

Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ



ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΙ ΜΕΣΑΖΟΝΤΕΣ



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



ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

- Ένας τουριστικός πράκτορας λιανικής πώλησης είναι ένας εξουσιοδοτημένος μεσάζων (commissioned intermediary) στον οποίο έχει επιτραπεί, από τους μεταφορείς, τα ξενοδοχεία και τα τους πόλους έλξης τουριστών, τις εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων, συμπεριλαμβανομένων και των χονδρεμπόρων να πωλούν για λογαριασμό τους
- Ως εξουσιοδοτημένος μεσάζων, ο πράκτορας δεν έχει στην ιδιοκτησία του τις υπηρεσίες
- Το τουριστικό γραφείο λαμβάνει μια προμήθεια από τις πωλήσεις
- Οι πωλήσεις αναφέρονται ως κρατήσεις. Ένα γραφείο το οποίο έχει κάνει πωλήσεις αξίας 1 εκ. ευρώ, σημαίνει ότι έχει κάνει κρατήσεις αυτής της αξίας
- Ορισμένα τουριστικά γραφεία περιορίζουν τις πωλήσεις σε συγκεκριμένο αριθμό προμηθευτών

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

- Η κύρια πηγή εσόδων των τουριστικών γραφείων μέχρι την επέλαση του ίντερνετ προέρχονταν από την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων
- Το ύψος των προμηθειών μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τον προμηθευτή
- Τα τουριστικά γραφεία λιανικής πώλησης μπορεί επίσης να κερδίζουν επιπρόσθετες προμήθειες (**override commissions**) από τους χονδρέμπορους και τους άλλους προμηθευτές. Τα κέρδη αυτά αποτελούν μια μορφή δώρου για την καλή απόδοση της επιχείρησης.
- Οι χονδρέμποροι προσφέρουν ένα κλιμακούμενο πρόγραμμα προμηθειών (**graduated rate schedule**). Αυτό σημαίνει πως το ποσοστό της επιπλέον προμήθειας που προσφέρεται σε ένα ταξιδιωτικό γραφείο αυξάνεται παράλληλα με τον αριθμό των κρατήσεων που πραγματοποιεί το γραφείο. Είναι επίσης πιθανό να υπάρξουν αναδρομικές επιπρόσθετες προμήθειες (**retroactive overrides**). Στις περιπτώσεις αυτές ο χονδρέμπορος εφαρμόζει το ποσοστό της επιπλέον προμήθειας και σε προηγούμενες κρατήσεις

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

- Τα ταξιδιωτικά πρακτορεία, οι τουριστικοί χονδρέμποροι και οι μεσίτες περιηγήσεων είναι οι πιο συνήθεις ενδιαμέσοι στο σύστημα διανομής των τουριστικών υπηρεσιών
- Το μέγεθος και η δομή των τουριστικών γραφείων έχει αλλάξει τα τελευταία χρόνια λόγω της προόδου της τεχνολογίας, της αυστηροποίησης της νομοθεσίας, της απώλειας των αποκλειστικών δικαιωμάτων να πωλούν αεροπορικά εισιτήρια και των δυναμικών εξελίξεων στην αγορά
- Η εργασία των γραφείων γίνεται ολοένα και πιο δύσκολη λόγω των νέων πηγών ανταγωνισμού και από την επιβολή νέων όρων από τους προμηθευτές
- Ο νέος ρόλος των γραφείων θέλει τη δημιουργική παρουσίαση προϊόντων (**merchandising**), προσαρμοσμένων στα μέτρα των απαιτήσεων των πελατών (**customizing**) για την εξυπηρέτηση μιας συνεχώς διαφοροποιημένης αγοράς

