



Регламент работы Менеджера Офиса Сети продаж «ГОРЯЧИЕ ТУРЫ»

Менеджер НИКОГДА не принимает решение о предоставлении скидки САМОСТОЯТЕЛЬНО

Мы работаем без скидок, т.к. бронируем ПРОМО-ТАРИФЫ ТО, необходимо **объяснить клиенту-«скидочнику», что скидки не будет, но при этом нужно суметь не отпустить его в руки другого ТА, каким образом:**

- 1. По телефону, не обсуждаем вопрос скидки никогда, говорим, что решения обсуждаются в офисе, и закрываем на встречу в офис, см. соответствующий Скрипт, СТРОГО УСТАНОВЛИВАЕМ ВРЕМЯ встречи и берем обязательство.**
- 2. Мы дарим Подарки — вместо скидки**

Что сказать туристу:

— В нашем агентстве запрещено давать скидки, но зато мы всегда радуем своих любимых Туристов дополнительными услугами в качестве бонуса, к приобретенному туру. Например, от тура за 30 000 рублей скидка в 3% составила бы вам 900 руб. насколько для вас такая сумма существенна. А мы можем вам вместо скидки предложить туристическую сим-карту международной связи и интернета, в таких странах, как, например, Мексика, где услуги Интернета, очень дорогие, вы только приобретаете выгоду и значительно экономите в путешествии в целом, или на выбор можем предложить, дополнительную страховку с покрытием, такси до аэропорта, свою круглосуточную поддержку, услугу 24|7 выше стандартного, — в результате вы приобретаете выгоду, значительно больше размера скидки

Почему так: Если тур не дорогой 45-65К, еще проще, объяснить, что скидки при недорогих турах получаются совсем мизерные в денежном выражении 150-300 руб., а проблемы за границей случаются часто, лучше позаботиться о своем комфорте и безопасности и согласиться на дополнительную услугу.

Смотрим, что мы сейчас дарим, презентуем: крем от/для загара, не промакаемые рюкзаки, сланцы (можно по телефону|на встрече спросить размер и как раз презентовать сразу), брендированные флешки, маски для сна, подушка для путешествий, надувные мячи, спасательные круги, водные пистолеты, игрушки для детей.

- 3. Важен не факт скидки, а сама цена тура**

Что сказать туристу:

— Мы подберем вам самый выгодный для вас вариант тура в том же направлении, но у другого ТО. Цена без скидки будет меньше, чем вы считали со скидкой в другом агентстве, рассказываем, что разница между турами у разных туроператоров доходит от 20-75К

Почему так: Сохраняем деньги — для тех Туристов, кому важен не факт скидки, а итоговая стоимость на тур, это самое лучшее решение, только объясняем и показываем достойное качество обслуживания и надежность Туроператора, это ВАЖНО сейчас.

4. Реальная скидка меньше обещанной, если Турист говорит, что ему обещали в другом Агентстве:

Что сказать туристу:

— Обещанные вам 10% скидки — неправда, миф, никто не работает себе в убыток. Будьте готовы, что придется заплатить за дополнительные услуги, бонусы, трансферы, да за что угодно, что тур не подтвердится, придется рассматривать другой, а это как правило всегда дороже! И ваши 10% превратятся в 5%, а то и в 3%!

Почему так: Если перевести % скидки в реальные деньги и сравнить с суммой доплат, Туристы сразу начинают задумываться, а стоит ли тратить время на то, чтобы обходить множество ТА в поисках более высокого %, объяснить, что всегда заложены сервисные сборы или комиссии, которые частично и окупают их скидки, это ни для кого не секрет, а Туристы об этом просто не знают и знать не должны.

5. Со скидками в 70% бороться вообще легко:

Что сказать туристу:

— Говорим, вам в «Туда-сюда-трэвел» 70% скидку обещали? Удачи и приятного отдыха :), если понадобится хороший юрист — обращайтесь, Мы рады помочь, а при покупке тура у нас Юридический Полис мы дарим в подарок.

Почему так: Комиссия агентств туроператора колеблется в районе 5-15%, скидок больше этого % быть просто не может, Туристы этого не знают, им нужно просто пояснить, как скидки формируются и какими они максимально могут быть, потому что он мог от назвать такую скидку просто так. Многие и не надеются скидку получить вовсе, а просто спрашивают, а вдруг дадут, или жена сказала обязательно попроси скидку, вот он и попросил?! Показываем перечеркнутые ценники из подбора тура!

