

Общество с ограниченной
ответственностью "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ СЛЕТАТЬ.РУ"

Утверждаю
Генеральный директор

ООО "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ СЛЕТАТЬ.РУ"

Е.О. Данилович

Приказ 02 от 01.07.24



Дополнительная профессиональная программа
профессиональной переподготовки

**«НЕЗАВИСИМЫЙ ТУРАГЕНТ: ВСЁ ВКЛЮЧЕНО ПЛЮС»
(288 часов)**

Авторы:
Помазкова М.В.

Санкт-Петербург, 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель программы: совершенствование и/или получение профессиональных компетенций, обновление и/или формирование теоретических и практических знаний в области туризма, а также приобретение навыков продвижения и реализации туристского продукта и организации комплексного туристского обслуживания.

В задачи программы входит профессиональная переподготовка в области:

- Знания ассортимента и особенностей туристских продуктов;
- Предоставления туристам необходимой и достоверной информации о турпродукте или отдельных туристских услугах, условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания;
- Продажи туристского продукта;
- Заключения договора на оказание туристских услуг;
- Бронирования туристского продукта;
- Оформления необходимых туристских документов;
- Знания и правил обслуживания клиентов;
- Знания критериев для классификации целевой аудитории по ключевым и дополнительным интересам, ценностям и потребностям;
- Средств, технологий и инструментов продвижения услуг турагентства;
- Запуска рекламной кампании для услуг турагентства;
- Психологии клиентов туристского агентства;
- Технологий работы с туристом дистанционно через изучение правил работы с туристом по телефону, изучение особенностей коммуникации с клиентом посредством электронной почты и мессенджеров;
- Знания законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере туризма;
- Правил бронирования турпродукта, в состав которого входит перелёт на регулярных рейсах;
- Правил бронирования турпродукта, в состав которого входит перелёт на чартерных рейсах;
- Особенности оформления состава услуг в турпакете в системе бронирования;
- Правил аннуляции и удержания фактически понесенных расходов туроператором;
- Продажи туристского продукта посредством телефонной связи;
- Технологий работы с туристом дистанционно через изучение правил работы с туристом по телефону.

- Технологий работы с туристом в офисе.
- Работы с возражениями туристов как важного этапа продаж.
- Выстраивания системы лояльности и работы с базой клиентов.
- Юридических особенностей работы в сфере туризма.

Объектами профессиональной деятельности программы являются:

- запросы потребителей туристских услуг;
- туристские продукты;
- туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные и другие объекты туристского показа, познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного назначения;
- услуги: гостиниц и иных средств размещения; общественного питания; средств развлечения; экскурсионные, транспортные; туроператорские;
- технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта;
- справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;
- первичные трудовые коллективы.

2. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Профессиональные компетенции, формируемые в результате освоения программы:

- Владеть информацией о критериях и классификации реализуемых туристских продуктов;
- Владение особенностями реализации туристского продукта;
- Продавать туристский продукт;
- Владеть системами поиска туров;
- Бронировать туры в системах бронирования туристских услуг;
- Оформлять необходимые туристические документы;
- Предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования туристов;
- Соблюдать правила обслуживания клиентов;
- Владеть умением предоставления туристам необходимой и достоверной информации о турпродукте или отдельных туристских услугах, условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания;
- Знать этапы продажи туристского продукта;
- Уметь заключать договоры на оказание туристских услуг;

- Знать критерии для классификации целевой аудитории по ключевым и дополнительным интересам, ценностям и потребностям;
- Ориентироваться в средствах, технологиях и инструментах продвижения услуг турагентства;
- Уметь запускать рекламные кампании онлайн для услуг турагентства;
- Знать психологию клиентов туристского агентства;
- Владеть технологией работы с туристом дистанционно через изучение правил работы с туристом по телефону, изучение особенностей коммуникации с клиентом посредством электронной почты и мессенджеров;
- Знание специфики телефонного общения с клиентом;
- Знание алгоритмов работы с разными запросами клиента;
- Знание основных этапов работы с новыми и повторными обращениями клиентов;
- Владение способами достижения главной цели в работе с новыми и повторными обращениями клиентов по телефону;
- Умение выстраивать процессы продажи в офисе через правильную установку и поддержание контакта с клиентом;
- Умение разделить клиентов по основным типам для классификации их запросов для дальнейшей корректной работы с каждым из типов;
- Умение выстроить пошаговый план работы с клиентом так, чтобы продажа тура происходила уже на первой встрече в офисе;
- Владение способами правильного завершения общения с клиентом;
- Владение способами выстраивания долгосрочных взаимоотношений с клиентом;
- Знание правил повышения лояльности клиентов;
- Знание правил выстраивания работы с клиентской базой;
- Владение умением классифицировать возражения по основным типам;
- Владение приемами эффективной отработки возражений и убедительной аргументации;
- Знание основных правовых документов, регламентирующих туристическую деятельность;
- Знание договорных отношений, которые связывают основных участников рынка туризма;
- Владение основными юридическими вопросами, необходимыми на всех этапах работы с туристом: от заключения договора до работы с претензиями.

