

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление.

13

Туроператор и туристическое агентство, схема их взаимодействия.

15

- Туроператор и туристическое агентство.
- Схема взаимодействия туроператора с турагентством. Комиссия.
- Что такое туристический продукт. Из чего он состоит? Авиабилет, медицинская страховка, трансфер, ваучер на поселение, питание.
- Групповые и индивидуальные туры.
- Терминология в туристическом бизнесе.

Классификация отелей. Виды размещения в отелях.

28

Питание.

- Отели 2*, 3*, 3+, 4*, 4+, 5*, 5+, VIP, deluxe, SPA
- HV-1, HV-2
- Корпус, бунгало, виллы, main building, annex здания, прочее. Разница между номером в бунгало и в главном здании.
- Виды номеров в отеле: std, superior, lux, suite, connection room, DBL, TWIN, SNGL, TRPL, EXB и прочее.
- Вид с номера: SV, MV, LV, ROH, SV front, beach front и прочее
- Питание и его виды: BB, HB, FB, AI, UAI. Что такое шведский стол? Почему дорогие отели, как правило, не работают по системе все включено?
- Время заселения и выселения (check in, check out) – по мировым стандартам и в Украине.
- Room service.
- Уборка номера и смена белья и полотенец.
- Мини бар.
- Русские каналы на TV.
- Кровати – размеры кроватей.
- Терраса и балкон.
- Инфраструктура отеля. Платные, бесплатные услуги.

- Что такое mini-club?
- Что такое анимация?
- Размещение отеля – первая, вторая и третья береговая линия.

Авиационные перелеты. Авиационные компании. Аэропорт.

48

- Авиаперелеты : украинские авиа компании.
- Известные мировые компании.
- Чarterный и рейсовый перелет, в чем разница? Где более вероятна задержка рейса? Зачем нужны чартерные рейсы.
- Действия пассажиров в аэропорту: таможенный контроль, регистрация, полетный и багажный купон, паспортный контроль.
- Детальней за аэропорт, «Борисполь» - терминалы «A», «B» и «C». Аэропорты других городов – Днепропетровск, Запорожье, Харьков, Одесса.
- Электронные авиабилеты.
- Что такое стыковка? Минимально время для стыковки.
- Транзитная зона.
- Когда заканчивается регистрация на рейс?
- Вес багажа. Что делать если Ваш багаж потеряли? Ручная кладь: крема, ножницы, пилочки, жидкости.
- Виды самолетов: Боинг 737, Боинг 767, аэробус и прочие, расположение мест в салоне.
- Перелет. Питание во время полета.
- Что такое DUTY FREE?

Медицинский страховой полис.

76

- Медицинская страховка. Зачем она нужна?
- Что такое страховое покрытие?
- Страхование от несчастного случая.
- Самые известные страховые компании.
- Как рассчитать и заполнить страховой полис.
- Как действовать туристу, если с ним произошел страховой случай за границей. Как Вы можете помочь туристу в данной ситуации.

Трансфер.

91

- Трансферы : индивидуальные и групповые.
- Что значит «индивидуальный» трансфер в Турции или в Египте?

Экскурсии.	94	- Как работать с системой онлайн бронирования. - Логин и пароль.	
- Экскурсии. Исторические и развлекательного характера. - Почему существует разница в цене между экскурсиями от туроператора и идентичными экскурсиями « уличных турагентств»?			
Перспективные направления в туризме.	98	Общение с туроператорами.	142
- Лечение и оздоровление - Железнодорожные круизы - Свадебные путешествия и церемонии - Образование за рубежом - Work&Travel. Au Pair. - Корпоративный туризм. Инсентив туры. - Рыбалка. Охота. Дайвинг. - Морские круизы - Отдых на яхтах - Отдых на озерах - Замки - Выставки - Мир спорта - Шопинг-туры - Концерты. Кинофестивали. Музыкальные фестивали - SPA туры		- В Киеве как правило менеджер ведет только свое направление, что это значит? - Телефонные звонки менеджерам. - Запросы на email. Правильное составление запроса. - ICQ. Для чего нужно в туризме. Как правильно работать с ICQ. - Оформление заявки, и отправка ее туроператору с помощью факса, email и онлайн бронирования. - Подтверждение заявки.	
Сайт туристического оператора.	121	Договора между турагентством, туроператором и туристом.	152
- Сайт туроператора. Как в нем ориентироваться. - Что такое спецпредложения? - Что такое онлайн бронирование. - Как посмотреть наличие мест на авиаперелете? - Что такое stop sale? Как посмотреть stop по отелям? - Отзывы туристов. - Комментарии к отелям специалистов туризма. - Общение в ICQ. - Что такое подбор тура? - Подбор тура онлайн.		- Агентский договор, агентское соглашение. - Подписание договора с туристом на предоставление туристических услуг. - Договор с физическим и юридическим лицом.	
Онлайн бронирование.	136	Штрафные санкции.	156
- Онлайн бронирование. Для чего оно надо?		- Штрафные санкции. - Размер штрафа в зависимости от срока до начала тура.	
		Ваучер (путевка).	159
		- Ваучер на поселение. - Ваучер государственного образца и ваучер туроператора.	
		Информационный лист.	161
		- Правильное составление и оформление информационного листа. - Памятка «Профилактика малярии». - Общая информация по стране.	
		Порядок реализации туристических услуг.	164
		- Приём заказа на туристическое обслуживание (выявление потребностей клиента). - Предложение турпродукта клиенту. - Выбор турпродукта Клиентом и выполнение заказа. - Бронирование тура.	

