

Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ



***ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ
ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ***



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΔΙΔΑΣΚΩΝ: ΔΡ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΖΩΓΡΑΦΟΣ

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



- Τα συστήματα διανομής ταξιδιωτικών πωλήσεων προσφέρουν ένα πλαίσιο εργασίας για την προώθηση ταξιδιωτικών προϊόντων στην αγορά. Υπάρχουν πολλά είδη συστημάτων διανομής και κάθε ένα έχει τα πλεονεκτήματά του. Στα συστήματα διανομής τριών και τεσσάρων σταδίων υπάρχουν μεσάζοντες – τουριστικοί και ταξιδιωτικοί χονδρέμποροι, πωλητές λιανικής και ειδικευμένα κανάλια. Οι υπηρεσίες τους που ωφελούν τόσο τους προμηθευτές όσο και τους τελικούς αγοραστές, επηρεάζουν τελικά την αποτελεσματικότητα και την οικονομία του συνόλου της ταξ. Βιομηχανίας.
- Από την άποψη των προμηθευτών πολλές ειδικευμένες λειτουργίες πωλήσεων και μάρκετινγκ πραγματοποιούνται από τους κύριους προμηθευτές, οι οποίοι χρησιμοποιούν μια ποικιλία μεθόδων για τη δημιουργία και εξυπηρέτηση της ζήτησης ή την προσφορά πληροφοριών στο ταξιδιωτικό κοινό

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΈΝΑ ΣΤΑΔΙΟ



Μεταφορές

ΔΥΟ ΣΤΑΔΙΑ

Καταλύματα

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ
ΓΡΑΦΕΙΟ

Εταιρίες
ενοικίασης
αυτοκινήτων

ΤΡΙΑ ΣΤΑΔΙΑ

Ψυχαγωγία
και αναψυχή

Ειδικευμένος Διανομέας,
χονδρέμπορος ή
ταξιδιωτικός οργανισμός

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ
ΓΡΑΦΕΙΟ

Κρουαζιερόπ
λοια

Χονδρέμπορος ή
ταξιδιωτικός οργανισμός

ΤΕΣΣΕΡΑ ΣΤΑΔΙΑ

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΑΝΟΜΕΑΣ →

ΑΓΟΡΑΣΤΕΣ

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΜΕΣΑΖΟΝΤΕΣ

- **ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ (ΓΡΑΦΕΙΑ)**
- **TOUR OPERATORS**
- **ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΙ ΜΕΣΑΖΟΝΤΕΣ**

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΥΠΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- **ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ (ΓΡΑΦΕΙΑ)**

Ο ταξιδιωτικός πράκτορας αποτελεί μέλος ενός ταξιδιωτικού πρακτορείου και είναι υπεύθυνος για την πώληση των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που προσφέρονται από τους κύριους προμηθευτές του πρακτορείου, όπως οι αεροπορικές εταιρίες, οι εταιρίες τουριστικών λεωφορείων, οι εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων και οι διοργανωτές ξεναγήσεων. Το άτομο αυτό προσφέρει στους πελάτες τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη λήψη των ταξιδιωτικών τους αποφάσεων και ρυθμίζει για λογαριασμό τους τις κρατήσεις με τους προμηθευτές. Γενικά υπάρχουν δυο ειδών τουριστικά γραφεία, αυτά της χονδρικής και της λιανικής

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΥΠΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- **ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΗΣ**

Ένας ταξιδιωτικός πράκτορας χονδρικής πώλησης (wholesale travel agent) ή χονδρέμπορος ειδικεύεται στη δημιουργία τουριστικών πακέτων, που προωθούνται στο κοινό μέσα από ένα δίκτυο ταξιδιωτικών πρακτόρων λιανικής πώλησης (retail travel agents)

Ένας ταξιδιωτικός πράκτορας λιανικής πώλησης πουλά άμεσα τις ταξιδιωτικές τους υπηρεσίες στους καταναλωτές. Αντιπροσωπεύουν συνήθως αεροπορικές εταιρίες, κρουαζιέρες, ξενοδοχεία κλπ.

Η διάκριση ανάμεσα στους πράκτορες χονδρικής και στους πράκτορες λιανικής είναι δύσκολη γιατί πολλοί από τους δευτέρους γίνονται περιστασιακά και χονδρέμποροι

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΥΠΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- TOUR OPERATORS

Είναι οι οργανισμοί οι οποίοι οργανώνουν και πωλούν τις υπηρεσίες που προσδιορίζονται σε ένα τουριστικό πακέτο. Συνάπτουν συμβόλαια με ξενοδοχεία, μεταφορικά μέσα, εστιατόρια, αξιοθέατα, εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων για τη συλλογή των στοιχείων που συνθέτουν ένα ολοκληρωμένο τουριστικό πακέτο.

Σε ορισμένες περιπτώσεις τα πακέτα δημιουργούνται για το ευρύ κοινό και προωθούνται απ' ευθείας σε αυτό. Σε άλλες συντάσσονται με τις προδιαγραφές ενός ταξιδιωτικού γραφείου χονδρικής το οποίο και τα προωθεί στη λιανική.

Ένας οργανισμός τυπικά προσφέρει μια ποικιλία πακέτων για μία συγκεκριμένη εποχή, που στο σύνολο του ονομάζεται **πρόγραμμα ταξιδιών**.

