****

**Регламент выдачи скидок ООО «ЛЕТА ЛУЧ»**

1. Менеджер не принимает решение о предоставлении скидки самостоятельно. По вопросу выдачи скидки туристу обращаться к Буровой Наталии (при отсутствии - к Елене Лучкиной).
2. Никогда не предлагаем скидку клиенту сами.
3. Если скидку просит новый клиент, отрабатываем по скриптам: «Работа с возражениями», «Обоснование более высокой стоимости».
4. Если про скидку напоминает постоянный клиент, даем ее, но не более 3% от стоимости тура.
5. Не даем скидки при оплате через терминал экваринга.
6. Никогда не обсуждаем предоставление скидки по телефону, говорим клиенту, что решение о предоставлении скидки обсуждается в офисе, приглашаем на встречу. Устанавливаем точное время встречи. Напоминаем клиенту о встрече.

**Варианты обоснования не дать клиенту скидку:**

1. **Туристу обещали скидку в другом агентстве больше.**

Если вам пообещали в другом агентстве скидку в 10% - это обман, никто не будет работать себе в убыток. Это значит, что когда Вы придете бронироваться, то Вам озвучат другую, повышенную цену на тур. Или придется заплатить за дополнительные услуги, может отель не подтвердится и придется выбирать другой. Можно показать туристу цену для нас от ТО и процент скидки.

1. **Сместить акцент на цену тура.**

Мы подберем для Вас самый выгодный вариант под Ваши потребности, сравним стоимость тура у разных ТО. Цена без скидки будет меньше, чем Вы считали со скидкой в другом агентстве. Иногда разница в цене у разных ТО может быть 10-15т. р. Объясняем, что это самое лучшее решение для них – показываем качество обслуживания и надежность ТО.

1. **Мы дарим бонусную карту вместо скидки.**

Нашим туристам вместо скидки мы дарим бонусную карту,на которой накапливаются баллы. При выдаче бонусной карты начисляются приветственные 500 баллов, далее начисляется 1,5% от суммы тура. Вы можете воспользоваться ей и списать баллы при покупке следующего тура.

1. **Акцент на качество услуг.**

Если соседнее агентство дает скидку, объяснить клиенту, что значит они не предоставляют дополнительный сервис. Мы забронируем Вам лучший тур, предупредим о сложностях в стране пребывания, проверим время вылета, напишем в отель, чтобы Вам предоставили хороший номер, подскажем, что взять с собой и т.д. И конечно поможем Вам, если что-то пойдет не так. Поверьте, в другом агентстве этого никто Вам не предоставит, Вы будете наедине со своими проблемами.