

# Электронная коммерция в туризме

Презентация Андрюхиной Д., ТК-31\9



При коммерческом использовании возможностей Сети различными экономическими субъектами, в т.ч. туроператорскими и турагентскими компаниями, выделяют несколько звеньев:

- ? реклама и представление товара;
- ? осуществление операций купли-продажи через каналы Сети;
- ? послепродажные услуги клиентам;
- ? построение отношений с клиентами.

Ознакомиться с турпродуктом онлайн клиент может, используя следующие ресурсы:

- Сайты
- Сайты "горящих" путевок
- Туристические порталы
- Web-сайты туркомпаний

# Туристические порталы



Эти ресурсы предоставляют пользователям различную информацию туристической тематики: страны, погода, расписания авиарейсов и поездов, визы, паспорта, ссылки на другие туристические ресурсы, полезные советы и т. д. Порталы предоставляют турфирмам возможность заявить о себе и своих услугах, а пользователю узнать о них, не затрачивая на поиски много времени. Например компании Fly.ru, Travel.Ru, TOS.Ru и т.д.

# Туристический портал Travel.ru

The screenshot shows the Travel.ru website interface. At the top, there are navigation tabs for "Отели", "Авиабилеты", "ЖД билеты", "Туры", "Прокат авто", and "Страховка". A search bar is located on the right. Below the navigation is a blue header with the Travel.ru logo and a menu with "СТРАНЫ", "БРОНИРОВАНИЯ", "КУДА ПОЕХАТЬ", "ОБМЕН ОПЫТОМ", "ВИЗЫ", and "ПОЛЕЗНОЕ".

The main content area features a search form for hotels with the following fields and options:

- Место или название отеля:
- Заязд:
- Выезд:
- В номере будут проживать:
- Кнопка:
- Ссылка: [+ Мне нужен еще номер](#)

Below the search form is a "Новости туризма" section with several news items:

- 19:52 | 13.09.2017: Air France и KLM проводят распродажу билетов по всем направлениям
- 14:49 | 13.09.2017: Генеральное консульство Дании в Санкт-Петербурге закрывается
- 11:27 | 13.09.2017: В Амстердаме борются с засильем секс-туристов
- 09:19 | 13.09.2017: Бельгийский отель предлагает одиноким гостям золотую рыбку
- 20:59 | 12.09.2017: LOT сделала скидку на билеты в Польшу и Берлин
- 15:20 | 13.09.2017: [Image of a person]

To the right of the news is a "Путеводитель по странам" section with a grid of country names:

Австрия	Италия	США
Бельгия	Китай	Таиланд
Великобритания	Куба	Турция
Венгрия	Латвия	Украина
Германия	Литва	Финляндия
Греция	Нидерланды	Франция
Израиль	Польша	Чехия
Испания	Россия	Швейцария

On the right side of the page, there are two promotional banners:

- MATRUSHKA** туроператор tour: ТАКСИ В ПУЛКОВО В ПОДАРОК!
- anex tour**: КИПР. Пляжный отдых на любой вкус.

The bottom of the page shows the Windows taskbar with the Start button, taskbar icons for Internet Explorer, File Explorer, and other applications, and the system tray showing the time as 10:14 on 14.09.2017.

# Сайты "горящих" путевок

В этой группе можно выделить сайт - [fournews.ru](http://fournews.ru). Интересны биржа туристических путевок [Lemon.ru](http://Lemon.ru), [top.travel.ru](http://top.travel.ru) и некоторые другие. На сайтах "горящих" путевок тур можно выбрать двумя способами: либо самостоятельно осуществить поиск, либо заполнить форму запроса, которая впоследствии отправляется в туркомпанию, сотрудничающие с данным сервером.

# Магазин горящих путевок tournews.ru

Документы | Электронная коммерция | Понятие электронной ко... | Электронная коммерция | Магазин Горящих Путевок

map.ru

Кипр -11,79  
Индекс 265,06 +2,33

ПОДБЕРИТЕ МНЕ ТУР

Позвонить онлайн  
+7 495 232-99-77

19 ЛЕТ С ВАМИ

Страны | Горящие туры | Туры | Авиа и отели | Россия | Экскурсии | Страховка | Где купить | Помощь туристам

откуда: Москва | куда: Турция | взрослых: 2 | детей: 0 | ночей: от: 7

вылет: 21.09.2017 | категория отеля: 3 звезды | полный возраст детей: до: 14

**Найти туры**

**Выберите онлайн продолжение лета по бесподобной цене и заберите в своем офисе "Горящих">>>**

Лето 2.0

**Сегодня горят!**

ГОРЯЩИЕ ТУРЫ ИЗ: Москвы

В СТРАНУ:

- Турция от 39 544 руб. 13
- Болгария от 28 120 руб. 12
- Вьетнам от 63 952 руб. 24
- Греция от 35 662 руб. 25

**Скидки от партнеров**

- 15%
- 10%
- 20%

Это может быть только **On**

ГорЗдрав

С 4 СЕНТЯБРЯ ПО 4 ОКТЯБРЯ 2017 г.

