договоров с подрядчиками

2. Контроль оплат

PR поддержка

1. Поиск инфоповода

2. Создание пресс-релиза

3. Отправка в медиа

4. Контроль публикаций

5. Создание комментариев

6. Организация пресс-клубов/пресс-туров (контроль отписки)

Организация мероприятий Компании

1. Участие в туристических выставках

1.1 Создание стенда

1.2 Все организационные вопросы

2. Мероприятия для агентств

2.1. Выбор площадки

2.2. Подготовка программы

2.3. Все организационные вопросы

3. Спонсорство мероприятий Компании/Контрибуционных партнеров

3.1. Согласование проявлений

3.2. Контроль размещения

3.3. Отчетность

Продажа рекламных площадей компании

1. Создание презентаций с актуальными площадками размещения

2. Поиск партнеров/ведение переговоров

3. Создание/получение макетов

4. Контроль размещения

5. Отчетность

Контрибуция

1. Поиск партнеров/коммуникация
2. Создание и согласование презентаций/медиа-планов
3. Согласование макетов с заказчиком
4. Контроль размещения и публикаций
5. Подготовка отчетов

5. WEB

- 5.1. Размещение баннеров на сайтах
- 5.2. Мониторинг актуальности информации на сайтах
- 5.3. Обновление информации на сайтах

6. Работа с контентом

- 6.1 Обновление/добавление описаний отелей, курортов на сайтах.
- 6.2.Сведение отелей из Visual Tour с ЕБГ
- 6.3 Работа с каталогами для летнего и зимнего сезонов

7. Cross-sales (только для агентств TUI)

7.1 Запуск новой услуги;

7.2 Продажа доп. услуг:

7.2.1 Страховки;

7.2.2 Авиабилеты;

7.2.3 Ж/д и автобусные билеты, услуги роуминга, аренда авто.

7.3 Продвижение доп.услуг

7.4 Обучение агентов

7.5 Подарочные сертификаты

8. Продажа white-label туров (аутсорсинг)

8.1 Консультация агентов - нюансы бронирования и специка работы каждого оператора

8.2 Бронирование заявок на сайтах у операторов

8.3 Обработка заявок в Visual

8.4 Обработка индивидуальных запросов и нестандартных туров

8.5 Взаиморасчеты с партнерами

8.6 Подготовка расслылок по агентам по продукту операторов, изменений

8.7Выдача сублогинов агентам по другим операторам

8.8 Визовая поддержка

8.9 Контроль курса

8.10Переориентирование на продукт TUI

9. Бэк-офис

9.1. Финансы

- 9.1.1. Бюджетирование
- 9.1.2. Оперативная отчетность
- 9.1.3. Ежемесячная управленческая отчетность
- 9.1.4. Ежегодная МСФО отчетность и аудит
- 9.1.5. Проведение сверок с поставщиками
 - 9.1.5.1. Поставщики проживания (работа через Borublita)
 - 9.1.5.2. Поставщики проживания (работа через Simsala)
 - 9.1.5.3. Поставщики авиации
 - 9.1.5.4. Поставщики white label туров (аутсорсинг)
- 9.1.6. Согласование счетов на оплату
- 9.1.7. Проведение платежей от Simsala
- 9.1.8. Контроль оплат от агентов
- 9.1.9. Начисление и выплата зарплаты менеджерам Simsala

9.2. Бухгалтерия

- 9.2.1. Согласование счетов на оплату
 - 9.2.1.1. Новый агент
 - 9.2.1.2. Выставление счетов
 - 9.2.1.3. Перевыставление счетов
- 9.2.2. Проведение платежей
 - 9.2.2.1. Зачисление средств в 1С, Visual Tour
 - 9.2.2.2. Оплата счетов поставщикам
 - 9.2.2.3. Перенос, возврат средств
- 9.2.3. Проведение сверок с поставщиками и покупателями

- 9.2.3.1. Агенты
- 9.2.3.2. Авиакомпании
- 9.2.3.3. Визовые центры
- 9.2.3.4. Страховые компании
- 9.2.3.5. Поставщики проживания по Украине
- 9.2.3.6. Поставщики проживания зарубежные
- 9.2.4. Ежемесячная отчетность
- 9.2.5. Ежегодная отчетность (по украинским ПсБУ) и аудит
- 9.2.5. Налоговая отчетность
- 9.2.5. Начисление зарплаты (включая контроль за изменением зарплаты)
- 9.2.6. Работа с собственной розницей
- 9.2.9. Ведение бухгалтерии ФЛП

9.3. HR

- 9.3.1 Процесс рекрутинга (Поиск и подбор персонала)
 - 9.3.1.2 взаимодействие с внутренними заказчиками
 - 9.3.1.3 создание вакансии в программе для рекрутеров E-staff, подбор как новых кандидатов (отклики и мониторинг резюме), так из базы резюме;
 - 9.3.1.4 проведение первичного телефонного интервью, проведение собеседований (также совместных с заказчиком);
 - 9.3.1.5 обратная связь с кандидатами;
 - 9.3.1.6 подготовка и подписание job-оффера.
- 9.3.2 Кадровое делопроизводство
 - 9.3.2.1 Документальное оформление всех кадровых событий работников.
- 9.3.3 Бюджетирование ФОТ, ведение отчетности по ФОТу.
- 9.3.4 Внутренняя рассылка.
- 9.3.5 Актуализация всех документов компании до последних изменений в нормативно-правовых документах Украины.
- 9.3.6 Сопровождение программы ДМС сотрудников.

9.4. Юридическое обслуживание

9.4.1. Составление и согласование договоров

9.4.2. Судебные дела

9.4.3. Претензионная работа

9.4.4. Предоставление дополнительных платных юридических услуг

9.5. Закупка техники (включая выбор поставщика)

9.6. Закупка хозяйственных товаров (включая выбор поставщика)

10. IT

10.1 Инфраструктура:

10.1.1. Мониторинг работы всех компонентов инфраструктуры и всех систем

10.1.2. Администрирование серверной инфраструктуры

10.1.3 Решение инцидентов

10.1.4 Поддержка пользователей (Help Desk)

10.1.5 Закупка оборудования для инфраструктуры

10.1.6 Управление безопасностью (ISP)

10.1.7 Администрирование телефонии (GSM + VoIP)

10.2 Разработка и развитие систем:

10.2.1. Процесс разработки и внедрения (полный цикл) по методологии Agile

10.2.2. Инициация новых доработок VT

10.2.3 Инициация новых доработок сайтов

10.3 Поддержка VT и сайтов:

10.3.1 Поддержка пользователей и обработка обращений (работа с инцидентами)

10.3.2 Выпуск обновлений и исправлений системы VT

10.4.3 Выпуск обновлений и исправлений сайтов

1. Туроператор

1.1. Анализ рынка и бюджетирование

1. Отдел продукта и отдел финансов проводит:

- анализ результатов предыдущего сезона (результаты продаж по отелям, по вылетам, соотношение с бюджетом).

- Анализ результатов текущего сезона (результаты продаж по отелям, по вылетам, соотношение с бюджетом)

2. Отдел продукта совместно с отделом авиации проводит:

-Анализ доли рынка (market share предыдущий сезон, текущий сезон)

-Анализ дополнительных доходов предыдущего сезона (КВ отелей, КВ и комиссии от DMC: finance, contracting, product ; закрытие рейсов - avia, product)

3. На основании проведенных анализов представители отдела продукта и руководство (директора генеральный, по продукту, финансовый) проводят обсуждение результатов текущего сезона и планов на следующий. К встрече отдел продукта готовит свое видение по показателям ежемесячно:

-рах

-margin pp

-Load factor

4. По результатам обсуждения финансовый отдел составляет предварительный бюджет и рассылает его отделу продукта и руководству компании на согласование. Бюджет, согласованный руководством, передается в TUI Russia and CIS на согласование акционерами.

