

## Курс «Менеджер по продажам туристических услуг»

Менеджер по туризму - это специалист, обеспечивающий туристические поездки клиентов, координирующий работу задействованных при этом людей и организаций.



Менеджер может заниматься или отправкой в туристические поездки, чаще зарубежные, жителей своей страны (что в современной России более распространено), или приемом иностранных граждан.

**В обязанности специалистов данной области входят:**

беседы с клиентами и их консультирование по поводу выбора туров;

бронирование для них авиабилетов, отелей;

оформление страховки и иных

необходимых документов.

Менеджер постоянно контактирует с авиакомпаниями, страховыми агентами, принимающей стороной, различными туристическими агентствами. Проводит маркетинговые исследования рынка туристических услуг и находит наиболее выгодные предложения в плане оплаты, сроков и качества работы принимающей стороны. Оперативно разрешает возникающие проблемные ситуации.

Работа менеджера, специализирующегося на реализации туров, очень похожа на деятельность менеджера по продажам. Однако у тех, кто непосредственно организует туры и сопровождает группы, она ближе к работе гида-экскурсовода.

В любом случае менеджер должен располагать полной информацией о стране, в которую направляет людей, знать предпочтения своих клиентов, чтобы при отсутствии необходимых путевок предложить интересную замену.

### **Личные качества:**

Осваивать профессию желательно людям, имеющим высокую стрессоустойчивость, развитые коммуникативные и организаторские способности, внятную речь, хорошую память, способность убеждать собеседника, ответственным, умеющим общаться с людьми лично и по телефону. Обязательно знание хотя бы одного иностранного языка, а лучше - нескольких.

### **Программа обучения:**

- Основная терминология рынка туристических услуг. Основные понятия. Система международных обозначений.
- Правовые аспекты турбизнеса. Взаимодействия участников процесса: туроператор - турагентство - клиент.
- Особенности сотрудничества туроператор - турагентство, критерии для выбора туроператора. Договорные отношения. Виды договоров.
- Мотивационные аспекты в туризме
- Виды туризма
- Франчайзинг в туризме. Плюсы и минусы.
- Формирование и ценообразование турпродукта. Факторы, влияющие на стоимость турпакета.
- Туристская реклама. Виды рекламы, проведение рекламной компании. Стимулирование продаж. Пути реализации, имидж и продвижение турпродукта.
- Помощь в оформлении ОЗП
- Паспортно-визовые вопросы (ОПЗ). Виды виз. Особенности визового и безвизового въезда. Порядок оформления и получения выездных виз. Шенгенские визы
- Транспортное обслуживание туристов. Виды транспортных средств. Специфика чартерных перевозок

- Паспортные, визовые и таможенные формальности. Правила выезда из РФ несовершеннолетних детей
- Медицинская страховка и другие виды страхования. Терминология. Тарифы.
- Туристское страноведение. Соблюдение законов, правил и обычаев страны пребывания. Правовые и морально-этические аспекты. Специфика конкретной страны. Ответственность туриста
- Звездность отелей. Классификация размещения, типы номеров и питания. Повышение доходности туризма
- Информационные технологии в турбизнесе
- Основы технологии бронирования. Системы on-line бронирования основных туроператоров.
- Порядок работы с претензиями, замечаниями, жалобами. Защита прав туриста и интересов фирмы. Способы решения конфликтов.
- Правила телефонного общения. Способы установления контакта с клиентом. Типы клиентов. Нравственные и психологические аспекты общения.
- Презентация тура.

**Срок обучения:** 32 часа

**Стоимость обучения:** 2 500 рублей