

Программа обучения

1. Вводный урок:

1.1. - как мы будем учиться, технология процесса;

- подробнее программа обучения;

1.2. - участники туристического рынка, кто они, их функции. Схема и взаимосвязь.

- история российского туррынка - небольшой экскурс в историю туристического рынка России с иллюстрациями развития туроператоров, случаи банкротства и восстановления. Цель – дать информацию по существующим туроператорам, с которыми надо очень аккуратно работать. Признаки ненадежной работы туроператора.

- необходимые для работы пункты закона о туризме

1.3 – Основные ТО российского рынка, с которыми мы работаем и которых рекомендуем. Сильные и слабые стороны, приоритеты направлений. Список ТО для работы. Особенности работы, специализация ТО.

практическое задание + тестирование

2. География туризма

2.1. типы туров, их различия

2.2. основы географии туризма, необходимые, для практической работы

- делим глобус на большие части (в зависимости от сезонов и полетной программы) и рассказываем их принципиальные различия;

- типы туров

- основные массовые направления в туризме, чем они отличаются, каким туристам куда лучше ехать;

- краткая характеристика направлений, для самостоятельного изучения студентами.

- источники информации для самостоятельного изучения.

практическое задание + тестирование: направления для самостоятельного изучения. ДЗ будет даваться по этапам и продолжаться на каждом уроке.

3. 4. Формирование туристического продукта - 2 урока

3.1 - пакетные и индивидуальные туры

- составные части стандартного турпродукта - авиаперелет (инфо о чартерных и регулярных рейсах (прямых и стыковочных), авиакомпаниях), трансфер (типы трансферов, особенности трансферной перевозки), отель (звездность отелей, какие бывают услуги, отельные сети, типы питания, типы номеров, сокращения и обозначения), виза (основные особенности оформления виз, виды виз) и мед страховка (виды страховок, что страхуется и что нет, особенности работы со страховой компанией).

4.1 - география полетов чартерных рейсов, инфо о так называемых "троллейбусах" - у кого чаще такие бывают, что такое дозаправки, инфо. Авиакомпании - популярные и не очень.

- аренда авто: что это? стандартные правила и условия. Подводные камни. Что важно знать?

- посещение мероприятий

А также в этой теме:

Что мы продаем? Что такое турпродукт? Из чего состоит? Стандартная схема тура от и до. Как все происходит.

Объясняем элементарные вещи! Что входит и не входит в пакет Откуда ТА берет деньги?

Особенности стран. О чем предупреждаем туристов.

практическое задание + тестирование

5. БОЛЕЕ ГЛУБОКО о формировании турпродукта

5.1 авиаперелет, авиакомпании,

5.2 трансфер,

5.3 Отели, их классификация, особенности, сети отелей.

5.4 виза

5.5 мед страховка

5.6 Что вы продаете – Ваш фундамент. Основной продукт

практическое задание + тестирование

6. Как работает турагентство

6.1. - основные функции турагентства

- как правильно и красиво вести себя в офисе (правила и стандарты поведения)

6.2 - основные инструкции менеджера: должностные обязанности, правильное планирование работы, продажа туров и работа с клиентами, поиск туров, работа с клиентами,

- работа с документами, договором, бухгалтерия - как правильно работать, чтобы не попасть на штраф (ТУР-1, ККМ, ПО, и другие документы - как и в каких случаях их использовать).

- как правильно писать письма? Клиентам, коллегам, партнерам итп

6.3 - способы и особенности оплат туров. Тарифы, правила, разные условия оплат туров.

6.4 - где брать информацию для работы

- как работать с ТО? Особенности работы, куда обращаться в разных ситуациях (алгоритм действий), секретные кнопки.

практическое задание + тестирование

7. Технологии туризма

7.1 - ориентировка на сайтах ТО. Где что смотреть. Самые сложные вопросы. Секреты сайтов, неразгаданные многими, даже самими сотрудниками ТО

- как бронировать тур: системы бронирования туров у ТО. Нюансы и секреты, возможности систем бронирования. Что Вы не знаете, даже проработав год в ТА?

практическое задание + тестирование

8. Работа с клиентом

8.1 - ведение туриста от первого "Здравствуйте, это турагентство?" до "Я только что прилетел! Круто отдохнул! Теперь мы с женой полетим в...."

8.2. Психология и техника продаж. Метафизика процесса.

практическое задание + тестирование

9. Как работает ТО

- взаимодействие ТА и ТО

- внутренняя кухня туроператора

- взаимодействие с другими участниками рынка

- особенности работы с основными туроператорами + подводные камни

практическое задание + тестирование

10. Продажи, работа с клиентами, как эффективно общаться и продавать тур.

- скидки и как с ними бороться?

- как говорить по телефону

- Работа с возражениями

- ПКНБ

Общение с туристом

Продажи, работа с клиентами, как эффективно общаться и продавать тур.

Как заманить клиента в офис и не спугнуть его

практическое задание + тестирование

10. Ориентировка на сайтах основных туроператоров

практическое задание + тестирование

11. 6 направлений для изучения (актуальных по сезону)

практическое задание + тестирование

12. Сильные и слабые стороны туроператоров (дается в начале курса)

13. Практическая часть (в течение всего курса)

Доступ для учеников в "живой и настоящий" онлайн к таким туроператорам,

как АНЕКС ТУР, БИБЛИОГЛОБУС, ТЭЗ ТУР,

СИСТЕМА БРОНИРОВАНИЯ АВИА И ЖД

БИЛЕТОВ ТЕЛЕТРЕЙН, ТЭЗ ТУР И НАТАЛИ ТУРС!!!

Бронирование туров в онлайн системах

практическое задание + тестирование

Расчет нестандартного тура на сайтах туроператоров

практическое задание + тестирование

14. Доп. материал:

продажа недвижимости за рубежом

Лечение за рубежом

15. Экзамен