стратегическая цель турагентства «*ИП Вдовина Н.В./Сеть офисов продаж «Горячие Туры»*»

*Мы в турагентстве «Горячие Туры» стремимся развиваться и стать высокоорганизованным и прибыльным агентством, с человеческим лицом и не конвейерным подходом к обслуживанию и сервису, мы не забываем о Туристе после продажи, а приобретаем себе Друга! Потому что мы несем людям опыт, приключения, эмоции, яркие краски; расширяем границы не только на карте, но и сознании наших Туристов. Потому что, вернувшись из путешествия, он меняется, учится и познает открывает в себе новое, становиться мудрее, расширяя кругозор, познает другие культуры и менталитеты! Стремимся не продавать, а вызвать желание Туриста у нас купить самим, как возникала такая потребность, они сразу вспоминали о нас, рекомендовали своим самым близким и дорогим людям, безоговорочно, кому могут доверить самое дорогое в своей жизни, своих близких. Подумайте, что будет с ними, если нас не будет, завтра; как они будут путешествовать в дальнейшем, что им смогут предложить, их никто не знает лучше нас?*

*Мы не продаем туры, мы продаем эмоции, стремимся вызвать желание Туриста доверять и хотеть купить, именно у нас! Как только возникнет такая потребность, или не возникает, мы ее сами моделируем, они сразу приходят к нам, доверяют, чувствуют себя уверено и спокойно, потому что мы точно знаем, что им необходимо, предвосхищаем их желания и предлагаем лучшее, то что им нужно сейчас! Мы дарим заботу в путешествии, в современном динамичном мире, мало тепла и солнца. Наших улыбок хватит для всех, кто с нами сейчас и будет потом, хочешь изменить мир в лучшую сторону начни с себя! Мы путешествуем вместе с ними, Турист возвращается счастливый, делится своими эмоциями ЭТО высшая награда за наш труд, и мы к этому причастны.*

*Для этого мы работаем по скриптам, проявляем инициативу, используем индивидуальный подход к каждому не зависимо от стоимости чека, для нас каждый №1, относимся как к главному Гостю! Не продаем, а за счет экспертности, знаний, позитивной обратной связи, помогаем сделать правильный выбор, трепетно выявляем потребности, узнаем их страхи, и не оставляем не единого сомнения, что он сам выбрал лучшее. Систематически используем рассылку, пост продажное обслуживание, реактивацию, только за счет этого возможно установить контакт на длительный период, чем больше касаний, тем крепче связь, эмоциональная привязанность, выше лояльность, умение выстраивать и поддерживать здоровые отношения с Туристом.*

*Мы все вместе отчетливо понимаем, что добиться дальнейшего роста и развития в перспективную компанию возможно лишь придерживаясь нижеприведенных принципов и ценностей.*

**ключевые ценности и принципы «** *«Горячие Туры***»**

**Личная ответственность.** «*Горячие Туры*» - это в первую очередь сплоченная команда профессионалов, каждый из которых разделяет нашу главную стратегическую цель. Мы осознаём свои возможности и понимаем свои зоны ответственности, поэтому ежедневно делаем всё возможное (и невозможное **:)**) для достижения наилучшего результата - максимального удовлетворения наших Туристов и превышения их ожиданий от работы с нами.

**Позитив и дружелюбие.** Для нас «*Горячие Туры*» - это не просто работа...это наша жизнь, поэтому любые сложности и препятствия мы встречаем с азартом и улыбкой. А ещё, стараемся «заразить» своим позитивом наших Туристов и сделать всё, чтобы после общения с нами, их настроение становилась лучше, многие приходят за этим **:) Здесь нет места негативу, плохому настроению, потому что это «заражает» хуже позитива!**

**Внимание к деталям.** Мы знаем, что бог и дьявол кроются в мелочах и лишь проявляя фанатичную внимательность ко всему, что мы делаем, мы сможем достичь истинного успеха. Поэтому мы перфекционистичны во всём...и особенно - во взаимодействии с Туристами и сопровождении сделок.

**Работа по внутренним стандартам.** Мы постоянно ищем и осваиваем лучшие практики - методы работы, которые позволяют нам добиваться максимальных результатов - и затем делаем их стандартом работы в нашем турагентстве. Это позволяет нам работать эффективно и демонстрировать нашим Туристам высочайший уровень профессионализма и качества сервиса. Приняв стандарт, все мы неукоснительно следуем ему, только так.

**Постоянное совершенствование стандартов.** Мы работаем по стандартам. Но это не означает, что мы не меняемся. Лучший стандарт - тот стандарт, который постоянно совершенствуется. Все мы открыты для обсуждения корректировок существующих стандартов и постоянно ищем новые и более эффективные способы выполнения работы агентства.