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ: Διαχείριση ταμειακής ροής

- Οι διευθυντές και οι ιδιοκτήτες των επιτυχημένων πρακτορείων πρέπει να ελέγχουν προσεκτικά κάθε διάσταση της λειτουργίας των επιχειρήσεων τους προκειμένου να καταγράψουν κέρδη. Αντίθετα με πολλές άλλες επιχειρήσεις που μπορούν να αγοράζουν με μηνιαία πίστωση, τα ταξιδιωτικά γραφεία θα πρέπει να λειτουργούν βάσει μετρητών για την εβδομαδιαία εξόφληση των αεροπορικών εισιτηρίων. Για την επίτευξη της οικονομικής επιτυχίας, ένα γραφείο πρέπει να παράγει αρκετό όγκο πωλήσεων για την κάλυψη του πάγιου κόστους και τη διατήρηση ενός ελαχίστου επιπέδου ρευστότητας (μετρητά άμεσα διαθέσιμα) για να μπορεί να λειτουργεί

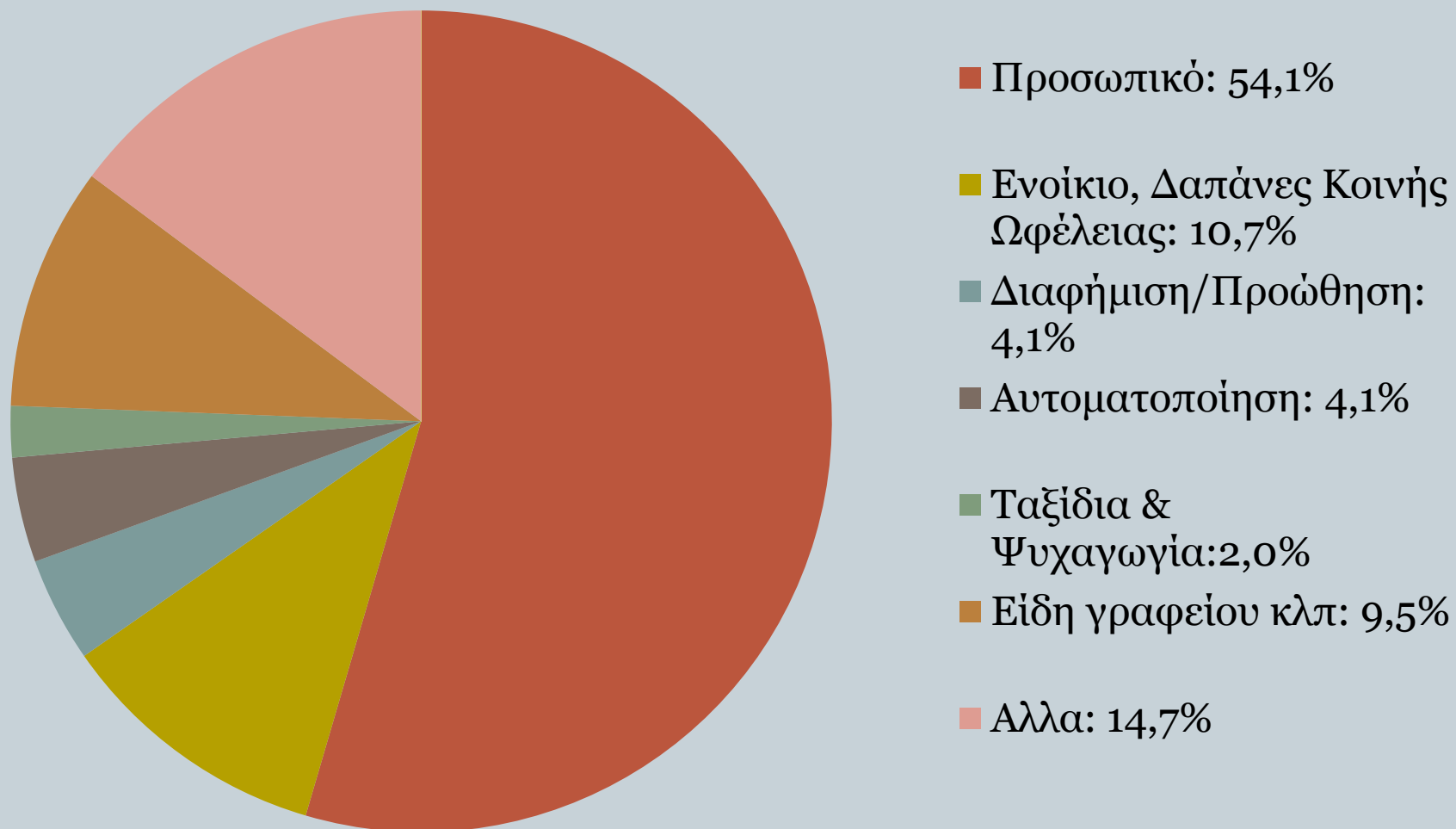
ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ: Τρόποι Μεγιστοποίησης Κερδών

