

Ушаков Д.С.

Технологии продаж в туристическом бизнесе / Д.С. Ушаков — Ростов н/Д.:
Феникс, 2006. — 240 с. — (Бизнес — класс).

Создание туристического агентства, ориентированного на клиента, требует от работников способности точно оценивать ситуацию, принимать самостоятельные решения, создавать условия для взаимного удовлетворения сторон в процессе принятия клиентом решения о покупке. В данном издании предлагается оригинальная техника продажи туристического продукта, адаптированная под специфику современного туристического производства и реалии российского турбизнеса. Для специалистов туристической индустрии и студентов профильных специальностей.

Содержание

Введение

Глава 1. Туристические агентства: функции, виды и правовые основы деятельности

Глава 2. Клиенты турагентства и их потребности

Глава 3. Подготовка менеджера турагентства к работе с клиентами

Глава 4. Особенности личной продажи туристического продукта

4.1. Полминуты, решающие все, или Как установить контакт с клиентом

Закидываем удочку, или Как «раскрыть» клиента

Презентуем туристический продукт

4.5. Как выиграть в споре с клиентом и не отпугнуть последнего

4.6. Завершаем продажу

Глава 5. Агентская продажа по телефону

Глава 6. Лояльность клиентов турагентства и программы ее повышения

Глава 7. Обеспечение роста продаж (советы руководителям)

Бонус № 1. Агентские продажи билетов на регулярные авиарейсы

Бонус № 2. Агентские продажи железнодорожных билетов

Приложение № 1. Список основных сокращений,

принятых в международном туризме

Приложение № 2. Агентский договор

Приложение № 3. Договор-тур

Приложение № 4. Заявка на тур