

*** Анализ
туристической
фирмы География**

* Общая организационно-экономическая характеристика организации

Сеть агентств География существует по всей России, занимается она туризмом, недавно сеть стала называться федеральной. Главный офис находится в городе Екатеринбург. На рынке уже более 15 лет. Турагентство География в городе Серове открылось год назад, сейчас активно развивается и радуется своих клиентов.



*** Характеристика комплекса оказываемых организацией услуг: основные, вспомогательные (анализ портфеля услуг)**

Турагентство География занимается продажей туристических путевок за границу и по России, авиа и жд билетов, отдых в санаториях и профилакториях, бронирование гостиниц, организация экскурсионных групп по Уралу, автобусные экскурсии, обучение за рубежом, индивидуальные экскурсии, путевки в лагеря, круизы, горящие туры, организация детских праздников. Основные продажи занимают туристические путевки за границу .

*** Анализ и оценка процесса обслуживания
(процесса взаимодействия продавца и
покупателя - методы диаграммного
проектирования. точек соприкосновения)**

В турагентстве География поддерживается только индивидуальный подход к клиенту, менеджеры должны видеть в клиентах то, что сможет его заинтересовать и будет соответствовать его индивидуальным запросам. Разнообразие товара и услуг дает возможность подобрать подходящее именно под запрос любого клиента. Нужно узнать как можно больше о потребностях потенциальных клиентов и максимально соответствовать им.

* Анализ качества услуг

Сеть является профессионалами туристического бизнеса, отвечает за свое качество и следит за каждым агентством сети. Офисы оформлены по стандартам сети. Компания является лидером в работе с ведущими туроператорами. Сотрудники проходят обучение и аттестацию, посещают предлагаемые страны. Тур можно заказать через интернет в режиме online Полный спектр обслуживания.



Оценка конкурентных преимуществ организации сферы услуг

В момент открытия агентства в городе Серове кроме турфирмы География открылись еще несколько агентств, но ТА География выделялось на фоне конкурентов своим неповторимым имиджем и известным названием сети, предоставляются хороший дисконт, клиенты доверяют агентству т.к. География это бренд уже известный. Все условия созданы только для покупателя, удобное расположение офиса в центре, хорошая качественная мебель в офисе, быстрый интернет и раздача wi-fi, предлагается почитать журнал или выпить чашку кофе или чая с конфетами пока подбирается тур. Клиентам это очень нравится и они возвращаются вновь.



Общие выводы и рекомендации по совершенствованию системы обслуживания клиентов организации

Работа компании хорошо спланирована, но я бы посоветовала проводить больше рекламных акций, чтобы турагентство всегда было на слуху. Проводить розыгрыши призов, участвовать в жизни города на праздниках и выставках, посещать школы и предлагать свои услуги там, раздавать листовки и развешивать печатную рекламу на скамейках и подъездах домов.