1.2.1. Контрактинг проживания

1. Отдел продукта проводит:
 - анализ продукта TUI по направлению в текущем сезоне (с учетом присутствия на всех основных регионах с предложениями от 2* до 5* (учитывая специфику региона))
2. Отдел продукта совместно с отделом маркетинга (дистрибуции) и аутсорсинга проводит анализ продукта конкурентов по направлению в текущем сезоне (информация сайтов, продажи сетей по конкурентам, продажи аутсорсинга).
3. Отдел продукта и маркетинга (дистрибуции) проводит анализ результатов опросов агентств Wish List по каждому направлению
4. Отдел финансов (репортинг) предоставляет анализ результатов продаж по отелям (рах, margin, полученный KB и бонусы). Отдел продукта и финансов проводят анализ полученной информации.
5. Отдел продаж и маркетинга предоставляют анализ жалоб на отели по направлению
6. На основании полученных отчетов отдел продукта формирует wish list по продукту на следующий сезон.
7. Отдел продукта проводит обсуждение результатов сезона, планов и пожеланий на следующий сезон с отделом продукта TUI Russia по тем направлениям, где работа TUI Russia and Ukraine пересекается.

1.2.1. Контрактинг проживания (продолжение)

8. Отдел продукта формирует B2S weekly & B2S daily.

9. Руководство отделов продукта России и Украины совместно с финансовыми службами проводит согласование необходимости гарантированных отелей и депозитов (в зависимости от специфики направления).

10. Отдел продукта совместно с российскими коллегами формирует ВВ на следующий сезон с указанием пожеланий по кол-ву номеров.

11. Отдел продукта TUI Russia информирует DMC о планах на следующий сезон и отправляет ВВ. Затем проводит обсуждение поступающих предложений от DMC с TUI Russia. Отдел продукта и контрактинга проводит утверждение окончательного варианта ВВ с DMC.

12. Контрактинг, отдел продукта и юристы заключают договора с поставщиками. Отдел финансов проводит согласование ключевых условий по договорам (ценовые, по платежам/предоплатам, КВ).

13. Подписанные контракты отправляются по электронной почте для внесения в систему (product RU/contracting/DMC, inventory)

1.2.2. Контрактинг авиации

1. Руководство отдела продукта предоставляет отделу авиации планируемые объемы продаж по всем направлениям на сезон. На основании этой информации отдел авиации составляет предварительную полетную программу
2. Отдел авиации отправляет предварительную программу в авиакомпанию, получает стоимость перелетов.
3. Директор по продукту проводит согласование цен от разных авиакомпаний и делает выбор перевозчика (ов). Ведущие менеджеры по направлениям вносят коррективы в предварительную программу полетов.
4. Авиаотдел проводит подтверждение программы с выбранным перевозчиком, с учетом коррекций отдела продукта
5. Исходя из согласованной полетной программы, авиаотдел инициирует подписание договоров с поставщиками: получает шаблон договора, проверяет его, передает на согласование юристам, бухгалтерии и финансовому отделу. Указанные службы согласуют договора со своей стороны. Подписанные договора хранятся у авиаотдела и юр отдела.
6. Авиаотдел вносит полетную программу в ВТ.
7. В течение сезона авиаотдел проводит согласование и внесение всех изменений по программам.

1.2.3.Контрактинг страхования

1. Сервисный отдел проводит изучение и анализ предложений страховых компаний на рынке Украины. Передает результаты анализа директорам компании на согласование. По результатам обсуждения руководитель сервисного отдела и директора принимают решение по выбору страховщика.

2. Сервисный отдел запрашивает шаблоны договоров у выбранной страховой компании и вносит в них правки в соответствии с договоренностями, достигнутыми со страховой компанией. Передает договор юристам, в бухгалтерию и финансовый отдел на согласование. Указанные службы дают свои замечания и согласуют договор.

3. Сервисный отдел вносит тарифы страховок в Визуал тур.

4. Отдел продукта включает тарифы обязательного страхования (Мед. расходы и Несчастные случаи) в пакеты по всем направлениям компании TUI.

5. Сервисный отдел передает Веб отделу информацию для публикации на сайт всех условий страхования.

1.3. Ценообразование, создание тарифов

1.4. Внесение тарифов в Protour (DMC направления)

1. Внесение контрактов в Протур по летним и зимним DMC и non DMC направлениям.

Вся информация (контрактные цены, спец. предложения) вносится для использования на российском и украинском рынках.

Летние направления: Турция, Испания, Греция, Черногория, Хорватия, Италия, Кипр, Болгария, Россия (в VT RU)

Зимние направления: Андорра, Италия, Австрия, Чехия, Финляндия, Россия (в VT RU), Сербия

Включает в себя заведение в Протур:

- новое направление => страна => город => курорт
- отель, партнер по отелю
- тип номер, тип размещения (в случае отсутствия в справочнике)
- сезонные цены на все типы размещения и все типы номеров
- контрактные спец. предложения
- условия оплат
- рассылка информации (Excel table) о готовности

Внесение одного контракта занимает от 40 минут до 2-х дней (зависит от сложности контракта, наличия неточностей и дополнительных вопросов).

Контракт вносит один сотрудник, второй сотрудник проверяет, после проверки тарифы отправляют в VT.

1.4. Внесение тарифов в Protour (DMS направления) (продолжение)

Входящие документы: от менеджеров по продукту получение контракта и при необходимости объяснения к контракту

1.1. Корректировка уже внесенных контрактов (цен, доплат, спец. предложений, детской политики и т.д. в случае изменения условий контракта после внесения в Протур)

2. Внесение СПЕЦ. ПРЕДЛОЖЕНИЙ в Протур по летним и зимним DMS и non DMS направлениям

Включает в себя:

- внесение в Протур спец. предложения
- внесение спец. предложения в СПО индекс (Кипр, Италия, Австрия, Чехия, Финляндия, Россия, Сербия)
- рассылка информации (Excel table) о готовности

Входящие документы:

Non DMS направления - от менеджеров по продукту/ценообразованию получение информация о СПО по электронной почте;

DMS направления - от менеджеров из DMS офисов получение СПО индекса и деталей СПО по электронной почте.

1.4. Внесение тарифов в Protour (DMC направления) (продолжение)

3. Внесение в Протур информации по квотированию номеров
 - квоты номеров
 - релизы
 - тип квоты (commitment\allotment)

Входящие документы:

По всем направлениям – от менеджеров по продукту получение контрактов с отелями и информации о разделении номеров между рынками по типам номеров и по датам начала и конца использования номеров на этих рынках.

- 3.1. Корректировкой уже внесенных квот занимаются отделы Бронирования в России/Украине.

4. Корректировка стоимости (buying price) в заявках:

Входящие документы по прошедшему периоду: получение информации от бухгалтеров из направлений с указанием номера брони, ошибки, правильной цены и правильной полной стоимости брони.

Входящие документы по будущему периоду: получение информации от бухгалтеров/менеджеров по продукту/менеджеров по ценообразованию с указанием номера брони, ошибки, правильной цены и правильной полной стоимости брони.

1.5. Внесение тарифов в Visual Tour

Создание базовых пакетов в VT RU по всем летним и зимним направлениям и публикация на сайте agent.tui.ru

При наличии внесенных в Протур/VT данных:

- тарифы отелей (Protour)
- страховки (VT RU)
- стоимость авиаперелетов (VT RU)
- стоимость виз (VT RU)
- доплаты за топливо (VT RU)
- обязательные дополнительные услуги (NY dinners, gala dinners etc) (VT RU)
- экскурсии (VT RU)
- обязательные доплаты (local tax, baby cot, A\C)

Процесс создания базовых пакетов включает в себя:

- получение цен на отели из Протура в VT
- получение информации от менеджеров по продукту о стоимости трансферов, handling fee, local tax, дополнительных услуг строго в одном формате
- маржинальная политика (готовят менеджеры по продукту)
- получение дополнительной информации, необходимой для создания пакетов (например, случаи объединения летних и зимних контрактов в одном пакете)
- внесение тарифов по авиаперелетам(брутто, доплаты на продолжительность), трансферам, handling fee, MPP, дополнительным сервисам (экскурсии, local tax, final cleaning, Gala dinner) в базовую и дочернюю программы для расчета цен
- публикация цен по летним и зимним направлениям на сайте agent.tui.ru.

1.5. Внесение тарифов в Visual Tour (продолжение)

Перерасчет всех базовых пакетов в VT RU в случае изменения условий:

- изменение деталей рейсов (дни вылета не меняются)
- изменение деталей рейсов (изменение дней вылета -при этом должна быть предоставлена новая маржинальная политика и продолжительности)
- изменение контрактных условий (тарифы, доплаты и т.д.)