В ГОРЗДРАВЕ ПОКУПАЕШЬ - КЛАССНО ОТДЫХАЕШЬ!

Туры с вылетами из Санкт - Петербурга

Отправьте нам сообщение

Оставьте свое сообщение в этой форме, и мы получим его на e-mail и обязательно ответим!

Ваше сообщение\*

Ваше имя

Ваш телефон

Ваш e-mail\*

**ОТПРАВИТЬ**

Пуск | EN | 10:18 | 14.09.2017

# Web-сайты туркомпаний

Это сайты как небольших турфирм, так и крупных туроператоров. На таких web-сайтах размещается информация о фирме и услугах, которые она предоставляет. Лишь немногие из этой группы активно используют Интернет как средство для бронирования и продажи туров, ограничиваясь только представлением общей информации о компании. В качестве наиболее удачного примера использования возможностей Сети можно привести web-сайт туроператора [natalie-tours.ru](http://natalie-tours.ru), [anextour.com](http://anextour.com), [pegast.ru](http://pegast.ru).



# Сайт туроператорской компаниирегаstru. Главная страница.

The screenshot shows the homepage of the PEGAS TOURISTIK website. The browser's address bar displays "https://pegast.ru". The website header includes navigation tabs for "Туристам", "Агентствам", and "Персональным агентам", along with a "Личный кабинет" link. The main header features the PEGAS TOURISTIK logo with a "23 года" anniversary badge, the departure city "Москва", and contact information: "Звонки принимаются круглосуточно" and phone numbers "+7 (495) 287-87-87" and "8 800 700-87-47". Below this is a search bar with fields for "Куда" (All countries, resorts, and hotels), "Откуда" (from Moscow), "Дата вылета" (Any), and "Ночи" (All), with a "Найти" button. A large promotional banner for Zanzibar features a man thinking and the text "ЗАНЗИБАР – это страна, город или бар?" and "Прямые рейсы с 16.10.2017". A section titled "На первом плане" lists hotel recommendations: "ONE Resort Aqua Pa..." (4 stars), "ONE Resort Monastir" (3 stars), and "Swandor Hotels & R..." (5 stars).



# Информация о компании

Документы | Электронная коммерция | Понятие электронной ко... | Электронная коммерция | О компании PEGAS Touristik

← → ↻ 🏠 <https://pegast.ru/about-company> 🔒 ⭐ ⋮

## Общая информация о компании

PEGAS Touristik - один из лидеров российской туристической отрасли и одна из крупнейших международных туристических компаний. История компании началась в последней четверти XX века.

PEGAS Touristik сегодня – это современная универсальная туристическая компания, которая предлагает широкий спектр услуг для всех групп клиентов, активно участвует в социальной и экономической жизни страны.

- Мы отправляем на отдых из 50 городов РФ [подробнее](#) ▾
- Мы предлагаем отдых на лучших курортах и отелях (2500 отелей) в [22 странах мира](#) >
- Мы работаем с ведущими авиакомпаниями России [подробнее](#) ▾
- Мы организуем групповые, индивидуальные, корпоративные, спортивные и VIP туры
- Мы предлагаем 7 дней в неделю, 24 часа в сутки онлайн заказ туров и билетов на регулярные рейсы по всему миру как аккредитованный агент IATA
- Мы оказываем качественное обслуживание в более чем 570 [фирменных офисах продаж](#) > в 256 городах

## Миссия и цели

Мы работаем, чтобы сделать PEGAS Touristik лучшим туроператором для своих клиентов. Мы хотим, чтобы каждому человеку, который находится на сайте компании, приходит в офисы PEGAS Touristik, звонит в наш call-центр, пользуется услугами компании, нравилось быть клиентом PEGAS Touristik. А для этого необходимо:

- предоставлять качественное обслуживание в любом месте и в любое время
- сделать все услуги PEGAS Touristik, в соответствии с современными стандартами сервиса
- уделять внимание пожеланиям клиентов и оказывать максимальную заботу
- стараться, чтобы каждое наше решение принималось в интересах наших клиентов
- предлагать именно то, что нужно клиенту, и предвосхищать его желания

## Финобеспечение [подробнее](#) ▾

## Вакансии [подробнее](#) ▾

## Наши награды [подробнее](#) ▾

## Защита персональных данных [подробнее](#) ▾

## Графические материалы [подробнее](#) ▾


## Наши партнёры >

Способы оплаты: Промсвязьбанк VISA EBROSET ПОЧТА РУССКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СВЯЗНОЙ СБЕРБАНК Альфа-Банк

Пуск | | | | | | EN | | 10:34 | 14.09.2017

# Карта офисов продаж

Документы | Электронная коммерция | Понятие электронной ко... | Электронная коммерция | Где купить тур от туропе... | Надежный | <https://pegast.ru/where-to-buy>




## ЗАНЗИБАР – это страна, город или бар?



Прямые рейсы с 16.10.2017

### Офисы продаж

Компания PEGAS Touristik предлагает приобрести тур в более чем 580 фирменных офисах продаж в 196 городах России.

