

Модуль А1: Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

Участникам выдается для анализа специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заданными критериями определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, оформляется коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой (указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, предлагаются варианты отелей, услуги, типы номеров, система питания, указываются даты вылета и продолжительность поездки, общая стоимость тура, представляется полное описание тура с возможной визуализацией и «направляется клиенту».

Конкурсанты разрабатывают памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению.

Оценка также включает в себя качество устного представления программы обслуживания тура и оценку продуктивности использования выделенного времени (тайм менеджмента).

ЗАДАНИЕ:

Крупнейший туроператор РФ предлагает осенние туры по России, выберите тур, который наиболее всего подходит вашему клиенту. Исходя из этого, составьте коммерческое предложение на электронную почту клиенту, после, разработайте памятку туриста, а так же договор об оказании туристских услуг.

Модуль С1: Разработка программы тура по заказу клиента

Участникам демонстрируется (затем передаётся для повторных просмотров и анализа на рабочих местах) специально подготовленный видеоролик, в котором представлены запросы клиента/клиентов.

Участники, на основе анализа содержания видеоролика, выявляют запросы потребителя, разрабатывают программу тура, выбирают

оптимальную транспортную схему, подбирают места размещения, питания, экскурсионные объекты посещения, определяют схему маршрута в соответствии с запросом клиента.

Разрабатывают экскурсионную программу с оптимальным отбором объектов показа и с указанием затрат времени. Выполняют расчёт реальной себестоимости турпродукта на всю группу/на одного человека.

Конкурсанты готовят презентацию к своему выступлению, в которой отражают особенности разработанного тура. Оценивается качество разработки программы тура в соответствии с запросом клиента, качество разработки экскурсионной программы, уровень навыков расчёта реальной себестоимости турпродукта, полнота и уровень презентации, соблюдение выделенного времени (тайм менеджмента).

Помимо этого обучающиеся предлагают план мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием разнообразных online и offline инструментов продвижения с указанием графика и этапов реализации программы. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта.

Участники заполняют задание для рекламного агентства.

Задание:

Подготовьте презентацию по данному туру для клиента, время презентации 5-7 минут.

1. Отразить уникальность предлагаемого продукта
2. Экскурсионные объекты
3. Транспортная схема
4. Основные достопримечательности
5. Питание (где клиенты могут принять пищу в течении маршрута и тд.)
6. Методы продвижения данного тура
7. Безопасность на маршруте