Внесение необходимых изменений в справочники VT RU (изменение категории отеля, добавление новых курортов, отелей).

Входящие документы: информация от менеджеров по продукту.

1.6. Пакирование

Публикация и продвижение направления, работа с контентом

Для повышения информированности сотрудников о продаваемом продукте отделы продукта, продаж и маркетинга работают в **кросс-функциональных командах** (схема такой работы показана ниже).

Отдел продукта по электронной почте предоставляет информацию о программе туров и всех изменениях в ней отделам онлайн, бронирования, FIT, сервисному.

Отдел продукта предоставляет информацию о программе и всех изменениях для:

Онлайн

Бронирование

FIT

Сервисный отдел

Отделу контента высылается актуальный список курортов и отелей для проверки их наличия/добавления в ВТ и ЕБГ и дальнейшего обновления описаний. Такие списки надо высылать перед запуском сезона и обновлять в течение сезона.

Сервисный отдел (визы, страховки) предоставляет первоначальную информацию Веб отделу для сайтов (услуги, описание курортов). Отдел контента (WEB) размещает информацию и баннера на сайтах (визы, услуги, курорты, акции, баннеры) – процесс предоставления информации для сайтов и наполнение ЕБГ описан отдельно в секции ____.

Сервисный отдел предоставляет информацию отделу WEB по правилам въезда в страну, правилам оформления визовых документов и страховым продуктам.

Публикация и продвижение направления, работа с контентом

Для повышения информированности сотрудников о продаваемом продукте отделы продукта, продаж и маркетинга работают в **кросс-функциональных командах** (схема такой работы показана ниже).

Отдел продукта по электронной почте предоставляет информацию о программе туров и всех изменениях в ней отделам онлайн, бронирования, FIT, сервисному.

Отдел продукта предоставляет информацию о программе и всех изменениях для:

Онлайн

Бронирование

FIT

Сервисный отдел

Отделу контента высылается актуальный список курортов и отелей для проверки их наличия/добавления в ВТ и ЕБГ и дальнейшего обновления описаний. Такие списки надо высылать перед запуском сезона и обновлять в течение сезона.

Сервисный отдел (визы, страховки) предоставляет в отдел контента первоначальную информацию Веб отделу для сайтов (услуги, описание курортов). Отдел контента (WEB) размещает информацию и баннера на сайтах (визы, услуги, курорты, акции, баннеры) – процесс предоставления информации для сайтов и наполнение ЕБГ описан отдельно в секции ____.

Сервисный отдел предоставляет информацию отделу контента по правилам въезда в страну, правилам оформления визовых документов и страховым продуктам.

Публикация и продвижение направления, работа с контентом

Отдел продаж:

- создает макет для агентской рассылки и осуществляет общую рассылку b2b
- готовит и проводит вебинар (создание презентации)
- осуществляет обзвон агентов по предложениям туроператора
- осуществляет контроль контента сайта (в рамках обнаружения ошибок)
- сообщает отделу контента о недостатках информации об отелях (получив согласование отдела продукта о корректности новой информации или обосновывая такие исправления факт шитами)

Отдел рекламы:

- создает макет для клиентской рассылки
- размещает новости в facebook

Отдел маркетинга ЗТА:

- готовит вебинары (тех поддержка: создание вебинар-комнаты, график вебинаров, анонс)
- делает дополнительную рассылку по каналам продаж (сети, Gold&Silver, консолидаторы)
- предоставляет информацию для акций на b2b и b2c сайтах
- предоставляет информацию по направлению агентствам при личных встречах
-  осуществляет рекламу в соц сетях

Отдел франчайзинга:

- делает дополнительную рассылку по TUI-агентствам
 - осуществляет клиентскую рассылку
 - предоставляет информацию по направлению агентствам при личных встречах
- Отдел бронирования получает от отдела продукта информацию об условиях бронирования, наличии квот и т.д.

Работа группы Продукт-Продажи-Маркетинг-Контент



6.11. Отдел онлайн продаж принимает активное участие в семинарах по базовым направлениям для повышения уровня осведомленности своих сотрудников, регулярно получает информацию об изменениях от отдела продукта (наряду с отделом маркетинга и продажами). Сотрудники отдела онлайн продаж регулярно посещают инфотуры.

Продажа стандартных пакетных туров

Отдел бронирования:

- получает бронировки от агентов через сайт, по mail, через On Line
 - обрабатывает бронировки (создание бронировки)
 - отправляет бронировки принимающей стороне
 - Выставляет стопы по отельным квотам
-  Пересаживает авиа, переселяют из отеля в отель

Отдел продаж предоставляет информацию об изменениях в бронировках письменно в отдел бронирования

Отделы продаж, продукта и бронирования при необходимости вместе согласуют информацию по штрафам

Отдел On Line (прямые продажи):

- получает бронировки от агентов через сайт, по email
- подписывает договора с прямыми туристами
- контролируют получение оплат по проданным ими туристам

Контроль оплат осуществляет контроль за своевременным поступлением денежных средств от агентств.

1.7. FIT

Бронирование индивидуальных туров

Первоначальное бронирование:

заявка на бронирование принимается по форме утвержденной отделом резервации (с полными данными необходимыми для бронирования, без лишней информации из переписки менеджера с агентом в просчете) Если оговаривалась не стандартная комиссия агенту – нужно указать эту информацию в письме.

отдел резервации не берет в работу MICE бронировки (так как группой от начала до конца занимается 1 человек (отдел)).

