**Стратегическая цель турагентства ХЭППИ-ТУР**

*Наша стратегическая цель в Туристическом агентстве « Хэппи-тур»- это создание качественного и профессионального сервиса для наших клиентов в рамках их отдыха или организации индивидуальных и деловых поездок.*

*Обратившись к менеджерам нашего агентства клиент на 100% уверен, что он получит качественную профессиональную консультацию, ему подберут варианты отдыха согласно его пожеланиям и потребностям (а не пожеланиям его соседа).*

*Обратившись в наше агентство клиент на 100% уверен, что выбрав оплатив тур в агентстве согласно договора, агентство выполнит все свои обязательства: своевременно забронирует, своевременно оплатит, своевременно проинформирует по всем изменениям в заявке клиента, своевременно выдаст документы и будет на связи с клиентом на протяжении всего времени от момента заключения договора до возврата клиентов из поездки, помогая решить какие-то возникшие трудности (в пределах своих сил и компетенции).*

*Обратившись в наше агентство клиент получает качественный СЕРВИС и душевное отношение не зависимо от его бюджета. Прийдя в офис- клиент чувствует, что он уже в отпуске!*

*Стратегическая цель для менеджеров — это: не работа ради работы, а работа ради достойной и интересной жизни.*

*Для этого МЫ постоянно учимся, ищем новые подходы и технологии, повышаем свой уровень, создаем регламенты работы. Мы гордимся тем что наши постоянные клиенты практически никогда не просят скидки, а приходят к нам ПОТОМУ ЧТО: к нам всегда приятно приходить, позвонить, пообщаться, мы всегда выберем то что нужно всегда на связи, внимательны и всегда даем достоверную информацию и правдивую информацию!*

*Что МЫ несем:*

*Клиентам / Сотрудникам / Собственникам*

*---------------------------------------------------------------------------------------------*

*Профессионализм Достойный заработок Прибыль*

*Надежность Обучение Гордость*

*Безопасность Общение*

*Доверие Гордость за свою работу*

*Честность Путешествия*

*Индивидуальный подход Расширение кругозора*

*Оперативность Личностный рост*

*ППО*

*Полное сопровождение*

*WOW-эффект*

**Ключевые ценности и принципы** «ТА ХЭППИ-ТУР**»**

**Личная ответственность.** «ТА ХЭППИ-ТУР» - 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 клиентов и превышения их ожиданий от работы с

нами.

**Позитив и дружелюбие.** Для нас «ТА ХЭППИ-ТУР»» - 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 клиентов и сделать всё, чтобы после общения с

нами, их настроение становилась чуточку лучше. **:)**

**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 клиентами 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 клиентам высочайший уровень профессионализма и качества

сервиса. Приняв стандарт, все мы неукоснительно следуем ему.

**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.

**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.