

## Программа лояльности для туристов

*Данная программа направлена на смещение акцента работы с постоянными туристами от раздачи денег (предоставление скидок) на предоставление альтернативных выгод туристу (подарков за накопленные бонусы), что позволит дистанцировать работу нашей компании от работы других турагентств.*

**Период действия:** на постоянной основе

**Кому выдавать:** Клиент, который в период с 2010 по 2017 купил хотя бы один пакетный тур (авиаперелет + проживание + трансфер).

### Правила использования карты

#### Для выдачи карты необходимо:

1. В карточке клиента выбрать вкладку «Бонусы»
2. На против строчки «Бонусная карта» нажать «Создать»
3. В появившемся окне заполнить поля:
  1. Номер карты — ввести номер. Который написан на карте, которая выдается туристу (Например, «101»)
  2. Количество бонусов баллов «0»
  3. Карта выдана клиенту — если создаете карту из карточки клиента, то ФИО встанет автоматически, если же создаете карту из раздела «Бонусы» - «Бонусные карты», то введите ФИО клиента вручную.
  4. В графе «Прикрепленный менеджер» выбрать ответственного сотрудника, за которым закреплен данный клиент.
  5. Нажать «Сохранить».

#### Как начисляются бонусы:

Бонусы автоматически начисляются при выборе статуса заявки «Документы выданы».

#### В какой размере начисляются бонусы:

Бонусы начисляются в размере 1% от суммы оплаченной заявки (Например, стоимость тура 100 000 руб., клиенту на карту будет начислено 1000 бонусов).

#### Как клиент может узнать остаток бонусов:

Клиент может узнать у своего персонального менеджера баланс карты постоянного покупателя.

#### На что можно потратить бонусы:

Бонусы можно потратить на фирменную сувенирную продукцию Tracel42.ru

#### Как списывать бонусы:

Для этого менеджеру нужно:

1. Открыть заявку клиента
2. В разделе «Заказчик (Покупатель)» в колонке «Бонусная карта» нажать значок «+/-»
3. В открывшемся окне выбрать:
  1. «Операция» - «Списать»
  2. «Количество баллов» - ввести сумму баллов всей сувенирной продукции, которую выбрал клиент (сумма баллов за продукцию не должна быть больше баллов у клиента на счете)

3. «Причина начисления» - выдача сувенирной продукции и наименование того, что и в каком количестве было выдано.
4. «Дата сгорания баллов» - ничего не нужно вводить.

**Может ли клиент потратить больше баллов, чем у него есть на балансе карты:** нет

**Что будет с остатком бонусов:** бонусы начисленные за туры не имеют ограничения по сроку использования

**Можно ли обменять бонусы на деньги:** нет

**Можно ли оплатить бонусами туры, страховки, авиабилеты:** нет

**Как клиент может увеличить свои бонусы:**

Он может передавать свою карту друзьям и знакомым. После того как в заявке по карте клиента, будут выданы документы, ему автоматически будет начислены бонусы в размере 1% от суммы тура друзей, знакомых на бонусный счет.

Для этого менеджеру нужно:

1. Открыть раздел «Бонусы» - «Бонусные карты» найти карточку клиента — владельца карты
2. Нажать «Начислить/списать»
3. В открывшемся окне выбрать:
  - a. «Операция» - «Начислить»
  - b. «Количество баллов» - ввести сумму баллов в размере 1% от суммы заявки клиентов, по данной карте
  - c. «Причина начисления» за рекомендацию по заявке .... (указать номер заявки)
  - d. «Дата сгорания баллов» - ничего не нужно вводить.

**Может ли быть программа изменена:** Да, актуальная программа будет на сайте travel42.ru в разделе «Скидки и акции» - Программа лояльности «Travel42 CLUB».

**Почему мы работаем именно так?**

**Выгода менеджеров:** работая так, ты вовлекаешь туриста в продвижение нашей компании и твоих услуг за счет брендированной сувенирной продукции, которую получают твои туристы при покупке тура, среди других туристов -> а это дополнительные туристы "по рекомендации".

**Выгода агентства:** используя программу лояльности вместо скидок мы отстраиваемся от других ТА -> турист получает, не просто скидку "1000 р.", а эмоции и осязаемость вещей при покупке тура!

## Регламент предоставления скидок

Перед тем как предоставить скидку по туру, менеджер должен быть уверен, что были использованы все методы отработки с возражениями.

Если все таки скидку делать нужно, то используется следующая модель расчета диапазона скидок в зависимости от комиссии по туру.

### Размер комиссии по туру:

Менее 6000 руб - скидки не делаем.

От 6000 до 8500 руб - Максимальная скидка с тура от 500 до 1500 руб.

От 8500 до 12.500 руб - Максимальная скидка с тура от 500 до 3000 руб.

От 12500 до 15000 руб - Максимальная скидка с тура от 500 до 5000 руб

На туры с комиссией от 15000 до 50000 руб. скидка обсуждается индивидуально с руководителем отдела продаж!

**На туры с комиссией от 50000 руб. скидка обсуждается индивидуально с Директором!**