

**РАСШИФРОВКА ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ  
ПЕРИОД: 1Й МЕСЯЦ СТАЖИРОВКИ**

**ФИО менеджера:** \_\_\_\_\_

**Основные задачи сотрудника**

**1. Оргзадачи**

1. Создать аккаунт в skype (при его отсутствии);
2. Создать эл.почту;
3. Создать логин в CRM U-On;
4. Создать логин на сайте travel42.ru;
5. Составить план работы на неделю (Приложение №1)

**2. Изучить базовые регламенты работы**

Перечень регламентирующих документов:

1. Организационная структура компании и основные зоны ответственности должностей;
2. Должностная инструкция менеджера по туризму;
3. Правила внутреннего трудового распорядка;
4. Корпоративная книга компании;
5. Положение об оплате труда работников;
6. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»;  
Правила оказания туристских услуг потребителям», утвержденные Постановлением  
Правительства № 452 от 18 июля 2007 года;

**3. Работа бэк-офиса**

1. Изучение CRM U-On;
2. Регламент и памятки документооборота в части работы с туристом и взаимодействия с бухгалтерией, отделом кадров;

**4. Техника и технология продаж**

1. Базовые скрипты по работе с туристами онлайн;
2. Базовые скрипты по работе с туристами по телефону;
3. Базовые скрипты по работе с туристами в офисе;
4. Базовые скрипты по постпродажной работе

**5. Продукт**

Изучение 4 основных базовых направлений, в зависимости от даты стажировки (период стажировки: август — январь: Тайланд, Вьетнам, Индия, ОАЭ; февраль — июль: Турция, Кипр, Греция, ККК и Крым)

После завершения стажировки сотрудник проходит аттестацию:

- Аттестация по 2 странам из списка; Проходной балл, не менее 75%
- Аттестация по знанию скриптов продаж; Проходной балл, не менее 70%
- Аттестация по заведению заявки в CRM U-On

## **Период: 1 неделя**

### **Раздел 1: Оргзадачи**

- Создать аккаунт в skype (при его отсутствии);
- Создать эл.почту;
- Создать логин в CRM U-On;
- Создать логин на сайте [travel42.ru/qui-quo/tourvisor](http://travel42.ru/qui-quo/tourvisor);
- Составить план работы на неделю (Приложение №1)

### **Раздел 2: Изучить следующие документы:**

1. Организационная структура компании и основные зоны ответственности должностей;
2. Должностная инструкция менеджера по туризму;
3. Правила внутреннего трудового распорядка;

### **Раздел 3: Изучение CRM**

- Создание карточки туриста;
- Ведение обращений туристов;
- Статусы обращений и регламент движение клиента к сделке;

### **Раздел 4:**

- Базовые скрипты по работе с туристами онлайн;

### **Раздел 5: Подзадача недели.**

- Изучить направление: Тайланд (материк и острова)
- Прочитать отзывы менеджеров компании по рекламных турам;
- Изучить географию направлений (сезонность, особенности курортов и их отличия);
- Изучить отельную база курорта (подобрать по 3 отеля (3\*,4\* и 5\*) по каждой из категорий туристов: с детьми, молодежь, пожилые люди);
- Полетная программа из городов Сибири (составить периодичность вылетов и название авиакомпаний).

**Подготовить презентацию в формате Word на 3-4 страницах.**

### **Доп.задачи:**

- **Подбор туров под конкретные запросы туристов, курирующего менеджера**

Курирующий менеджер, на данное время стажировки, передает запросы туристов для поиска туров — стажеру для параллельного подбора туров.

За отчетный период необходимо сделать не менее 3 подборов туров в день.

После подборки туров, на основе поиска [travel42.ru](http://travel42.ru), стажер пересылает подборку из системы, своему курирующему менеджеру на эл.почту.

Курирующий менеджер проверяет подборку и дает обратную связь: разбирают ошибки и недочеты в подборе отелей и заполняют рекомендации в оценочном листе (Приложение №2)