Выберите город:  | Выберите метро:

 — участник программы

Пуск |  | EN |  | 10:35  
14.09.2017

# Форма для оформления путевок

Документы | Электронная коммерция | Понятие электронной ко... | Электронная коммерция | Поиск туров Pegasus | Пе... | Надежный | <https://pegast.ru/pegasys/search>

Поиск тура | Проверка заявки | Наличие мест на рейсах

Город отправления: Москва | Дата вылета: 15.09.2017 — 22.09.2017  
Страна: Турция | Продолжительность: 1 — 30 ночей  
Тур: Все туры | Взрослых: 2  
Тариф: Все тарифы | Детей: 0

Город: 

- Аланья
- Анталья
- Белек
- Бодрум
- Геджек
- Даламан
- Дидим
- Кемер
- Кушадасы
- Мармарис
- Сиде
- Фетхие

Опции: 

- Акваларк
- Активный
- Водные горки
- Для людей с ограниченными возможностями
- Для пар
- Молодежный
- На 1-ой линии
- Оздоровительные программы
- Размещение с животными
- Рекомендуем
- Семейный
- СПА-Отель

Категория: 

- SC
- HV2
- HV1
- 5\*
- 4\*
- 3\*
- 2\*

Питание: 

- AI
- BB
- FB
- HB
- RO

Отель (834): 

- Асар Hotel
- Acropolis Beach
- Adalin Resort
- Adalya Artside Hotel
- Adalya Elite Lara
- Adalya Ocean Deluxe
- Adalya Resort & SPA
- Adam & Eve
- Adonis Hotel

Класс перелета: Любой

Авиакомпании: 

- Onur Air (8Q)
- Pegasus (PC)
- Royal Flight (RL)
- Turkish Airlines (TK)
- Ural Airlines (U6)

Наличие мест на авиарейсы:  в наличии  по запросу

Пересадки:  Только прямые рейсы

Валюта:  RUR  В валюте тура

[Транзитные авиарейсы](#) | [Словарь терминов](#)  
[Авиарейсы с посадкой на дозаправку](#) | [Размещение одиноких мужчин в отелях Турции](#)

**Обратите внимание на доплаты по турам**

— мгновенное подтверждение | — остановка продаж  
— рекомендуем | — лучшее | — эксклюзив | — раннее бронирование | — состав пакета  
— есть места | — нет мест | — мало мест | — места по запросу | \* — дополнительная информация  
Y, T — эконом | C — бизнес | K — комфорт | P — премиум

10:39 14.09.2017

# Бронирование авиабилетов

The screenshot displays the PEGAS TOURISTIK website interface. At the top, the logo and navigation menu are visible, including links for 'ЖД БИЛЕТЫ', 'ТУРЫ', 'Войти', 'Помощь', and 'RUB'. The main banner features a Nordwind Airlines aircraft with the text 'МОСКВА - ХАБАРОВСК' and a price tag of 'от 8 500 Р' for the period '29.03.2016 - 27.10.2017'. Below the banner is a search form with fields for 'Москва', 'Куда (город или аэр...', 'Когда', and '1 взрослый, эконом', along with a 'Найти' button. A section titled 'Составной маршрут >>' contains eight flight options:

Origin	Destination	Price (RUB)
Москва	Хабаровск	от 8 500 Р
Москва	Благовещенск	от 11 000 Р
Иркутск	Симферополь	от 11 500 Р
Хабаровск	Симферополь	от 16 000 Р
Красноярск, Емельяново	Сочи, Адлер	
Самара	Сочи, Адлер	
Казань	Сочи, Адлер	
Уфа	Сочи, Адлер	

The bottom of the page shows the Windows taskbar with the Start button, application icons, and system tray information including the date '14.09.2017' and time '10:36'.

# Проверка статуса заказа клиента

Документы | Электронная коммерция | Понятие электронной ко... | Электронная коммерция | Проверка статуса заявки

Надежный | <https://pegast.ru/pegasys/check>

Пользуясь сайтом <https://pegast.ru>, Вы автоматически принимаете [правила передачи и обработки персональных данных](#).