В результате освоения программы обучающийся должен знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- Географию популярных стран, культуру и обычаи стран;
- Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;
- Ассортимент и особенности туристских продуктов, реализуемых туристским агентством;
- Цены на туристские продукты и другие туристские услуги;
- Порядок заключения договоров о реализации туристских продуктов
- Правила работы с компьютерными системами бронирования туристских услуг;
- Порядок оформления необходимых документов (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.);
- Основы психологии, правила обслуживания клиентов;
- Порядок бронирования пакетных туров и отдельных туруслуг;
- Системы бронирования туристских услуг;
- Правила работы с турпродуктом на регулярных и чартерных рейсах;
- Особенности работы с заявкой в части состава продукта;
- Правила финансовых расчетов и работы с условными единицами;
- Правила аннуляций и удержания туроператором фактически понесенных расходов;
- Критерии для классификации целевой аудитории турагентства по ключевым и дополнительным интересам, ценностям и потребностям;
- Правила работы с туристом дистанционно через изучение работы с туристом по телефону, изучение особенностей коммуникации с клиентом посредством электронной почты и мессенджеров;
- Порядок запуска рекламных кампаний для продвижения услуг турагентства;
- специфику телефонного общения: какие бывают звонки, в чем разница между ними и как правильно с ними работать;
- алгоритмы работы с разными запросами клиента;
- основные этапы в работе с новыми и повторными обращениями клиентов;
- способы достижения главной цели в работе с новыми и повторными обращениями клиентов по телефону;
- процессы продажи в офисе, выстроенные через правильную установку и поддержание контакта с клиентом;
- типы клиентов и запросов клиентов, способы работы с разными запросами клиента;
- план пошагового выстраивания работы с клиентом так, чтобы продажа тура происходила уже на первой встрече в офисе;

- способы правильного завершения общения с клиентом;
- способы выстраивания долгосрочных взаимоотношений с клиентом;
- правила повышения лояльности клиентов;
- правила выстраивания работы с клиентской базой;
- существующие типы возражений;
- приёмы эффективной отработки возражений и убедительной аргументации;
- основные правовые документы, регламентирующие туристическую деятельность;
- договорные отношения, которые связывают основных участников рынка туризма;
- основные моменты по ключевым юридическим вопросам, необходимые на всех этапах работы с туристом: от заключения договора до работы с претензиями.

В результате освоения программы обучающийся должен уметь:

- Осуществлять бронирование турпродукта в соответствии с правилами туроператоров;
- Организовывать деятельность по реализации туристских продуктов и оказанию отдельных туристских услуг;
- Определять условия и заключать договоры на оказание услуг по реализации туристского продукта;
- Обеспечивать выполнение туристским агентством обязательств перед туроператором, сторонними организациями, заказчиками туристских продуктов и туристских услуг;
- Контролировать использование материальных, финансовых ресурсов туристского агентства;
- Принимать решения об аннуляции тура и проводить процедуру аннуляции тура или туруслуги в соответствии с установленным порядком;
- Предоставлять туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте;
- Работать с системами поиска туров;
- Осуществлять продажу туристского продукта;
- Заключать договор на оказание туристских услуг;
- Работать с компьютерными системами бронирования туристских услуг;
- Оформлять необходимые туристские документы;
- Предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования туристов;
- Владеть правилами обслуживания клиентов;
- Делить целевую аудиторию на сегменты;

- Эффективно вести и закрывать сделки с туристами по телефону, электронной почте и посредством мессенджеров;
- Оформлять и запускать рекламные кампании в социальной сети ВКонтакте, направленные на продвижение услуг турагентства в своей целевой аудитории;
- Принимать решения об аннуляции тура и проводить процедуру аннуляции тура или туруслуги в соответствии с установленным порядком;
- определять, какие бывают звонки, в чем разница между ними и как правильно с ними работать;
- работать в соответствии с алгоритмами работы с разными запросами клиента;
- отрабатывать все основные этапы в работе с новыми и повторными обращениями клиентов;
- применять способы достижения главной цели в работе с новыми и повторными обращениями клиентов по телефону;
- выстраивать процессы продажи в офисе через правильную установку и поддержание контакта с клиентом;
- определять типы клиентов и запросов клиентов, способы работы с разными запросами клиента;
- выстраивать пошаговый план работы с клиентом так, чтобы продажа тура происходила уже на первой встрече в офисе;
- применять способы правильного завершения общения с клиентом;
- выстраивать долгосрочные взаимоотношения с клиентом;
- придерживаться правил повышения лояльности клиентов;
- соблюдать правила выстраивания работы с клиентской базой;
- определять типы возражений;
- применять приёмы эффективной отработки возражений и убедительной аргументации;
- учитывать в работе основные правовые документы, регламентирующие туристскую деятельность;
- выстраивать юридически правильно договорные отношения с клиентами и партнерами;
- основные моменты по ключевым юридическим вопросам, необходимые на всех этапах работы с туристом: от заключения договора до работы с претензиями.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Объем программы: 288 академических часов, из них: 93 академических часа лекций, 131 академических часа самостоятельной работы, 64 академических часов практических занятий, 1 академический час - итоговая аттестация.