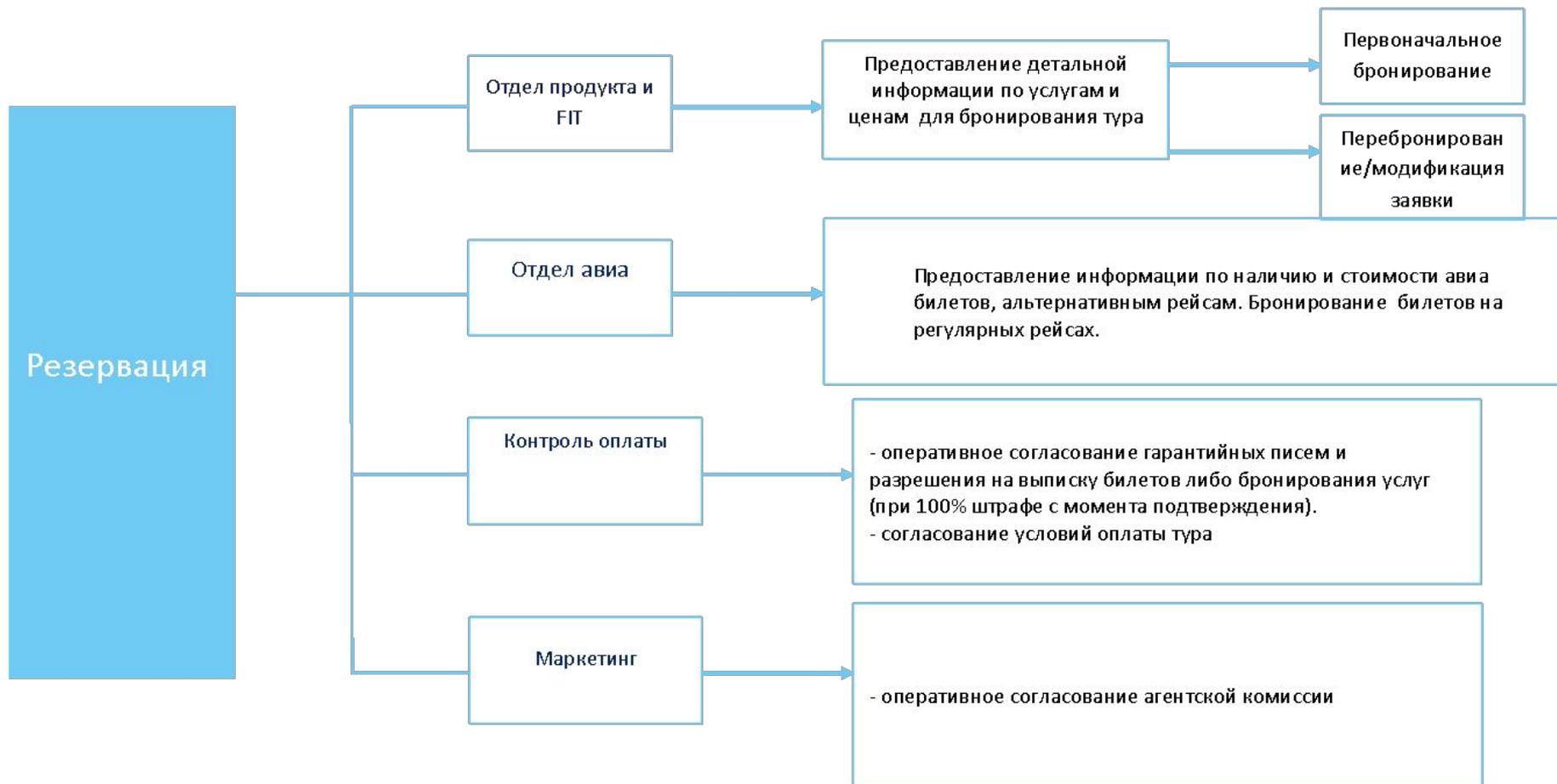
Перебронирование/модификация заявки

При запросе агента на до бронирование доп услуг (трансфер, экскурсии) – запрос передается в работу менеджеру индивидуального просчета

При отказе в отеле:

- 1) письменный отказ партнера – отдел бронирования запрашивает альтернативу у партнера и ожидает цену от менеджера индивидуального просчета по предложенному партнером варианту.
- 2) отказ в системе онлайн бронирования - альтернативный отель и цену сообщает менеджер индивидуального просчета

Бронирование индивидуальных туров



1.8. Пакетные FIT туры

1.9. Визовая поддержка

1.10. Услуги авиации

Процесс изменения даты вылета



2. Дистрибуция

2.1. Собственная розница

2.1.1. Открытие офиса продаж (собственная розница)

2.1.1.1 Поиск помещения для TUI турагентства

Street retail (стрит-ритейл) в центральной части города

- Бесспорным преимуществом будет возможность размещения креативной вывески, что привлечёт дополнительных клиентов с улицы. Так же наличие места в центре повысит статус турагентства в глазах потребителей.
- К недостаткам можно отнести высокую стоимость аренды, вероятно отсутствие удобной парковки машин посетителей, трудности с поиском помещения с отдельным входом.

Спальный

район

Преимущества турагентства в спальном районе города

- наличие большого количества жителей, которые могут стать потенциальными туристами;
- низкая арендная стоимость;
- отсутствие конкуренции;

Торговый центр

- В торговых комплексах имеется большой поток людей, среди которых найдётся масса потенциальных покупателей. Есть возможность найти площадку небольшого или требуемого размера.
- Минусы могут быть связаны с высокой арендной стоимостью и наличием свободных мест в популярных комплексах.

2.1.1. Открытие офиса продаж (собственная розница)

Площадь в бизнес-центре

Плюсы такого размещения:

- возможность найти небольшую площадь со свежим ремонтом;
- если он находится в презентабельном деловом центре, то это лучший имидж турагентства среди посетителей;
- возможность обслуживать не только заказчиков пришедших по рекламе, но и работников делового центра;

Минусы можно назвать следующие:

- невозможность размещения вывески у входа;
- пропускная система.

2.1.1.2 Оформление документов

Согласование и подписание договора аренды;

Оформление договора охранной сигнализации;

Регистрация в налоговой;

Документы для оформления уголка прав потребителя;

Оформление кассового аппарата, журнала РРО, терминала;

Организация инкассации.

2.1.1.3 Ремонт

Поиск подрядчика по ремонту. Согласование, организация и контроль ремонта помещения (согласование сметы, стоимости ремонта, контроль подписание договора на предоставление услуг);

Дизайн-проект помещения;

Проект электроснабжения помещения;

Выбор и закупка офисной мебели, согласование стоимости и подписание договора на предоставление услуг. Организация перевозки мебели;

Закупки и установки бухгалтерской атрибутики (машинка для проверки денег, счётная машинка для денег, кассовый аппарат, сейф и пр.);

2.1.1. Открытие офиса продаж (собственная розница)

2.1.1.4 Коммуникации

Согласование и установка телефонных линий. Наличие выделенных линии сети интернет и общих компьютерных сетей.

Закупка орг. техники: ноутбуки, телефоны, МФУ, камеры, наушники, микрофоны.

2.1.1.5 Оформление офиса

Вывеска: макет, изготовление, разрешение;

Монтаж корпоративных брендовых элементов;

Размещение информации о новом офисе на сайте;

Выдача корпоративной формы сотрудникам;

Выдача каталогов;

Изготовление визиток;

2.1.1.6 Подбор персонала /обучение

Подбор персонала: ротация, поиск, согласование;

Утверждение графика работы персонала;

Оформление персонала, подписание трудовых договоров;

Введение в должность сотрудников (обучение персонала);

Адаптация, обучение персонала;

Присвоение логина и пароля для он-лайн бронирования;

2.1.2. Обслуживание клиентов (собственная розница)

2.1.2. Процесс обслуживания клиентов:

2.1.2.1 Работа с клиентами по телефону

Основная задача при ведении телефонного разговора с клиентом заинтересовать собеседника, акцентируя внимание на его потребностях, подав информацию так, чтобы убедить его прийти в офис. Важно уклоняться от подробного рассказа по телефону, ограничивая время беседы и пригласить клиента в офис.

Менеджера договориться с клиентом о встрече с учетом пожеланий клиента (время, дата встречи)

Менеджер, при необходимости, сообщает клиенту, как удобнее добраться до офиса и предлагает оставить телефон для связи.

Менеджер прощается с клиентом и благодарит его за звонок при окончании телефонных переговоров.

2.1.2.2 Запросы с горячей линии

Заявки горячей линии являются дополнительной коммуникацией с потенциальными клиентами! В офисе установлена программа IPтелефонии «Oktell» . Важно быть «online» в течении дня.

Перевод звонков от клиента с горячей линии в офис осуществляется Call-центром посредством специальной программы IP телефонии OKtell

При получении запроса по электронной почте, менеджер созванивается с клиентом\отвечает письменно в течении 24 часов с момента получения запроса. Важно! Поблагодарить клиента за запрос, описать подробно информацию по туру (название отелей, даты вылетов, стоимость и пр.) и указать ссылки с сайта на предложенные варианты.

В случаи отсутствия информации по запросу клиента или отсутствия мест, в любом случае, менеджер отвечает с кратким описанием причин отказа и, по возможности, предлагает альтернативный вариант.

Менеджер интересуется у клиента, подходит ли предложенный вариант и есть ли дополнительные пожелания, вопросы. Обязательно оставляет свои контактные данные для дальнейшей связи, предлагает созвониться и договориться о встрече в офисе.



2.1.2. Обслуживание клиентов (собственная розница)

2.1.2.3 Обращение клиента в офис продаж

Встреча клиента в офисе

- Менеджер приветствует клиента, улыбается, как только тот вошёл.
 - Менеджер предлагает клиенту сесть, представляется незнакомому клиенту, уточняет имя клиента, спрашивает, как к нему можно обращаться.
 - Менеджер улыбается при разговоре с клиентом, предлагает клиенту напиток (чай\кофе\вода)
- Если все сотрудники работают с клиентами...

- Менеджер извиняется перед клиентом, с которым ведётся разговор, встаёт и обращается к новому клиенту.
- Показывает новому клиенту зону ожидания и вежливо просит немного подождать, информируя клиента о продолжительности ожидания. Важно! С первой минуты создать у ожидающего клиента впечатление, что он желанный посетитель, и его обслужат так быстро, насколько это возможно. В зоне ожидания должны быть журналы для чтения (предпочтительно каталоги и журналы по туризму), табло специальных предложений на ближайшие даты, игровой уголок для детей.
- Первый освободившийся сотрудник приветствует и обслуживает данного клиента.

-  При отсутствии у клиента времени на ожидание менеджер предлагает созвониться с клиентом позднее и проконсультировать в телефонном режиме.