- *Χρήση της βοήθειας του προμηθευτή*
Οι προμηθευτές μπορεί να προσφέρουν δωρεάν υλικό προώθησης, όπως και δωρεάν εκπαίδευση σε καμπάνιες, τεχνικές πωλήσεων κλπ
- *Πώληση άλλων ταξιδιωτικών υπηρεσιών*
Τα ταξιδιωτικά γραφεία πολύ συχνά πωλούν και άλλες υπηρεσίες όπως τουριστική ασφάλιση. Υπάρχει επίσης και ασφάλιση για την περίπτωση που κάποιος δεν μπορεί να ταξιδέψει λόγω π.χ. ασθένειας
- *Διαχείριση εισπράξεων*
Ο όρος compensation mix χρησιμοποιείται για την περιγραφή του τρόπου με τον οποίο όλες οι προμήθειες, οι επιπρόσθετες προμήθειες, τα μπόνους και άλλα κίνητρα παραγωγής όγκου πωλήσεων συνδυάζονται για τη δημιουργία εσόδων γραφείου του γραφείου. Η αποτελεσματική διαχείριση αυτού του μίγματος, προϋποθέτει τον καθορισμό στόχων και την ανάπτυξη στρατηγικών για την παραγωγή ενός συγκεκριμένου περιθωρίου κέρδους.
- *Αυτοματοποίηση*
- *Ηλεκτρονικά Συστήματα Κρατήσεων CRS*

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ : Μέσες εταιρικές Δαπάνες



ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ: Υποχρεώσεις και ευθύνες έναντι πελατών

- Γενικά ένα ταξιδιωτικό πρακτορείο μπορεί να αποφύγει προβλήματα που έχουν σχέση με αποζημιώσεις πελατών αν είναι συνεπές στην ακριβή και επιμελημένη παροχή των υπηρεσιών, που συμφωνήθηκαν με αυτόν
- Ακόμη όμως και το πιο αξιόπιστο και καλοπροαίρετο πρακτορείο μπορεί να συναντήσει προβλήματα, εξαιτίας ορισμένων παρεξηγήσεων ή παράλογων πελατών
- Οι καταναλωτές και οι ενώσεις προστασίας των καταναλωτών δε διστάζουν να ασκήσουν αγωγές στην περίπτωση που οι υποσχεθείσες υπηρεσίες δεν παρέχονται όπως προσδιορίστηκαν ή υπονοήθηκαν στη συμφωνία
- Ο ταξιδιωτικός πράκτορας φέρει ευθύνη για τα εξής θέματα: Α) Εκτέλεση κάθε καθήκοντος που έχει συμφωνηθεί με τον πελάτη Β) Εκπλήρωση κάθε εργασίας με τρόπο σύμφωνο προς τις επαγγελματικές προδιαγραφές Γ) Ικανοποίηση των ειδικών ενδιαφερόντων και αναγκών του πελάτη

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ: Υποχρεώσεις και ευθύνες έναντι πελατών