6. За качество надо платить

Что сказать туристу:

- Пояснить Туристу, что сколько стоит: Если соседнее агентство делает скидку, объясняем, на чем оно тогда должно экономить, на обучение менеджеров и в итоге страдает качество. А Мы, отлично знаем все нюансы отдыха и бронируем лучший тур, предупредим о возможных сложностях в стране пребывания, все это стоит определенных денег, мы заботимся о Вас, в течение всего его отдыха, (кто уже сталкивался с трудностями, это оценят! И понимают: что без поддержки агентов ему не справиться.) А теперь подумайте, кому захочется помогать Туристам, которые просят скидку, он никому не нужен!? Предлагаем информационную Памятку-раздатку, если Турист в офисе.

Почему так: Даже прожженного «скидочника» такими аргументами удастся убедить, просто поверь моему опыту, некоторым даже неловко становится, главное не бояться говорить НЕТ!

7. А Вы раздаете свою зарплату, когда ее получаете?

Что сказать туристу:

— % ТО— это наш основной заработок, вы же не хотите, чтобы мы закрылись. А вы сами своей зарплатой тоже делитесь, когда получаете, как вам понравится, если з/п будут платить время от времени с каким-либо удержанием, думаю не очень?

Почему так: Туристы не знают, как все устроено в ТА, а объяснение, что скидки даются по сути из зарплаты менеджера, который его обслуживает, и попытка поставить Туриста на место Менеджера - на порядочных людей действует.

Если не действует, надо все таки донести до Туриста: из заработанной комиссии ТА платит за аренду офисов, рекламу, налоги, предоставляет дополнительные услуги своим постоянным Туристам. Если на всем этом вы сэкономим, сможем ли качественно обслуживать Туристов в дальнейшем, вы сами, как считаете?

8. Директор не разрешает и вычитает из з/п вашу скидку, если дадим:

Что сказать туристу:

«У нас приказ с печатью и подписью директора: стоимость путевки от 35 000 до 60 000 рублей — скидка 3%, от 60 000 до 95 000 — 4%, от 95 000 — 5%. Показываем его в нужный момент туристам: Извините, директор распорядился».

Если чувствуешь, что не справишься, только после нескольких попыток и понимаешь, что это того стоит, можешь перезвонить Мне и я одним волевым движением пресеку скидки в своем агентстве на корню!

9. ТО запрещает:

Что сказать туристу:

— Оператор, тур которого вы хотите, вообще-то настроено запрещает скидки на свой продукт, нам снизят комиссию и закроют доступ к бронированию, Мы не как не сможем вам и дальше предлагать уникальный продукт именно этого ТО, рассказываем об уникальности.

Почему так: это «ложь во спасение» и на войне все средства хороши, в Хартии, подписанную крупными ТО, говорится, что агентство не имеет права давать скидку больше 5%, иначе оператор снизит комиссию, на некоторых Туристов запрещающие документы действуют подобающе.

10. Не наш Турист в принципе!

Что сказать туристу:

— Приятного вам отдыха с другим агентством!

Почему так: Такие Туристы, никогда не станут постоянными, ни прибыли, ни удовольствия от продажи тура они не приносят. Зачем нам с такими работать, а вместе с тем модель приоритизации тебе в помощь!?

Когда тур уже подобран| либо не упоминает о скидке| уходит с подобранным туром за паспортом, снять деньги и не возвращается, до последнего не озвучивать название туроператора или брать деньги за консультацию, по регламенту оказания Консультационных услуг.

До конца застраховаться не возможно, но до поры до времени, такой турист «обожжется» и останется за границей один на один со своими проблемами, перестанет просить СКИДКИ, но это будет не наш Турист.

Потому что наши любимые Туристы должны понимать, что лучше заплатить за качественный отдых, а эмоции от хорошо проведенного отпуска бесценны, никаких СКИДОК они не стоят, мы дарим людям Праздник и Счастье, это дороже всякой СКИДКИ, те кто ценят, это наши Туристы на всю жизнь!