

Инструкция «Порядок предоставления скидок»

1. Общие положения

- 1.1. Менеджеры ТА «ТРИП-ТОП» никогда сами не предлагают клиенту скидку.
- 1.2. Выгода клиента заключается в получении наилучшего ценового предложения, максимально обеспечивающего его истинные потребности, и в поддержке клиента турагентством в режиме 24/7.
- 1.3. Скидка может быть предоставлена клиенту в виде исключения, в случаях и на условиях, установленных настоящей инструкцией.

2. Действия менеджера на требования клиента предоставить скидку

- 2.1. Клиент спрашивает о скидке по телефону
Вопрос скидки по телефону не обсуждаем. Если с отелем клиент определился, объясняем ему, что до начала бронирования нет предмета для обсуждения, цена может поменяться 100500 раз (курс доллара, динамическое ценообразование ТО и т.д.) и закрываем его на встречу в офисе. При этом обещаем, что он получит лучшее ценовое предложение. Если с отелем клиент еще не определился, предлагаем сначала окончательно определиться с конфигурацией тура, а потом посмотреть, что можно сделать. Гарантируем, что клиент в любом случае получит лучшее ценовое предложение.
- 2.2. Клиент спрашивает о скидке в офисе
Отрабатываем по скрипту «Работа с возражениями».
 - 2.2.1. Если клиент согласен покупать без скидки – продаем агентство и переходим к оформлению.
 - 2.2.2. Если клиент продолжает настаивать на скидке, оцениваем возможность предоставления скидки в соответствии с критериями п.3 настоящей инструкции.
 - 2.2.2.1. Ситуация соответствует условиям п.3
Говорим клиенту, что в нашем ТА скидки не практикуются. Но в виде исключения, попробуем убедить нашего директора предоставить Вам скидку. Связываемся с директором, получаем его согласие на скидку, после этого – продаем агентство и переходим к оформлению.
 - 2.2.2.2. Ситуация не соответствует условиям п.3
Говорим клиенту, что в ТА «ТРИП-ТОП» установлен запрет на предоставление скидок. Рассказываем клиенту о рисках покупки тура по демпинговым ценам. Если он готов принять на себя эти риски – тогда ему лучше обратиться в то ТА, где скидку обещали.

3. Условия предоставления скидки

- 3.1. По «промо» тарифам скидка не предоставляется.
- 3.2. По заявкам с размер комиссии менее 3000 рублей скидки не предоставляются.
- 3.3. Размер скидки не может превышать 15% от размера комиссии (например, комиссия 10% - максимальная скидка – 1,5%)

4. Система подарков туристам

- 4.1. Вместо предоставления скидки мы дарим своим клиентам подарки.
- 4.2. Возможность предоставления подарка и тип подарка определяется размером комиссии, полученным ТА от этого клиента:

Размер комиссии	Стоимость подарка
от 7500 до 10000 руб.	до 300 руб.
от 10000 до 15000 руб.	300 – 600 руб.
от 15000 до 20000 руб.	600 – 900 руб.
от 20000 до 25000 руб.	900 – 1200 руб.
от 25000 до 30000 руб.	1200 – 1500 руб.
Свыше 30000 руб.	1500-2000 руб.

- 4.3. Типы подарков и их ориентировочная стоимость приведены в Приложении 1 к инструкции.

5. Полномочия, ответственность, финансовая мотивация

- 5.1. Решение о предоставлении скидки принимает директор офиса (в его отсутствие – генеральный директор) по предложению менеджера по туризму.
- 5.2. В случае, если менеджер по туризму предоставил скидку без согласования с директором офиса, сумма скидки удерживается из дохода менеджера через карму.
- 5.3. Менеджеры, продающие туры без скидок, получают дополнительное денежное вознаграждение по итогам месяца.
- 5.4. Размер вознаграждения определяется кармой.
- 5.5. Условие для получения вознаграждения - по итогам месяца количество проданных туров со скидкой не должно превышать 10% от общего количества продаж менеджера.