Выявление потребностей клиента

- Для записи пожеланий клиента менеджер всегда использует «планировщик путешествий».
- Менеджер выявляет потребности клиента (задаёт открытые вопросы: "Где вы отдыхали раньше?", "Какой вид отдыха вы предпочитаете?", "Чем бы вы хотели заниматься на отдыхе?" и т. д.).
- Внимательно слушает клиента, используя технику активного слушания (задает уточняющие вопросы, поддерживает визуальный контакт, использует парафраз и пр.).

2.1.2. Обслуживание клиентов (собственная розница)

- Менеджер дает понять клиенту, что услышал и понял его (обобщает информацию, подводит итог услышанному, воспроизводит сказанное клиентом).
 - Менеджер высказывает одобрение в ответ на пожелания клиента относительно тура. Искренне интересуется тем, что говорит клиент (эмоционально реагирует на услышанное, «присоединяется» к чувствам клиента).
 - Менеджер уточняет, на какой бюджет рассчитывает клиент.
- Презентация тура/Оформление предложения
- Менеджер рекомендует клиенту 2-3 варианта туров на основе полученной от клиента информации.
 - Менеджер объясняет клиенту, что он получит в том или ином случае и каковы их преимущества и недостатки.
 - Менеджер при объяснениях использует схемы, буклеты, прочие наглядные материалы, излагает мысли так, чтобы клиенту было понятно.
 - Менеджер информирует клиента: о спец предложениях, существующей системе скидок, акциях.
 - Менеджер корректно согласовывает с клиентом финансовые условия покупки тура. Стоимость путешествия обычно называют с учетом всех включенных услуг (трансфер, проживание в отеле, питание и т.д.)
 - Если клиенту необходимо обсудить предложенные варианты отдыха с кем-то из близких, менеджер предоставляет клиенту копию «планировщика путешествий» с вариантами отдыха, благодарит его за визит и вежливо прощается.
 - Если клиент не забронировал тур при первичной встрече, менеджер обязательно звонит ему в течении 24-48 часов.

2.1.2. Обслуживание клиентов (собственная розница)

2.1.2.4 Оформление договора с клиентом

Если предложенный вариант устроил клиента, прежде чем приступить к оформлению заявки и бронированию, менеджер уточняет: информацию о наличии мест в отеле, на авиарейсе; просматривает загранпаспорта клиентов, акцентируя внимание на сроках их действия, наличие действующих виз. Если клиенты едут отдыхать с детьми, удостоверяется, что у детей есть собственные проездные документы, или они вписаны/вклеены фотографии в паспорт родителей.

При заключении Договора указываются данные клиента или иного заказчика только в соответствии с паспортом.

С клиентом подписывается договор на туристические услуги, берётся предоплата/полная оплата (в зависимости от сроков бронирования). Только после получения оплаты от клиента, менеджер бронирует тур у туроператора.

Договор подписывается только от юридического лица турагентства, а не от лица TUI Турагентства. Лист бронирования является неотъемлемой частью Договора с клиентом, где указывается подробная информация о заказываемом туре.

Договор и прилагаемый к нему лист бронирования заключаются в двух экземплярах и подписывается обеими сторонами.

Важно! В случае несоблюдения требований к оформлению договора или самостоятельного внесения изменений в договор, туроператор не будет принимать к рассмотрению возможные жалобы клиентов и агентов. Если клиента что-то не устраивает в договоре, и он отказывается его подписывать, такому клиенту придётся отказать в обслуживании и объяснить, что договор составлен верно, в соответствии с требованиями Закона Украины о туризме и на основании договоров с партнёрами.

2.1.2. Обслуживание клиентов (собственная розница)

2.1.2.5 Работа с клиентом после подписания договора

После получения письменного подтверждения тура от туроператора, менеджер связывается с клиентом, сообщает ему о подтверждении, вежливо уточняет сроки окончательной оплаты (в случае, если оплата тура была не полной).

В случае отсутствия мест на рейсе или в отеле, менеджер оперативно сообщает об этом клиенту и предлагает альтернативные варианты отдыха (другие даты вылета, отели, направления).

Выбранный альтернативный вариант должен быть зафиксирован в листе бронирования и подписан с обеих сторон.

Накануне вылета клиента менеджер узнаёт у туроператора о всех возможных изменениях по заказанному туру. Если таковые произошли, немедленно связывается с клиентом и сообщает ему об изменениях по туру. Если никаких изменений нет, в любом случае связывается с клиентом и напоминает ему о деталях тура.

Менеджер информирует клиента о передаче документов на оформление визы и выходе виз из посольства.

Менеджер договаривается с клиентом об удобном для него времени и месте получения пакета выездных документов: в офисе продаж за несколько дней до вылета или в день вылета за 2 часа до его рейса в аэропорту.

Накануне вылета менеджер выдаёт клиенту документы, убедившись в том, что у него нет по ним вопросов (аэропорт вылета, время вылета и т.д.). Доброжелательно просит разрешения у клиента позвонить ему после возвращения из тура.

2.1.2. Обслуживание клиентов (собственная розница)

2.1.2.6 Документы необходимые для поездки за рубеж

Загранпаспорт - необходимый документ для осуществления поездки. Ответственность за паспорт несёт клиент, однако менеджер должен озвучить клиенту основные требования к Заграничному паспорту гражданина Украины во избежание недоразумений.

Паспорт должен быть действителен не менее шести месяцев после даты выезда из страны. Для некоторых стран срок действия может отличаться (уточняется дополнительно).

Если клиент посещает визовую страну, в паспорте должно быть, как минимум, две чистые страницы для вклеивания визы.

Дети до 18 лет должны иметь Проездной документ ребёнка или Детский заграничный паспорт.

Если ребёнок (до 16 лет) выезжает за границу с одним из родителей, необходимо иметь нотариально заверенное разрешение второго родителя на выезд ребёнка. Если второй родитель отсутствует, необходимо предоставить подтверждающий документ (справка о смерти, справка о лишении родительских прав и др.).

При следовании ребёнка до 16 лет с сопровождающим, на руках у сопровождающего должен быть нотариально заверенный оригинал разрешения от обоих родителей на выезд ребёнка за границу.

При следовании ребёнка до 16 лет по проездному документу самостоятельно, должно быть оформлено нотариальное разрешение на выезд от обоих родителей, в котором будет указано, что родители доверяют перевозку ребёнка авиакомпании.

В случае изменения фамилии на новую и замены гражданского паспорта, клиенту необходимо заменить и заграничный паспорт на новую фамилию. Визовые страны не принимают документы, если не изменена фамилия в паспорте в соответствии со свидетельством о браке.

2.1.2. Обслуживание клиентов (собственная розница)

2.1.2.7 Подготовка документов для визовых стран

Оформление визы в разные страны занимает 7-14 дней и требует определённого пакета документов.

Набор документов, требуемый для предоставления в консульства, указывается на сайте туроператора. Задача менеджера ознакомить клиента с этим списком и прокомментировать каждый из пунктов, а так же обратить внимание на то, что необходимо предоставить все требуемые документы.

Важно всегда помнить и предупреждать клиента о том, что ни агент, ни оператор никогда не могут гарантировать открытие виз клиенту. Оператор не может влиять на действие посольства. Но если документы будут тщательно подготовлены и сданы вовремя в посольство, вероятность отказа в открытии визы будет минимальной.

Менеджер должен предупредить клиента о том, что если посольству будет недостаточно предоставленных документов, оно имеет право запросить дополнительные документы или пригласить клиента на личное собеседование.

Готовая виза с паспортом передаётся клиенту вместе с остальными документами на поездку.

2.1.2.8 Передача документов клиенту

Авиабилеты, страховые полисы и ваучеры на проживание менеджер самостоятельно загружает с сайта и распечатывает для передачи клиенту. Паспорта с визами туроператор передаёт накануне вылета.

Менеджер просматривает все документы по списку вместе с клиентом. Обычно комплект документов в визовую страну включает: паспорт с визой, авиабилет, ваучер на проживание и трансфер, страховые документы, памятку по стране.

В загранпаспорте клиента проверяются наличие и сроки действия визы (в случае оформления визы в визовую страну).