- Υπάρχει μεγάλη διαφορά ανάμεσα στην παροχή επαγγελματικών συμβουλών σε έναν πελάτη και στην απλή πραγματοποίηση μιας κράτησης για λογαριασμό του πελάτη. Γενικά ένα γραφείο δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνο για τα εξής θέματα: καιρός, λειτουργία ξενοδοχείου, τρόφιμα ή ποτά, εγκληματικές δραστηριότητες ή πολιτικές αναταραχές στον προορισμό, αποσκευές, πρακτικές του μάνατζμεντ της μεταφορικής εταιρίας, εστιατόρια, ενοικιάσεις αυτοκινήτων ή ακόμη πόσο αρέσει ο προορισμός στον πελάτη. Ο πράκτορας όμως οφείλει να ενημερώσει τον πελάτη για το τι θα συναντήσει εκεί που προτίθεται να ταξιδέψει
- Ένα τουριστικό γραφείο είναι υπεύθυνο για τις πράξεις των υπαλλήλων του σύμφωνα με τη νομική αρχή της ευθύνης του προστήσαντος (**respondeat superior**) η οποία συνεπάγεται πως ένας εργοδότης είναι υπόλογος προς τρίτους για τις πράξεις των εργαζομένων του, όταν αυτές εμπíπτουν εντός του πλαισίου αρμοδιότητας του πελάτη

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ: Συνεργασία με άλλους τουριστικούς μεσάζοντες

- Τα ταξιδιωτικά πρακτορεία λιανικής προσφέρουν συνήθως υπηρεσίες παρεχόμενες από κάποιους χονδρεμπόρους και το γραφείο λαμβάνει μια προμήθεια από αυτούς. Ορισμένοι χονδρέμποροι πτωχεύουν μετά την αγορά του ταξιδιού από τον πελάτη. Αν ο πελάτης έχει ήδη φύγει για το ταξίδι του, μένει χωρίς βοήθεια
- Ο κίνδυνος της άσκησης αγωγής από κάποιο πελάτη για προβλήματα που προκαλούνται από χονδρέμπορους οδήγησε στην εισαγωγή ενός τρόπου προστασίας μέσω της ασφάλισης και χρήσης των ρητρών περιορισμού της ευθύνης. Μια **ρήτρα περί ανεύθυνου**, άλλως **απαλλακτική ρήτρα (disclaimer)** είναι ένας όρος που περιλαμβάνεται μέσα στο συμβόλαιο και με το οποίο δηλώνεται ότι το τουριστικό γραφείο δε φέρει καμιά ευθύνη για τα σφάλματα ή τις πράξεις χονδρεμπόρων ή άλλων τρίτων εμπλεκόμενων μερών όπως οι ξεναγοί ή οι σοφέρ
- Χρειάζεται τα τουριστικά γραφεία να ελέγχουν πλήρως τα φυλλάδια που διαφημίζουν τα προϊόντα που μεταπωλούν. Οι ρήτρες καλό είναι να ανακοινώνονται και προφορικά εκτός από γραπτώς

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



- Ένα τουριστικό γραφείο έχει πολύ μεγάλη ευθύνη απέναντι στους μεταφορείς
- Μπορεί να πληρώσει πρόστιμο ή και να αποκλειστεί προσωρινά αν δεν τηρεί τις υποχρεώσεις του απέναντι στους μεταφορείς
- Τα πρακτορεία υπόκεινται σε κανονισμούς και για την αδειοδότησή τους συναινούν φορείς μεταφορών που ονομάζονται **conferences**

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΑΠΟ ΜΕΤΑΦΟΡΕΙΣ

Ορισμένοι από τους κανονισμούς που ορίζονται από τα **Conferences** είναι:

- **Διαδικασία τεκμηρίωσης:** Απαιτείται η λεπτομερής καταγραφή των μεθόδων προώθησης, τις περιγραφές του γραφείου και της θέσης του
- **Εγγύηση:** Τα τουριστικά γραφεία οφείλουν να είναι καλυμμένα με εγγύηση για την περίπτωση αθέτησης των υποχρεώσεων τους. Η εγγύηση υπολογίζεται βάσει ενός τύπου που σχετίζεται με το απόθεμα σε εισιτήρια που διαθέτει ένα γραφείο
- **Διαδικασίες αποθέματος εισιτηρίων:** Οι μεταφορείς ελέγχουν τα πρακτορεία βάσει του όγκου σε απόθεμα εισιτηρίων που μπορεί να έχουν στα χέρια τους και του τρόπου που τα χρησιμοποιούν. Οι ρυθμίσεις αυτές είναι απαραίτητες γιατί το απόθεμα εισιτηρίων είναι ένα είδος λευκής επιταγής που μπορεί να εκδοθεί για ένα ταξίδι πριν την εξόφληση της αεροπ. εταιρίας
- **Διαδικασία αλλαγής της ιδιοκτησίας:** Τα τουριστικά γραφεία δεν μπορούν να αλλάξουν ιδιοκτησία αν οι νέοι ιδιοκτήτες δεν τηρούν τις ισχύουσες προδιαγραφές