Ένα πακέτο μπορεί να περιλαμβάνει υπηρεσίες όπως μεταφορές, διαμονή, γεύματα, ξεναγήσεις.

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΥΠΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- TOUR OPERATORS

Οι οργανωτές χερσαίου τουρισμού (ground operators) προσφέρουν συνήθως υπηρεσίες μόνο στον προορισμό και δεν περιλαμβάνουν μεταφορές από και προς τον προορισμό. Οι υπηρεσίες τους ονομάζονται land arrangements. Οι ground operators που ειδικεύονται στις υπηρεσίες για τους εισερχόμενους τουρίστες και ειδικά τους τουρίστες από ξένες χώρες ονομάζονται πράκτορες υποδοχής ή inbound agents. Η παρουσία και οι εξειδίκευση που παρουσιάζουν αποτελούν παράγοντα επιτυχίας για πολλούς προορισμούς

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΥΠΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- **ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΙ ΜΕΣΑΖΟΝΤΕΣ**

Έχουν τη δύναμη να επηρεάζουν την επιτυχία διανομής του τουριστικού προϊόντος. Η σημασία τους αυξάνεται διαρκώς αφού η τάση στην τουριστική βιομηχανία να εξειδικεύεται.

- *Εταιρίες κινήτρων ή παρότρυνσης (incentive/motivation travel companies)*
- *Μεσίτες τουριστικών λεωφορείων – τουριστικοί πράκτορες*
- *Διοργανωτές συνεδρίων και συσκέψεων*
- *Διοργανωτές στον τόπο προορισμού (destination planners)*
- *Υπεύθυνοι ειδικών εκδηλώσεων*
- *Υπεύθυνοι Εθνικών Οργανισμών Τουρισμού (ΕΟΤ)*

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ

- ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΕΝΟΣ ΣΤΑΔΙΟΥ
- ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΔΥΟ ΣΤΑΔΙΩΝ
- ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΤΡΙΩΝ ΣΤΑΔΙΩΝ
- ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΤΕΣΣΑΡΩΝ ΣΤΑΔΙΩΝ

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



Σύστημα Διανομής Ενός Σταδίου

- Απλότητα
- Επιπλέον ευκαιρίες πωλήσεων
- Ελαστικότητα
- Μεγαλύτερο κέρδος για τον προμηθευτή
- Προσωπικός έλεγχος επί των πωλήσεων
- Διαχείριση βασικών πελατών

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



Σύστημα Διανομής Δύο Σταδίων

- Επαγγελματική Υποστήριξη
- Πολλαπλές επιλογές
- Δωρεάν ή χαμηλού κόστους βοήθεια
- Σωρευτική δύναμη μεγέθους
- Ταξιδιωτικές Λέσχες
- Travel Consolidators
- Λογαριασμός μιας χρέωσης
- Πλεονεκτήματα τιμών ή υπηρεσιών
- Βοήθεια εκτός έδρας
- Ομάδα πωλήσεων χωρίς κόστος
- Τιμολογιακές και εισπρακτικές διευκολύνσεις για τους προμηθευτές
- Προώθηση στις εκτός εποχής περιόδους

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



Τύποι προμηθευτών

- **Κύριοι**

Είναι αυτοί που παρέχουν άμεσα τις υπηρεσίες τους στον ταξιδιώτη και οι οποίοι πληρώνονται από τον ταξιδιώτη ή τον ενδιάμεσο αγοραστή. Το μέγεθος και η πολυπλοκότητα του συστήματος διανομής εξαρτάται από έναν αριθμό παραγόντων

- **Δευτερεύοντες**

Είναι εκείνοι που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους μέσω των κύριων προμηθευτών. Πρόβλημα αποτελεί ο έλεγχος της αξιοπιστίας τους από τους αγοραστές των πακέτων: Π.χ. ένα εστιατόριο

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- *ΤΥΠΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ*
- *ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΝΟΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ*
- *ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΕΠΙΠΕΔΩΝ*
- *ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΥΡΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ*
- *ΔΙΑΣΤΑΥΡΟΥΜΕΝΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ*
- *ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΕΣΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ*
- *ΤΥΠΟΙ ΜΟΝΑΔΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ*
- *ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΑΞΙΔΙΑ ΧΩΡΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ*

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΕΠΙΠΕΔΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Η οργάνωση των πωλήσεων των ταξιδιωτικών προμηθευτών μπορεί να είναι απλή ή σύνθετη, ανάλογα με τη φύση των προϊόντων ή των υπηρεσιών που θα πωληθούν. Μια αεροπορική εταιρία μπορεί να έχει μια λεπτομερή ιεραρχία από υποκαταστήματα πωλήσεων υπό την ευθύνη της διεύθυνσης πωλήσεων που διαθέτει. Όσο πιο σύνθετη είναι η επιχείρηση τόσο πιθανότερο είναι να απαιτείται και μια πολυεπίπεδη ομάδα πωλήσεων

- Τρία είναι τα επίπεδα οργάνωσης πωλήσεων

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



- ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΥΡΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ
- ΔΙΑΣΤΑΥΡΟΥΜΕΝΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ
- ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΕΣΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
- ΤΥΠΟΙ ΜΟΝΑΔΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