2.1.2. Обслуживание клиентов (собственная розница)

В авиабилетах и страховке сверяются правильность написания фамилии, имени клиента, паспортных данных, в ваучере – название забронированного отеля, категории номера, наличие трансфера, сроки проживания, типы питания.

Если клиент летит чартерным рейсом, менеджер обязательно сообщает об условиях осуществления чартерных рейсов: о возможных задержках и переносах времени вылета, а так же о других особенностях.

Если с клиентом путешествуют дети, менеджер напоминает клиенту о необходимости взять с собой свидетельство о рождении.

Убедившись, что клиент взял все документы, менеджер доброжелательно заверяет клиента, что в случае возникновения любых вопросов, он всегда может обратиться к ним в офис. В нерабочее время клиент всегда может позвонить в Круглосуточный Центр Поддержки Туристов по телефону, который указан на конвертах для выдачи документов.

Менеджер спрашивает у клиента, можно ли будет ему позвонить, когда он вернётся, прощается, желая приятного отдыха.

2.1.2.9 Укрепление связей с клиентом

Менеджер звонит клиенту через 2-3 дня после его возвращения. Расспрашивает о полученных во время отпуска впечатлениях и приобретённом опыте.

Менеджер интересуется у клиента о планах на будущее, записывает полученную информацию для дальнейшей обработки.

Менеджер регулярно связывается с клиентом, чтобы установить с ним добрые отношения для долговременного сотрудничества, используя для этого различные способы связи, такие как телефон, почта, электронные сообщения, поздравительные открытки.

Для отправления поздравительных открыток используют следующие случаи и праздничные даты:

2.1.2. Обслуживание клиентов (собственная розница)

- поздравления с Новым Годом и Рождеством;
- поздравления с праздником 8 марта;
- поздравление с днём рождения;

Информационные письма со спец предложениями, отправляемые по почте, или приглашения на специальные акции;

 приглашения для получения каталогов перед сезоном.

2.1.2.10 Рассмотрение жалоб клиентов

При возникновении проблемы необходимо попытаться урегулировать её не доводя дело до оформления письменной претензии.

Менеджер даёт клиенту высказаться, не перебивает, не спорит, не приводит доводов. Менеджер показывает клиенту, что его замечания восприняты серьёзно, точно зафиксировывает суть претензии в письменном виде.

Менеджер проявляет понимание и сочувствие, приносит извинения от лица компании и от себя лично. Выясняет у клиента, что на его взгляд необходимо предпринять, согласовывает с ним план действий. Принимает меры, контролирует исполнение, сообщает клиенту о принятых мерах.

В случае возникновения претензий в стране пребывания, клиент, в первую очередь, обращается к представителю принимающей стороны. В случае невозможности решения проблемного вопроса с принимающей стороной, клиент связывается с офисом, где бронировал тур, или с горячей линией сети.

Если клиенту не удалось на месте решить проблему или его что-то не устроило, он делает письменную рекламацию, передаёт её агентству и получает отметку о её принятии.

2.2. Онлайн продажи

2.2. Онлайн продажи

Вовлеченность отдела онлайн продаж

Отдел онлайн продаж принимает активное участие в семинарах по базовым направлениям для повышения уровня осведомленности своих сотрудников, регулярно получает информацию об изменениях от отдела продукта (наряду с отделом маркетинга и продажами). Сотрудники отдела онлайн продаж регулярно посещают инфотуры.



2.3. Франчайзинг TUI

2.3.1. Правила включения в сеть TUI (франчайзинг)

2.3.2. Мониторинг качества деятельности агентств TUI (франчайзинг)

2.4. 3TA

2.4.1. Правила вступления агентств в «клубы» (ЗТА)

2.4.2. Порядок информирования агентств о продукте (ЗТА)

2.5. Отдел продаж

2.5.1. Консультация по продукту

2.5.2. Вебинары

2.5.3. Семинары

2.5.4. Ворк-шопы

2.5.5. Ежедневная рассылка

2.5.6. Обзвон агентов

3. Реклама, продвижение, PR

3.1. Размещение рекламы

3.2. Продвижение продукта и PR

3.3. Работа с контрибуциями

3.4. Продажа рекламных площадей

4. Обслуживание агента

4.1. Call-centre

Руководитель Call centre отвечает:

- за все жалобы поступающие от агентов во время тура (комментарии, claim@tui.ua).
- за линию TUI 24 в нерабочее время (выходные, праздники, вечер, ночь).

В обязанности сотрудников Call centre входит:

- 1) вести переписку, диалог с принимающими сторонами и партнерами;
- 2) отвечать агентам посредством комментариев и писем;
- 3) вести статистику поступивших жалоб и предоставлять начальникам отделов при необходимости.

Общение с агентами в устном режиме по вопросам жалоб распределяется в отделе продаж, согласно кураторства.

Менеджеры отдела продаж при поступлении звонков по жалобам:

- если еще нет ответа агенту, сообщают, что «Ваша жалоба в работе, проблемой занимаются, ожидайте ответ».
- комментируют агенту ситуацию, согласно прописанного в комментариях либо дополнительно согласовав с ответственными.

За жалобы после тура отвечает юридический отдел - Дарья Бондаренко.

Во время отсутствия руководителя call-centre по данным вопросам в рабочее время ответственный начальник отдела бронирования.

При отсутствии обоих менеджеров (дежурные дни, субботы) ответственные – отдел бронирования(запрашивает информацию у принимающей стороны и передает ответы sales) + отдел продаж (формирует и отправляет ответ агенту).

При возникновении спорных и сомнительных ситуаций – менеджеры согласовывают ответ агенту с руководителем call-centre или отдела бронирования.

4.1. Call-centre (продолжение)

Консультация агентов (навигация по сайту B2B).

Консультация агентов (по счетам, правилам оплаты, штрафным санкциям, возврату и переносу средств по заявке, выдаче документов)

Консультация TUI Shops(outsourcing)

а. Агент звонит в колл-центр и озвучивает вопрос.

б. Менеджер Колл-центра предоставляет информацию согласно опубликованного на сайте.

в. Менеджер Колл-центра предоставляет информацию согласно предоставленной информации другими отделами.

Консультация туристов(навигация по сайту B2C)

а. Турист звонит в колл-центр и озвучивает вопрос.

б. Менеджер Колл-центра предоставляет информацию по сайту B2C

Переключение звонков по отделам компании, согласно запросу агента

а.Агент звонит, представляется, озвучивает вопрос.

б.Менеджер переключает агента на нужный отдел, куратора в sales, куратора в marketing B2C & B2B

Переключение звонков от туристов на онлайн отдел или TUI агентства согласно предпочтениям клиентов

а.Турист звонит на линию 0-800-500-394 с вопросом приобретения тура.

б. Менеджер уточняет необходимую информацию(город,как удобнее забронироваться, необходимое направление).

в.Менеджер Колл-центра соединяет туриста с TUI агентом/online dep.

г.Менеджер Колл-центра предоставляет контактную информацию, если агент не активен в Октеле.

4.1. Call-centre (продолжение)

TUI 24 (рабочее время компании)

а.Агент звонит и озвучивает проблему.

б.Переключение агента в отдел Sales или предоставление нужной агенту информации менеджером Колл-центра.

в.Турист звонит и озвучивает проблему.

г.Выяснение всех обстоятельств и нюансов менеджером Колл-центра.Предоставление информации в отдел жалоб.

д.Обратная связь с туристом по результату.

TUI 24 (нерабочее время,выходные,праздники)

а.Агент/ звонит и озвучивает проблему.

б.Кризис менеджер записывает всю информацию,решает проблему/уточняет нужную информацию/корректирует работу гидов.

в.Кризис менеджер отзванивается агенту/туристу по результату или держит связь во время решения проблемы.

Обучение (вебинары, тестирование, инфотуры)

а. Изучение новой информации.

б. Изучение направлений(вебинары).

в. Рекламные туры.

г. Выставки (работа на стенде компании)

Жалобы, рекламации (claim@tui.ua, комментарии в заявке)

а. Поступает жалоба в комментариях или на claim@tui.ua.

б. Ответ агенту/туристу, что жалоба в работе.

в. Решение проблемы путем переписки с DMC(звонков при необходимости), уточнения всех деталей.

