

Авторский курс "Эффективный тур-менеджер"

Обновленная программа на 2020 г.!!

Курс состоит из 16 занятий. Занятия проходят 2 раза в неделю .

1. Вводное. Знакомство. Составление первоначального резюме для соискателя на должность туристического менеджера. Разбор резюме. Разбор понятия «менеджер по туризму», что должен знать и уметь. Мифы. Корректировка целей.
2. Законодательные аспекты туристической деятельности. Налогообложение. Терминология. Участники туристического рынка. Понятия ТО, ТА, турист – кто это и зона ответственности. Экономическая составляющая деятельности ТА. Из чего состоят доходы туристического агентства? Из чего состоят расходы туристического агентства? Маржа. Рентабельность и точка безубыточности. Сокращения в туризме.
3. Виды туров. Специфика продаж и различия.
4. Договорные отношения. Договор между ТО и ТА. Разбираем несколько примеров массовых ТО. Договор между ТА и туристом. Как правильно оформлять такие договора, от чего имени? И к чему могут привести последствия неправильно составленных договоров. Договора на индивидуальные услуги. Порядок оформления сделок: от заключения договоров до принятия денежных средств от клиентов и оплата ТО. Алгоритм.
5. Пакетные туры. Массовые направления. Обзор основных ТО работающих на массовых направлениях: Пегас Туристик, Анекс Тур, Корал Тревел, Тез Тур, ТУИ.
6. Индивидуальный туризм. Какие услуги может предложить агент клиенту. Разбор и сравнение нескольких систем бронирования авиабилетов, отелей, трансферов, экскурсий.
7. Специфика стран. Понятие сезонности. Категория отелей: 3*, 4*, 5*. Типы размещения в отелях. Спецификация отелей.
8. Индивидуальный туризм. Что такое круизный продукт? Круизные компании. Виды кают и их отличия. Что входит в стоимость круизного продукта. Популярные маршруты. Примеры расчета круиза под ключ.
9. Типы туров: Экзотика. Острова. Специфика стран. Сезонность. Отельная база.
10. Модуль “Продаж”. Классификации обращений. Что такое клиентская база и как с ней работать. Скрипты работы с клиентами: разбор скриптов звонки по телефону и клиент в офисе.
11. Горнолыжные курорты. Страны. Специфика. Терминология. Практический разбор и основные стадии поиска онлайн систем бронирования тур оператора «Аккорд-тур»
12. Продолжаем изучать модуль «Продажи». Уточнение потребностей клиентов. Методология продаж. Карточка клиента. Правила создания подборок. Работа с возражениями. Алгоритм доведения клиентов до сделки. Пост продажное обслуживание клиентов. Дорожная карта для клиентов.

13. Практический разбор и основные стадии поиска онлайн систем бронирования тур оператора «Join UP». Турция. Специфика продаж, сезонность. Отличия регионов. Отельная база.

14. Материковая Греция, Кипр, Черногория. Специфика продаж, сезонность. Отличия регионов.

15. Египет. ОАЭ. Специфика продаж. Сезонность. Отличия регионов. Отельная база.

16. Заключительное занятие... Подведение итогов. Составление заключительного резюме для соискателя на должность туристического менеджера. Разбор резюме. Тестирование Вручение сертификатов.

Занятия в минимальной группе 4-6 человек.

Длительность курса: 2 месяца, 2 раза в неделю.

Кроме занятий в офисе, к каждому занятию будут выданы домашние задания, выполнения которых обязательны! Домашние задания будут разбираться в офисе в начале занятия или индивидуально в зависимости от темы.

В программе возможны изменения.