Туристам | Агентствам | Персональным агентам | Личный кабинет

Новая высота вашего отдыха  
**PEGAS TOURISTIK** 23 года

Город отправления: Москва

Звонки принимаются круглосуточно  
**+7 (495) 287-87-87 | 8 800 700-87-47**  
[Заказать обратный звонок](#) | [Оставить отзыв](#)

О компании | Где купить | Рассрочка | Дополнительные услуги | Помощь | FIT

Онлайн бронирование | Страны | Отели | Авиабилеты | Ж/д билеты | Проверить свой тур

**ЗАНЗИБАР – это страна, город или бар?**  
Прямые рейсы с 16.10.2017

Поиск тура | Проверка заявки | Наличие мест на рейсах

Здесь вы можете отследить статус подтверждения заявки, увидеть актуальный состав услуг по ней, а так же в случае броней оформленных на [pegast.ru](https://pegast.ru), распечатать договор и выбрать способ оплаты.

Номер заявки  Фамилия  Имя

Способы оплаты: Промсвязьбанк | VISA | ЕВРОСЕТЬ | СВЯЗНОЙ | СБЕРБАНК | Альфа-Банк

О компании	Туры	Помощь	Курс оплаты туров						
Новости	Авиабилеты	Как купить	<table><tr><td></td><td>14.09</td></tr><tr><td>Доллар США</td><td>59.11</td></tr><tr><td>Евро</td><td>70.83</td></tr></table>		14.09	Доллар США	59.11	Евро	70.83
	14.09								
Доллар США	59.11								
Евро	70.83								
Версия для агентств	Отели	Как оплатить	<a href="#">Архив курсов</a>						
Обработка персональных данных	Акции	Личный кабинет							
	Оставить отзыв	Заказать обратный звонок							
	Полётная программа	Важная информация по турпродукту							

© 2017 Pegas Touristik

Использование текстов и фотографий с сайта [pegast.ru](https://pegast.ru) допускается только с письменного разрешения компании Pegas Touristik.

РЕНТИНГ: 12 821 888 | 17 2945 | 31878

f b v t o y o

Пуск | 10:36 | 14.09.2017

# Предложение дополнительных услуг

Документы | Электронная коммерция | Электронная коммерция | Электронная коммерция | Дополнительные услуги | <https://pegast.ru/vip>
















## Дополнительные услуги

**Уважаемые господа!**

Компания "PEGAS Touristik" рада предложить Вам набор услуг для самых взыскательных клиентов - VIP-обслуживание. Теперь Вы можете почувствовать максимум комфорта во время отдыха в Андорре, Греции, Доминикане, Индии, Индонезии, Испании, Италии, Кипре, Китае, Таиланде и Тунисе. Мы предлагаем Вам не только проживание в отелях самого высокого класса и "Fast track" в аэропорту, но и индивидуальный трансфер по Вашему выбору по прилету и при вылете, а также в течение всего отдыха, индивидуальные экскурсии только для Вас, гид, который будет сопровождать Вас, фрукты, цветы, шампанское. Надеемся, что все это сделает Ваш отдых особенным и неповторимым, комфортным и незабываемым!

Как забронировать дополнительные услуги? [подробнее](#)

- Fast track**  
Заказав эту услугу по прибытию в аэропорт можно отдохнуть в уютной лаундж зоне и пройти паспортный контроль всего за несколько минут.
- VIP трансфер**  
Также наши клиенты имеют возможность заказать индивидуальный трансфер. С максимальным комфортом и минимальными временными затратами можно добраться до своего отеля на автомобиле класса «люкс» с профессиональным водителем.
- Индивидуальный гид**  
В обязанности гида входит сопровождение туристов по стране во время отдыха. Гид предоставит информацию по стране, расскажет обо всех экскурсиях и поможет выбрать из всех самые интересные.
- Аренда яхт**  
Каждая яхта оборудована всем необходимым для того чтобы чувствовать максимально свободно и комфортно.
- VIP залы в аэропортах**  
Скрывать время ожидания и провести время с максимальным комфортом и пользой Вы сможете воспользовавшись услугами VIP залов в аэропортах.

 <a href="#">Андорра &gt;</a>	 <a href="#">Вьетнам &gt;</a>	 <a href="#">Греция &gt;</a>	 <a href="#">Доминикана &gt;</a>	 <a href="#">Индия &gt;</a>
 <a href="#">Индонезия &gt;</a>	 <a href="#">Иордания &gt;</a>	 <a href="#">Испания &gt;</a>	 <a href="#">Кения &gt;</a>	 <a href="#">Кипр &gt;</a>
 <a href="#">Китай &gt;</a>	 <a href="#">Куба &gt;</a>	 <a href="#">Мальдивы &gt;</a>	 <a href="#">Марокко &gt;</a>	 <a href="#">Мексика &gt;</a>

Пуск | EN | 10:38 | 14.09.2017