г. Согласование ответа с руководством при необходимости.

д. Ответ туристу/агенту по результату.

Презентация работы Колл-центра и TUI24 (новым TUI турагентствам, новым ЗТА агентам)

89 а.Встреча (дата, время) назначает Marketing B2C & B2B.

б. Презентация-обучение агентов процессам и нюансам работы.



4.2. Выдача документов

5. WEB

5.1. Размещение баннеров на сайтах

1. Для размещения новых баннеров на сайтах tui.ua и agent.tui.ua отделы продукта и маркетинга заполняют заранее согласованный шаблон и отправляют его на adv@tui.ua и web@tui.ua;

2. Отдел рекламы разрабатывает баннер, а отдел WEB подготавливает в админ части сайта результирующее решение, на которое будет осуществляться переход с баннера (акция, landing page, страница концепции и т.п.);

3. Отдел рекламы пересылает на WEB готовый баннер;

4. Отдел WEB размещает баннер на сайте и подвязывает к нему ссылку на результат;

5. Отдел WEB делает фидбек продукту, маркетингу и рекламе о выполнении задания.

5.2. Мониторинг информации на сайтах

Каждое подразделение на регулярной основе мониторит актуальность информации на сайтах в своей области (например, Визы – страховки и памятки для туристов, Юридический – юр. услуги, Финансовый – правила оплаты и т.д.);

Если нужно добавить / отредактировать / удалить какую-либо информацию, данное подразделение подготавливает задание и пишет письмо в отдел WEB с постановкой задачи;

Отдел WEB выполняет задание;

Отдел WEB делает фидбек данному подразделению о выполнении задания.

5.2. Мониторинг информации на сайтах (продолжение) (контрольные точки) - agent.tui.ua

Ежедневный мониторинг:

Акции по странам: <http://agent.tui.ua/Destinations/Turkey/Actions/> ,
<http://agent.tui.ua/Destinations/Austria/Actions/> и т.д. по всем направлениям;

Семинары: <http://agent.tui.ua/Partnership/education/seminars/> ;

Вебинары: <http://agent.tui.ua/Partnership/education/webinars/>;

Рекламные туры: <http://agent.tui.ua/Partnership/education/promo-tours/>;

Один раз в неделю:

Общая страница акций: <http://agent.tui.ua/Partnership/actions-for-agents/>;

Баннера справа на главной странице: <http://agent.tui.ua/>;

Баннера на главной странице: <http://agent.tui.ua/> ;

Новости: <http://agent.tui.ua/About/News/NewsList/>;

Один раз в месяц:

Вакансии: <http://agent.tui.ua/About/vacancies/vacancy-central-office/>;

Вкладка “Дополнительно” по странам: <http://agent.tui.ua/Destinations/Turkey/Additionally/> и т.д. по всем направлениям;

Вкладка “Рекомендации” по странам: <http://agent.tui.ua/Destinations/Turkey/Recommends/> и т.д. по всем направлениям;

Вкладка “Рекомендации” по странам: <http://agent.tui.ua/Destinations/Turkey/Visa/> и т.д. по всем направлениям;

Раздел “Франчайзинг”: <http://agent.tui.ua/Franchaizing/about-company/>;

Раздел “Сотрудничество”: <http://agent.tui.ua/partnership/>

5.2. Мониторинг информации на сайтах (продолжение) (контрольные точки) - tui.ua

Ежедневный мониторинг:

Акции: <http://www.tui.ua/actions/>;

Баннер-слайдер: <http://www.tui.ua/>;

Один раз в неделю:

Квадратные баннеры на главной: <http://www.tui.ua/>;

Экскурсионные туры: http://www.tui.ua/tourtypes/excursion_tours/;

Страница страны: <http://www.tui.ua/tours/asia/united-arab-emirates/> и т.д. по всем направлениям;

Новости: <http://www.tui.ua/news/>

Один раз в месяц:

Список отелей в карусели на главной странице: <http://www.tui.ua/>;

Вакансии: <http://www.tui.ua/vacancy/>;

Визы: <http://www.tui.ua/services/visas/>;

Услуги: <http://www.tui.ua/services/>;

Страницы концепций;

Страницы типов отдыха.

5.3. Обновление информации на сайтах

Текущее обновление информации на сайтах:

Отдел продукта:

-  Каждый продукт-менеджер ежедневно производит мониторинг актуальности размещенной на сайтах информации по своему направлению;
-  Если нужно добавить / отредактировать / удалить какую-либо информацию, продукт-менеджер подготавливает задание и пишет письмо в отдел WEB с постановкой задачи;
-  Отдел WEB выполняет задание;
-  Отдел WEB делает фидбек продукту о выполнении задания.

Отдел маркетинга:

- Отдел маркетинга ежедневно мониторит актуальность размещенной на agent.tui.ua информации (семинары, вебинары, рекламные туры, roadshow, курсы);
- Если нужно добавить / отредактировать / удалить какую-либо информацию, отдел маркетинга подготавливает задание и пишет письмо в отдел WEB с постановкой задачи;
- Отдел WEB выполняет задание;
- Отдел WEB делает фидбек маркетингу о выполнении задания.

Размещение баннеров

Мониторинг актуальной информации на сайте



6. Работа с контентом

6.1. Порядок работы с контентом

Добавление/редактирование информации в ВТ и ЕБГ необходимо отправлять на почтовый ящик content@tui.ua (письма получает Ольга Зверева и контент-менеджер – Александра Склез). Информация принимается от отдела продукта, а также от отдела продаж, если она подтверждена факштами.

Распределение обязанностей сотрудников:

Ольга Зверева:

- добавляет отели в украинский ВТ и сводит отели

Александра Склез:

- добавляет описание отелей по исключительно украинским направлениям.

Российский отдел контента:

добавляет описания отелей, которые продает Украина, по общим с Россией направлениям (даже если отельная база отличается, и Украина продает в несколько раз больше отелей, чем Россия).

При необходимости что-то поменять по общим направлениям, следует писать письмо на 2 адреса: content@tui.ru и content@tui.ua.

Сведение отелей в VT и ЕБГ и отображение информации на сайте



7. Запуск и продажа дополнительных услуг

7.1. Запуск новой услуги



7.2. Продажи и продвижение дополнительных услуг

7.3. Подарочные сертификаты

8. Продажа white-label туров (аутсорсинг)

8.1. Подключение агентов к системе бронирования аутсорсинга

8.2. Бронирования заявок

8.3. Оплаты по бронировкам

8.4. Продвижение продаж продукта других операторов по сети

8.5. Обучение агентов

9. Бэк офис

9.1. Финансы

9.1.1. Бюджетирование

9.1.2. Оперативная отчетность

9.1.3. Ежемесячная управленческая отчетность (1)

Отдел	Отчет	Процедура	Крайний срок	Ответственное лицо
Финансовый отдел	Flash	Начисление зарплаты для выплаты через Симсалу, проведение выплаты	1 рабочий день	Наталья Петрович
Финансовый отдел	Flash	Проверка заявок с видом Командировка, проведение оплаты этих заявок	1 рабочий день	Алина Андрющенко
Отдел бронирования	Flash	Внесение данных по всем заявкам в систему, проверка наличия ошибок, внесение штрафов от авиакомпаний	2 рабочий день	Менеджеры и руководители отделов
IT	Flash	Мэппинг новых сотрудников (изменений в штате) и контрагентов	2 рабочий день	Андрей Безручко, Алина Андрющенко
Отдел по продаже и маркетингу и Отдел по работе с независимыми агентствами		Предоставление в бухгалтерию отчета об использовании запасов (каталогов, униформы, пр.) за отчетный месяц и об их фактических остатках на конец месяца (в количественном выражении).	2 рабочий день	Неля Ничволодова, Татьяна Яковлева

9.1.3. Ежемесячная управленческая отчетность (2)

