**Шаг#1 VISION /9 мес :октябрь 2017- июль 2018**

Квалифицирован- ные постоянные сотрудники 3 чел Настоящая команда!

Возврат к модели #1 по уровню продаж со 100% выполнением плана

Прирост постоянных туристов, рост лидгена из СС, через нетворк

****

Открытие третьего офиса в городе

Рост чека туриста, продажа не только массовых направлений

Выведение на уровень до 50 бронировок /мес

Создание учебной базы для новичков и старичков

Установка CRM системы , единые правила и протоколы понятные сотрудникам

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NEW  (что-то у нас появится) | DELETE  ( что-то мы должны убрать) | CHANGE  (что-то у нас уже было, но трансформируется) | SАVE  ( что-то уже работате как нужно, и это необходимо сохранить) |
| протокол работы для менеджеров | работа не по скрипту | ведение клиентской базы- гугл таблица- crm | понятние о корпоративной культуре |
| скрин касты по часто встречающимся вопросам | стесняшки и недожатия клиента на этапе подбора и обсуждения вариантов | техника отработки по клиентской базе – когда никогда -на постоянную основу по технологии | инфотуры менеджеров ^ по возврату -презентации для сотрудников |
| сrm-система | качество и скорость обработки заявок | правильное ведение переговоров и завершение сделки на этапе торгов | постоянное ведение СС ССМ-менджером в паре с тур менеджерами |
| стратегички , планерки , ревью, подключение менеджеров (поиск и тестирование #2) | общая атмосфера в офисе, приветсвие клиента и поддержание связи ( повторный обзвон по приезду и через 2 мес) | KPI СММ работы в СС (измерить , откорректировать или нанять другого СММ-ка) |  |
| интервью с менеджерами | снизить уровень конкуренции между менеджерами, больше взаимоподдрежки | интенсивность обучения и развития менеджеров ( изучение направлений , работа с нестандартными запросами) |  |
| внешний вид- ношение униформы |  | поздравление постоянных туристов с ДР и НГ!!! |  |
| нетворкинг с партнерами в городе( магазин купальников, магазин сумок/чемоданов, магазин спорт одежды и снаряжения для активных людей , свадебные агентства,свадебные операторы итп ) |  |  |  |
| качественный отбор сотрудников (2 чел) для третьего офиса |  |  |  |

**Шаг#2 Миссия**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Что мы несем?** | | | **Принципы и ценности** |
| **клиентам** | **сотрудникам** | **учредителю** |
| **Сервисность ( скорость обслуживания,WOW-сервис), верное выявления потребностей** | **понятные и простые правила работы** | **самостоятельность в решение рабочих ситуаций** | **Честность** |
| **легкость общения** | **возможность обучения и профессионального роста , бесценный опыт** | **понимание процессов и максимальное выполнение действий по протоколу ( следование технологии продаж)** | **Сервисность** |
| **лучшие впечатления** | **стабильность и уверенность** | **рабочий здоровый климат в коллективе** | **Репутация** |
| **ответственность, сопровождение в туре : помощь в решение вопросов на отдыхе, забота( контроль рейса, помощь в документации и итд)** | **доход и его рост** | **приверженность целям ТА, поддержка и понимание новых внедрений для развития ТА** | **Постоянный рост и развитие** |
| **профессионализм** | **честность** | **возможность доверять коллективу** | **Стремление к совершенству** |

**Шаг#3 Стратегия**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **ЧТО?** | **КТО?** | **СРОКИ** | **КАК? За счет чего?** | **РЕСУРСЫ:** |
| 1 | Протокол работы менеджера + система мотивации и штрафов | Директор | ноябрь 2017 | Прописать и внедрить после стратегички | Информация +Время + МАС |
| 2 | Скрин-касты по часто задаваемым вопросам | Директор с помощью ведущего менеджера второго офиса | октябрь 2017 –январь 2018 (основной блок ), далее-на постоянной основе по потребности | Спец программа | Информация +Время + МАС |
| 3 | CRM-система | Директор +UON | ноябрь-декабрь 2017 | Подтянуть уровень сервиса менеджеров (собрания , УК прохождения вебинаров по направлениям, тестирование по сезонному продукту для скорости обработки заявок и минимизации сливания поступивших запросов ) | Подтянуть продажи по РБ , часть средств выделить на подписку |
| 4 | Стратегички | Директор+коллектив | ноябрь | **сб (11.11.17)**  16:00-18:30 офис РА и вовлеченность коллектива | время, расходники , печеньки , заказ сувенирки для манагеров на сайте туи ( так и не сделали с 1 августа ) |
| 5 | Планерки, ревью, интервью с коллективом | Директор+коллектив | на постоянной основе – 3 р /нед | Изменить график выезда из дому , успевать перед осн работой заехать в ТА, взращивание #2… | Личное время утром(10:00-10:30) , план ревью вечером (18:00-18:20) |
| 6 | Нетворкинг с партнерами, PR+реклама | Директор+ отдел продаж РА | пик сезона , спад продаж | Разработать совместную механику хотя бы для первых двух партнеров, провести , проанализировать результат , сделать выводы, запустить второй виток | Ресурсы в СМИ –прямая реклама |
| 7 | Курсы для менеджеров по развитию | Менеджеры | ноябрь 2017-февраль 2018 | Вебинары, инфотуры, профильные семинары,  семинары по сервисности – платные курсы в ЦО, семинары (Харьков) | Разработать систему оплаты: офис +менеджер 50/50 с рассрочкой, например в 6 мес |
| 8 | Лидген из СС | СММ-к +менеджеры= коллективно | с ноября 2017- на постоянной основе | Разобрать KPI ведения СС ,  план и контроль выполнения с конверсией – ну хотя бы 30-40% | Реклама в ФБ +Инстаграмм  Наклевывается замена сопровождающего СММ -менеджера |
| 9 | Поиск локации и франшиза для 3-го офиса (старт с июня 2018 г.) | Директор+ второй партнер | март –апрель 2018 г. | Обновить условия франшизы ТО, проработать условия франшизы других ТО… ( начальный старт , начальные ресурсы и т д ) | Составить фин план вложений с учетом условия франшизы ТО |
| 10 | Сотрудники для 3-го офиса | Директор | март –апрель 2018 г. | За текущее время определить и подготовить в работающем офисе ТА #2, возможно сделать рокировку #2 в третий офис ,как зама + взять новичка, но при этом активно искать и готовить сотрудника апрель-май на базе работающего офиса |  |