**Постоянное развитие, обучение и обмен опытом.** Мы верим в то, что по-настоящему великие цели достигаются лишь командами, люди в которых поддерживают друг друга. Каждый из нас обладает уникальным опытом и знаниями, поэтому мы с удовольствием обмениваемся ими и помогаем друг другу расти и развиваться во всем, что касается работы, вместе мы сила.

**Честность и взаимное доверие.** Наша команда - это наша вторая семья, поэтому мы поддерживаем в ней открытые и искренние отношения, основанные на честности и взаимном доверии.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Туристам** | **Работникам** | **Учредителю** | **Принципы и ценности** |
| Лучшее в городе агентство  Честность  http://clipart.coolclips.com/480/vectors/tf05083/CoolClips_hand0277.png  Порядочность  Отдых без наценок  Индивидуальный подход http://www.svimed.eu/website/wp-content/uploads/2017/02/recruitment-icon-9.png  Отношение к каждому туристу, как к себе не зависимо от стоимости туру https://image.flaticon.com/icons/png/512/233/233958.png  Подарки https://t3.ftcdn.net/jpg/00/75/23/88/500_F_75238883_6GXitneFMPYtguIS7lxoiS2IJ59T41w1.jpg  Помощь в выборе, берем на себя ответственность, когда это надо https://ec.europa.eu/easme/sites/easme-site/files/support.png  Полное сопровождение от/до/во/время/после отдыха https://cdn0.iconfinder.com/data/icons/new-seo-bussiness-set6/1024/Technical_Support-01-512.png  Высокая скорость и внимательность https://static2.bigstockphoto.com/9/7/1/large1500/17904041.jpgобработки запросов  Всегда на связи, настроена переадресация вызовов https://st.depositphotos.com/1085643/4086/v/950/depositphotos_40867407-stock-illustration-businesswoman-with-tablet-pc-set.jpg | Профессионализм  https://ds04.infourok.ru/uploads/ex/09c6/0003c6cd-5aba70ed/hello_html_7bc3abda.jpg  Уверенность  Экспертность  http://ximzona.ru/data/znachki/expert.jpg  Достойный заработок https://shipcenter.pl/files/images/moneta.png  Расширение  https://st.depositphotos.com/2885805/4539/v/950/depositphotos_45392523-stock-illustration-physics-science-icons-set.jpg  собственного кругозора  Личностный рост  https://image.flaticon.com/icons/png/512/426/426349.png  Встроенные процессы обучения без http://www.port724.com/images/site/272640/photos/1491981398/0/o_1bdggahm6f881cge127gbbm1n6s23.pngотрыва от осн. Деятельности  Для своих http://cdn01.ru/files/users/images/a2/f0/a2f030b55e2a61a8b090e31b8f5897a4.jpgработников выбираем лучшее  Профессия классный-продавец, сама бы у такого купила себе  https://thumbs.dreamstime.com/z/funny-family-goes-vacation-20083272.jpgВозможность изменить место жительства | Стабильность  https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/0/00/Scales_even_icon.svg/1200px-Scales_even_icon.svg.png  Доп. Инвестиции  https://image.freepik.com/free-vector/buying-renting-a-new-or-used-speedy-sports-car_3446-651.jpg  Гордость, за компанию  https://st.depositphotos.com/1001187/2453/v/950/depositphotos_24536617-stock-illustration-vector-award-medal-with-ribbons.jpg | Фанаты туризма и каждого процесса, всего, что мы делаем  https://media.istockphoto.com/vectors/happy-smilling-dancing-young-persons-at-christmas-party-cartoon-set-vector-id886570058  Сначала люди, потом деньги, далее постепенно повышая профессионализм и умение -> стремимся к балансу:  Люди=Деньги; https://cdn1.lockerdome.com/uploads/2daa666e0341e042c893e9990bf184f48f95ee9f0ae0654822ddff9b12f4649e_facebook  Экспертность за счет пост. обучения (встроенный процесс), собственного опыта  Умение работать с перспективой на дальнейшее https://png.pngtree.com/element_origin_min_pic/17/08/13/44a8a020dfa798a1ed841be50f4e3085.jpgвыстраивания/поддержание/удержания золотого актива постоянных туристов  Умение отрабатывать с любым туристом: независимо от его психологических и финансовых аспектов https://banner2.kisspng.com/20180714/bbf/kisspng-stock-photography-customer-service-clip-art-errado-5b49a4e522b2f6.1228362415315529971421.jpg  Заточены на результат и все время прогрессировать https://image.freepik.com/free-vector/no-translate-detected_23-2147518936.jpg  Умение зарабатывать, адаптироваться в любых рыночных условиях, быстрая адаптация, расширяя линейку услуг |