- Подписание договора купли-продажи туристского продукта.
 - Пакет туристских документов.
 - Порядок расторжения договора и рассмотрения претензий к качеству туробслуживания.
 - Порядок реализации туристических услуг поэтапно.
- Заграничный паспорт.** 169
- Загранпаспорт.
 - Детский проездной документ.
 - Срок оформление и процесс оформления.
 - В каком возрасте вклеивают фото ребенка в паспорт.
 - С какого возраста вписывают детей в паспорт родителей?
 - Можно ли вписать ребенка в паспорт одного из родителей?
 - Можно ли вписать ребенка в паспорт бабушки?
 - Какие документы необходимы ребенку, если он едет не с родителями, а с кем-либо еще?
 - До какого возраста ребенок может ездить по детскому проездному, или вписаным в паспорт родителей?
 - С какого возраста оформляют загранпаспорт?
- Виза.** 173
- Виза.
 - Виза по прилету. Страны с упрощенным визовым режимом.
 - Безвизовые страны.
 - Перечень стран шенгенского соглашения.
 - Документы необходимые для получения визы в консульствах стран шенгенского соглашения.
 - Самые сложные визы.
 - Какие страны не принимают в работу «чистые паспорта»?
 - Как оградить себя от «невозвращенцев», чем это чревато?
 - Виды виз.
 - Можно ли помочь открыть туристам одну визу без бронирования отеля?
 - Что делать в случае отказа?
 - В какие страны мы можем отправлять граждан России с Украины?
 - Можем ли мы открыть визу гражданам России?
 - Открытие визы иностранцам.
 - Передвижение внутри стран шенгенского соглашения

- с открытой визой.
- Нотариально заверенное разрешение на выезд ребенка за границу.
 - Стоимость, где оформляется и для каких целей?
- Турпродукт.** 189
- Турпродукт, ценообразование.
 - Пакетная стоимость и комиссия.
 - Формирование индивидуального тура. Калькуляция. Прибыль.
- Планирование.** 191
- Планирование.
 - Важность планирования.
 - Ежедневник.
 - Ошибки.
- Профессиональные туристические программы.** 192
- Профессиональные программы упрощающие работу менеджера : Tury, Tourindex, Brony, Spy Glass, SPO.com.ua, Hot tour и другие.
 - Профессиональная версия Profi Tury, ее преимущества.
 - Профессиональные программы по ведению отчетности по проданным турам, ведению клиентской базы – «Само Тур», «Мастер Турагент», «ТурАгент Нового Века».
- Консультирование и общение с клиентом.** 199
- Знакомство и установление контакта с Туристом
 - Выяснение запросов и потребностей Туриста
 - Демонстрация ваших возможностей и преимуществ
 - Подбор тура для Туриста
 - Подведение к покупке тура
 - Полезные советы по работе с Туристами
 - Профессионализм, нравственные и психологические аспекты общения.
 - Информированность, право выбора.
 - Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб.
 - Защита прав туриста и интересов фирм.
- Обслуживание на уровне VIP.** 220
- Кто такой клиент VIP? Как завладеть его вниманием?
 - Нужна ли скидка VIP клиенту?

- Характеристика, обработка, ведение и выполнение заказа VIP.

Ведение телефонных переговоров.

224

- Установление контакта.
- Выяснение потребностей.
- Обслуживание запроса.
- Завершение разговора – приглашение в офис.

Менеджер по туризму от А до Я.

236

- Сложные моменты в работе менеджера туристической сферы.
- Менеджер должен быть.
- Менеджер должен знать.
- Менеджер должен уметь.
- Менеджер должен стремиться к.

Эпилог

239

Приложение

240