

Жданова Т. С.

**Технологии продаж: Учебное пособие для бакалавров /
Т. С. Жданова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Даш-
ков и К^о», 2016. — 184 с.**

Оглавление

Глава 1. ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ И ОСОБЕННОСТИ ЕГО ПРОДАЖИ.....	5
1.1. Понятие туристского продукта.....	5
1.2. Условия продажи туристского продукта.....	11
1.3. Особенности продажи туристского продукта.....	14
1.4. Корпоративная культура как инструмент формирования положительного образа туристической организации.....	18
Глава 2. ЭТАПЫ ПРОДАЖИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА.....	42
2.1. Цикл продажи туристского продукта.....	42
2.2. Эффективное начало встречи с туристом.....	49
Глава 3. СТРАТЕГИИ ПРОДАЖ В ТУРИЗМЕ.....	60
3.1. Стратегия следования за клиентом.....	60
3.2. Стратегия заманивания.....	62
3.3. Альтернативные стратегии продаж.....	65
Глава 4. УПРАВЛЕНИЕ ДИАЛОГОМ С КЛИЕНТОМ.....	75
4.1. Виды вопросов и ответы на них.....	75
4.2. Техники задавания вопросов.....	79
4.3. Работа с возражениями.....	80
4.4. Способы управления диалогом.....	82
Глава 5. ПРЕЗЕНТАЦИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ ПРОДАЖИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА.....	85
5.1. Понятие и виды презентации.....	85
5.2. Структура презентации.....	91
5.3. Техника эффективной презентации.....	92
Глава 6. РЕКЛАМНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.....	96
6.1. Роль рекламных материалов в продаже туристского продукта.....	96

6.2. Виды рекламных материалов.....	104
6.3. Использование отзывов туристов в рекламных материалах.....	110
Глава 7. КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТОМ.....	113
7.1. Техники коммуникаций.....	113
7.2. Возможные проблемы взаимодействия.....	123
Глава 8. ПРОДАЖА ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА.....	126
8.1. Договоры, их виды, особенности.....	126
8.2. Обсуждение договоров с клиентом.....	133
8.3. Спорные вопросы.....	135
Глава 9. МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА.....	148
9.1. Функции менеджера в процессе продажи туристского продукта.....	148
9.2. Требования к менеджеру.....	151
Глава 10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПРИ ПРОДАЖЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА.....	157
10.1. Виды дополнительных услуг.....	157
10.2. Особенности продажи дополнительных услуг.....	161
Глоссарий туристической терминологии.....	164
Литература.....	183
Нормативные акты.....	183