Режим занятий:

Дисциплина 1 «Менеджер по туризму»

Режим занятий: 5 дней в неделю, не более, чем 5,5 академических часа в день.

Срок освоения дисциплины 1: 30 дней.

Дисциплина 2 «Интенсив по туризму «От теории к практике»

Режим занятий: 5 дней в неделю, не более, чем 4 академических часа в день.

Срок освоения дисциплины 2: 14 дней.

Дисциплина 3 «Дистанционные продажи»

Режим занятий: 4 дня в неделю, не более, чем 6 академических часов в день.

Срок освоения дисциплины 3: 30 дней.

Дисциплина 4 «Секреты успешных продаж»

Режим занятий: 2 дня в неделю, не более, чем 3,5 академических часов в день.

Срок освоения дисциплины 4: 30 дней.

Форма обучения: дистанционная.

№ п/п	Наименование учебных дисциплин	Всего часов	Виды учебных занятий		Сам. работа	Форма контроля	Трудоемкость
			Лекции	Практ. занятия			
1	Дисциплина 1 – Менеджер по туризму	107	54	13	40		
2	Модуль I Актуальный ассортимент и особенности современных туристских продуктов	9	2	2	5	Практическое задание	9
3	Модуль II Работа с поисковой системой туров Sletat.ru	9	2	2	5	Практическое задание	9
4	Модуль III Продажа тура. Правила обслуживания клиентов	9	2	1	6	Практическое задание	9
5	Модуль IV Юридические вопросы в работе менеджера по туризму	8	2	1	5	Практическое задание	9
6	Модуль V Процесс бронирования	7	4	-	3	-	7
7	Модуль VI Оформление виз и необходимых туристских документов	8	2	2	4	Практическое задание	8
8	Модуль VII География популярных стран	54	40	4	10	Практическое задание	54
9	Промежуточная аттестация - итоговая аттестация по дисциплине 1	3	-	1	2	Тестирование	3

№ п/п	Наименование учебных дисциплин	Всего часов	Виды учебных занятий		Сам. работа	Форма контроля	Трудоемкость
			Лекции	Практ. занятия			
10	Дисциплина 2 – Интенсив по туризму «От теории к практике»	52	16	16	20		
11	Модуль I Регулярные рейсы в составе турпродукта	8	3	2	3	Практическое задание	8
12	Модуль II Чартерные рейсы в составе турпродукта	10	3	3	4	Практическое задание	10
13	Модуль III Состав тура и документы туристов	10	3	3	4	Практическое задание	10
14	Модуль IV Особенности работы с условными единицами в качестве денежного эквивалента (финансы и взаиморасчеты с туристом)	11	3	4	4	Практическое задание	11
15	Модуль V Аннуляции. Фактически понесённые расходы туроператора. Минимизация.	10	4	2	4	Практическое задание	10
16	Промежуточная аттестация - итоговая аттестация по дисциплине 2	3		2	1	Тестирование	3
18	Дисциплина 3 – Дистанционные продажи	96	16	30	50		
19	Модуль I Бизнес-процесс дистанционных продаж	19,5	3,5	6	10	Практическое задание	19,5
20	Модуль II Работа с базой клиентов	17	3	6	8	Практическое задание	17
21	Модуль III Психология продаж	19,5	3,5	6	10	Практическое задание	19,5
22	Модуль IV Возможности продвижения	36	6	10	20	Практическое задание	36
23	Промежуточная аттестация - итоговая аттестация по дисциплине 3	4		2	2	Тестирование	4
24	Дисциплина 4 – Секреты успешных продаж	32	7	5	20		
25	Эффективные продажи по телефону (мини-курс)	6	1	1	4	Тестирование	6
26	Эффективные продажи в офисе (мини-курс)	6	1	1	4	Тестирование	6
27	Постпродажная работа с туристом (мини-курс)	6	1	1	4	Тестирование	6
28	Работа с возражениями (мини-курс)	6	1	1	4	Тестирование	6
29	Юридические вопросы в работе менеджера по туризму (мини-курс)	6	3	-	3	Тестирование	6
30	Промежуточная аттестация - итоговая аттестация по дисциплине 4	2		1	1	Тестирование	2
31	Итоговая аттестация	1			1	Тестирование	1
32	ИТОГО	288	93	64	131		288