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΧΟΝΔΡΕΜΠΟΡΟΙ

- Οι χονδρέμποροι δεσμεύουν μαζικά τουριστικές υπηρεσίες διαμονής και μεταφοράς (**block bookings**), γεγονός που σημαίνει ότι πρέπει να καταβάλλουν τεράστια ποσά στους προμηθευτές. Τακτική τους είναι να καταβάλλουν τις ελάχιστες προκαταβολές για να μη χρεοκοπήσουν αν δεν μπορέσουν να συγκεντρώσουν την επιθυμητή ζήτηση
- Ο χονδρέμπορος ο οποίος συνθέτει ένα τουριστικό πακέτο πρέπει να κρίνει ποιος τύπος πακέτου θα προσελκύσει τους ταξιδιώτες. Οι αγοραστές ελκύονται από τις χαμηλές τιμές και από τη δημιουργική παρουσίαση. Η τελευταία πρέπει να αναφέρεται στη συνολική ταξιδιωτική εμπειρία που θα αποκομίσει ο αγοραστής
- Υπάρχει ανταγωνισμός από συνεργασίες προμηθευτών μεταξύ τους και αρνητική προοπτική λόγω του ότι το κοινό επιλέγει να οργανώνει μόνο του τα ταξίδια. Υπάρχει επίσης αύξηση των δικαστικών αντιπαραθέσεων μεταξύ χονδρεμπόρων και τουριστικών καταναλωτών που έχουν γίνει ιδιαίτερα έμπειροι

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΙΝΗΤΡΩΝ

- Οι εταιρίες παροχής κινήτρων (**incentive companies**) είναι επιχειρήσεις που βοηθούν τους πελάτες τους στο σχεδιασμό, την προώθηση και την εκτέλεση των προγραμμάτων υποκίνησης των υπαλλήλων ή των πελατών μέσω της συμμετοχής τους σε ένα ταξίδι
- Σύμφωνα με την SITE (Ένωση των Στελεχών Εταιριών Ταξιδιωτικών Κινήτρων) το ταξίδι κινήτρων ορίζεται ως το σύγχρονο εργαλείο του μάνατζμεντ που χρησιμοποιείται για την επίτευξη υψηλότατων στόχων με την επιβράβευση των συμμετεχόντων με ένα ταξιδιωτικό έπαθλο για την επίτευξη των πέραν του συνήθους στόχων
- Οι εταιρίες κινήτρων μπορεί να έχουν τρεις τύπους: Εταιρίες παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών παρότρυνσης, οι εταιρίες εκπλήρωσης (πωλούν συνήθως ταξιδιωτικές υπηρεσίες στις πρώτες) και τα τμήματα κινήτρων μέσα στα τουριστικά γραφεία

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ



ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΝ ΚΙΝΗΤΡΩΝ

Γενικά αυτού του είδους τα ταξίδια προσφέρονται σε πωλητές, διανομείς και αντιπροσώπους ως μέσο επιβράβευσης (κυρίως ασφαλιστές και πωλητές ειδών). Ο προορισμός θα πρέπει να είναι δημοφιλής και θα πρέπει να αλλάζει σε τακτά διαστήματα

Οι προϋποθέσεις ενός προγράμματος παρότρυνσης είναι:

- Αρκετό κεφάλαιο
- Μετρήσιμοι και απαιτητικοί στόχοι
- Ανάθεση ευθύνης
- Νόρμες
- Μικρές περίοδοι επιβράβευσης
- Επαγγελματική επικοινωνία και προώθηση πωλήσεων του πλάνου παρότρυνσης
- Σωστός συγχρονισμός του ταξιδιού
- Επιθυμητοί και/ή ασυνήθιστοι προορισμοί