

# Туристический центр Виктории Булатовой



8 911 554 30 40



8 902 286 26 20



Архангельск, ТЦ Березка, Воскресенская 7, 2 этаж



vk.com/bulatovatravel



info@bulatova.com



bulatovatravel



www.bulatova.com

15 лет  
в туризме

Мы работаем не с туристами. Мы работаем с людьми

процесс	X / V	комментарии
Каждое входящее обращение должно быть классифицировано	V	У нас проставлены в CRM тип заявки. Источник и метки, строго соблюдается заполнение
Обращения аккумулируются в одно место, откуда затем распределяются по МППТ	V	Заявки приходят на почту и в соц сети, помощник распределяет. Я проверяю вместе с помощником юон и на планерках спрашиваю про важные заявки либо про то, что непонятно, почему они не оформлены
По каждому обращению мы собираем все необходимые для продажи тура контакты	V	Обязательно тел и email. Не могу приучить менеджеров записывать в телефон туриста в свои корпоративные моб. трубки и высылать свою электронную визитку в вот сапе, вайбере. С этим проблема у них. А нам надо поселится в телефоне у туриста по всем каналам. Не знаю как к этому приучить менеджеров и как это контролировать
Каждое обращение, по которому собран min необходимый набор контактов - fix в CRM	V	Обязательно, это стандарт работы

Новым обращениям - МАКСИМАЛЬНЫЙ ПРИОРИТЕТ	V	<p>Обязательно. Хочу в этом году сделать книгу менеджера, где четко будет прописана карма по всем обязанностям. Пока у меня отлично введено ИЗ и немного из кармы, основные штрафы. Но если нет четкой ПРОПИСАННОЙ инструкции (книги менеджера) нельзя штрафовать. Нужна ссылка на прописанный стандарт работы, а не на слова.</p> <p>Книга менеджера у нас в сыром виде. После Эталонки в прошлом году я проводила обучение менеджеров по технологии ТМ, я распечатывала инструкции, менеджеры в свои папки по обучению расформировывали, но хочу сделать фирменную книгу</p>
Работая с обращениями и заявками, расставляй приоритеты правильно (модель приор-ии)	V	<p>Постоянно напоминаю менеджерам. Сначала пришли, перезвонили по новым заявкам, собрали потребности. И потом уже по тем, что в работе. Принцип – сначала деньги (обращения и заявки), потом текучка и ИЗ</p>
По каждому обращению / заявке в CRM обязательно должно быть действие-напоминание	V	<p>Введены статусы, постоянно это контролирует помощник в Юоне.</p>
Отрабатывая с обращениями / заявками, используй алгоритм доведения клиента до сделки	V	<p>Обучение менеджеров по технологии ТМ: скрипты+ рассылка писем по стандарту</p>
Общайся с туристом в наиболее результативном канале коммуникаций	V	<p>Всегда напоминаю, что чатбот и менеджер должен запросить телефон и перезвонить в первую очередь, выяснить потребности. Старички знают, новичков это ставим в приоритет как надо работать</p>

# Туристический центр Виктории Булатовой



8 911 554 30 40



8 902 286 26 20



Архангельск, ТЦ Березка, Воскресенская 7, 2 этаж



vk.com/bulatovatravel



info@bulatova.com



bulatovatravel



www.bulatova.com

15 лет  
в туризме

Мы работаем не с туристами. Мы работаем с людьми

Продажа начинается с досконального сбора потребностей	V	У нас распечатаны мини памятки по правильным вопросам по сбору потребностей+ технология «Вернись, я все прошу» дожимающая. У каждого менеджера перед глазами (скрыта от туристов за подставкой)
Упрости клиенту выбор вариантов	V	Старички профи и так это знают, новичков учим
Клиента заинтересовал вариант - фиксируй его выбор, <input type="checkbox"/> подкреплй дедлайном и сразу оформляй (бери \$ и паспорта)	V	Дедлайны самое действенное, постоянно разбираем с менеджерами как еще можно подвести к оплате туриста, что еще в плане дедлайнов придумать в нестандартной ситуации
Клиент говорит, что ему надо “подумать” или высказывает <input type="checkbox"/> возражение - отработай с этим, сохранив инициативу за собой	V	При приеме новичком сразу учу техникам продаж по методологии турмаркетинга «Обработка возражений». Старички знают, что надо докопаться до истинной причины и обязательно назначить следующее касание, а не просто поработать как справочная служба и ответить – ок, приходите, звоните
Продал тур - объясни клиенту его дальнейшие <input type="checkbox"/> действия, нарисовав понятную “дорожную карту”	V	Введено, это стандарты работы
Вноси данные туристов БЕЗ ОШИБОК	V	Внес с ошибкой – платишь штраф туроператору сам

<p>Турист ожидает подтверждения бронирования? <input type="checkbox"/> Проверь следующие звенья: Оператора / Авиакомпанию / Отель</p>	<p>V</p>	<p>1. Туристу выдается на подпись подтверждение от туроператора в обязательном порядке 2. В технике ухода от скидок менеджеры это говорят: про овербукинг, про то, что мы пишем в отели. По факту мы пишем единично вип туристам или у кого есть определенные пожелания. Надо ввести, но не представляю кто это будет на потоке делать. Помощник не сможет, у него итак аврал. У менеджеров тоже. Доп единицу не планирую вводить</p>
<p>Вкладывайся в ПостПродажное Обслуживание</p>	<p>V</p>	<p>У нас настроена рассылка через юон – запрос про отзыв. Через mailchimp настроены списки рассылок: запуски от турмаркетинга, пост продажное обслуживание, горящие туры зарубеж, туры по области, для турагентств (по области), служба сервиса. Турмарафон и прочее. В планах ввести в карму обзвон менеджерами туристов. По факту не успевают, поток заявок всегда большой либо брать отдельного человека</p>
<p>Мы поддерживаем клиентов во время путешествия</p>	<p>V</p>	<p>У каждого менеджера свой личный мобильный телефон, который он забирает домой и отвечает в нерабочее время по необходимости</p>
<p>Мы не ждём, когда наши постоянные клиенты оставят нам <input type="checkbox"/> очередную заявку - вместо этого мы сами звоним им, <input type="checkbox"/> чтобы её получить</p>	<p>V</p>	<p>Это обязательно, минимум 2 раза в год проводим обязательную реактивацию. И когда у менеджера затишье – сидит, обзванивает свою базу.</p>

## Туристический центр Виктории Булатовой



8 911 554 30 40



8 902 286 26 20



Архангельск, ТЦ Березка, Воскресенская 7, 2 этаж



vk.com/bulatovatravel



info@bulatova.com



bulatovatravel



15 лет  
в туризме

Мы работаем не с туристами. Мы работаем с людьми

### Задачи на усовершенствование на октябрь и ноябрь

#### 1. Анализ в Юоне (я и помощник)

Сбор данных ведется, заполняются Источники и типы заявок, строго заносятся обращения, но нет анализа

#### 2. Проконтролировать помощника как он ведет ПостПродажное обслуживание (я и помощник)

#### 3. Вести кассу в Юоне (помощник и менеджеры)

#### 4. Продумать как настроить схему проверки звеньей: Отель (я и помощник)

#### 5. Доработать фирменную книгу менеджера, помощника и директора (я)

#### 6. Продумать как приучить менеджеров отсылать эл визитки в вот сапе, вайбере, вк (я и помощник)