Отдел	Отчет	Процедура	Крайний срок	Ответственное лицо
	Flash	Проведение всех проводок по кассе и текущему счету, в частности:		
Бухгалтерия	Flash	- по кассе	3 рабочий день	Алла Мельник
Бухгалтерия	Flash	- по валютным счетам	3 рабочий день	Татьяна Дворник
Бухгалтерия	Flash	- по гривневым счетам	3 рабочий день	Татьяна Колбасинская
Бухгалтерия	Flash	Проведение проводок по: - вводу в эксплуатацию основных средств; - передаче малоценных активов в эксплуатацию; - принятию к учету НМА; - передаче оборудования в монтаж; - модернизации и ремонту ОС; - списанию бензина	3 рабочий день	Татьяна Колбасинская
Бухгалтерия	Flash	Закрытие основной части затратных счетов, проведение основной части актов. Предоставление информации о значительных суммах, которые будут проведены во время окончательного закрытия месяца (если такие ожидаются)	3 рабочий день	Татьяна Колбасинская
Бухгалтерия	Flash	Пересчет и проведение амортизации	3 рабочий день	Валентина Омельчук

9.1.3. Ежемесячная управленческая отчетность (3)

Отдел	Отчет	Процедура	Крайний срок	Ответственное лицо
	Flash	Проверка мэппинга:		
Фин. Отдел	Flash	- исправление ошибок в отчете "Settlements with suppliers" (за весь период)	4 рабочий день	Алина Андриющенко
Фин. Отдел	Flash	- исправление ошибок в отчете "1C items synchronisation"	4 рабочий день	Алина Андриющенко
Фин. Отдел	Flash	- исправление ошибок в отчете "1C entries"	4 рабочий день	Алина Андриющенко
Фин. Отдел	Flash	Внесение в систему: - оплат на Борублиту; - приход комиссии от отелей (Ходос, Готель Украина, Русь, Торонто-Київ (покупці), пр.) - приход комиссии от ТезТура Проверка, что все валютные исходящие оплаты разнесены в 1С по правильным контрагентам	4 рабочий день	Алина Андриющенко
Фин. Отдел	Flash	Сверка банка ТТБК (1С, ВТ, выписка)	4 рабочий день	Алина Андриющенко
Фин. Отдел	Flash	Сверка кассы (1С, ВТ)	4 рабочий день	Алина Андриющенко
Фин. Отдел	Flash	Сверка банка Симсалы (ВТ, выписка), заведение расходов по карточке Виза	4 рабочий день	Алина Андриющенко

9.1.3. Ежемесячная управленческая отчетность (4)

Отдел	Отчет	Процедура	Крайний срок	Ответственное лицо
Фин. Отдел	Flash	Обновление затрат по стратегическим инвестициям	4 рабочий день	Алина Андриющенко
Маркетинговый отдел Фин. Отдел	Flash	Роялти: - выставление счетов по роялти; - расчет суммы корректировки для признания роялти по дате выставления счета	4 рабочий день	Данниил Величко Алина Андриющенко
Фин. Отдел	Flash	Проверка необходимости сторнировать ручные проводки прошлого месяца	4 рабочий день	Алина Андриющенко
Бухгалтерия	ММАС	Пере проверка наличия и исправление ошибок в проводках 1С, контроль правильной корреспонденции счетов в проводках	6 рабочий день	Валентина Омельчук
Бухгалтерия	ММАС	Закрытие всех затратных счетов, проведение всех актов	6 рабочий день	Татьяна Колбасинская

9.1.3. Ежемесячная управленческая отчетность (5)

Отдел	Отчет	Процедура	Крайний срок	Ответственное лицо
Фин. Отдел	ММАС	Доначисление затрат в учете по МСФО	6 рабочий день	Алина Андрющенко
Фин. Отдел	ММАС	Закрытие рейсов согласно актов, полученных от а/к	6 рабочий день	Наталья Петрович
Фин. Отдел	ММАС	Подготовка внутригрупповых отчетов согласно расписания		Алина Андрющенко
Фин. Отдел	ММАС	Доначисление затрат в учете по МСФО	6 рабочий день	Алина Андрющенко
Фин. Отдел	ММАС	Закрытие рейсов согласно актов, полученных от а/к	6 рабочий день	Наталья Петрович
Фин. Отдел	ММАС	Подготовка внутригрупповых отчетов согласно расписания		Алина Андрющенко

9.4. Юридическое обслуживание

9.4.1. Составление и согласование договоров

Инициатор – сотрудник отдела, ответственный за сотрудничество с поставщиком.

- Инициатор запрашивает договор у Поставщика.
- Инициатор направляет Договор в юр. отдел (legal@tui.ua) и бухгалтерию (account@tui.ua).
- Юридический отдел вносит правки и комментарии свои и бухгалтерии и направляет инициатору.
- В случае необходимости внесения существенных правок юридический отдел направляет свои комментарии напрямую поставщику с копией инициатору договора.
- Согласованный вариант договора инициатор визирует у начальника своего отдела, бухгалтерии, фин. директора и отдает в юридический отдел на подписание.

 Подписанный договор отдаётся инициатору на хранение, либо хранится в юридическом отделе.

Согласование, подготовка и подписание договоров на услуги ТТВК

Подписание договоров по разработанным шаблонам:

- Покупатели скачивают договор с сайта компании и направляют ТТВК подписанные варианты. Подписанием и хранением агентских и сублицензионных договоров занимается отдел маркетинга.
- Подписанием и хранением договоров с туристами занимается территориальные отделы по работе с туристами.
- Подписанием и хранением договоров на покупку сертификатов занимается ответственный менеджер по кросс-продажам.
- Подписанием MICE договоров занимается отдел Mice. MICE договоры хранятся в бухгалтерии.
- В случае отсутствия шаблона договора на какие-либо услуги инициатор запрашивает составление необходимого договора.

9.4.2. Судебная работа

Судебная работа:

Получение иска / Подготовка и подача иска.

Выяснение обстоятельств возникновения исковых требований.

Подготовка и направление мотивированного отзыва.

Представительство компании в суде.

Работа по исполнению решения суда.

9.4.3. Претензионная работа

Претензионная работа:

Получение претензии.

Выяснение указанных в претензии обстоятельств путем запроса: принимающей стороны (в отель), соответствующего отдела компании, 3-стороннему Туроператору.

Подготовка и отправка мотивированного ответа.

Передача в отдел бронирования и финансовый информации о сумме компенсации (при наличии).

9.4.4. Юридическое сопровождение деятельности

Юридическое сопровождение деятельности компании:

- подготовка/регистрация/получение документов компании в различных госорганах;
- предоставление письменных и устных консультаций на запросы сотрудников компании;
- подготовка, правка и подписание документов необходимых для деятельности компании (решения учредителя и дирекции компании, доверенности, акты, письма, запросы и т.д.);
- ответы на запросы правоохранительных органов;
- подготовка, правка и подписание кадровых документов (трудовые договоры с сотрудниками, договоры оказания услуг).

Организация инфотуров

Отдел маркетинга отвечает за:

Инициация инфотура

Согласование дат инфотура с отделом продукта

Согласование количество участников с отделом продукта

Предоставление данных с ссылкой на бронирование в веб-отдел

Согласование льготных условий участия для определенных агентств (группы агентств) с отделом продукта

Мониторинг заявок (проверка агента, менеджера, при необходимости запрос документов, подтверждающих работу менеджера в агентстве)

Внесение комментария для отдела бронирования о необходимости подтвердить/аннулировать заявку

Заказ именных сертификатов и бейджей (имя) в отделе рекламы

Заказ на покупку бейджей (держателей)

Подготовка раздаточного материала для участников (блокнот для записей, ручка, каталог (при необходимости), именные бейджи, сертификаты)

При необходимости доставка раздаточного материала в аэропорт вылета

Отдел продукта делает:

Запрос в DMC о возможности организации инфотура

Запрос в авиаотдел о предоставлении квоты на чартерных (регулярных) рейсах

Формирование пакета для бронирования инфотура

Согласование программы инфотура с DMC

Организация инфотуров

Авиаотдел отвечает за:

Запрос и квотирование мест на чартерных (регулярных рейсах)

Согласование сроков оплаты (в случае регулярных рейсов)

Веб отдел публикует инфотур на сайте Отдел продаж отвечает за формирование руминг-листа участников инфотуров

Отдел рекламы заказывает печать именных сертификатов и бейджей для участников инфотура

Отдел бронирования делает подтверждение/аннуляцию заявки в VT. Отправляет руминг-лист и детали полетов в DMC