Formy predaja služieb 3.ročník

* služby sú charakteristické tým, že sa nedajú vyrobiť do zásoby
* ich proces poskytovania je zároveň procesom ich spotreby
* sú neskladovateľné - táto vlastnosť má dopad na distribúciu (predaj)
* dodacie lehoty a podmienky závisia a musia zodpovedať požiadavkám zákazníka

Poznáme tieto **formy predaja**:

1. **priama** - blízky kontakt poskytovateľa služieb k zákazníkovi

* pri tejto forme je dôležitý výber personálu, ktorí by mal byť v dobrom vzťahu k zákazníkovi, mali by to byť ľudia s fantáziou, kreatívni - tvoriví, predvídaví a pod.

ZÁKAZNÍK

HOTEL

(priama distribúcia)

1. **nepriama** - s využitím sprostredkovateľa (CK) alebo viacerých sprostredkovateľov

(agentov)

ZÁKAZNÍK

CK

HOTEL

# Kooperácia ubytovacieho zariadenia (UZ) s cestovnou kanceláriou (CK)

* CK zabezpečujú primerané využitie kapacity hotelov
* zároveň aj stravovacích kapacít
* využitie doplnkových služieb

Spolupráca CK a UZ sa uskutočňuje na **základe zmlúv**, ktoré musia mať **písomnú formu** a tieto **musia obsahovať**:

* 1. informácie o CK (adresa, názov, IČO, číslo telefónu, faxu, bankové spojenie)
  2. informácie o UZ (adresa, názov, IČO, číslo telefónu, faxu, bankové spojenie)
  3. ubytovacie kapacity vrátane stravovacích možností a doplnkových služieb
  4. cenové a platobné podmienky
  5. podmienky a poplatky pri stornovaní služieb

**Výhody pre UZ:** má zabezpečené využitie,

nemusí robiť propagáciu a reklamu

**Nevýhody pre UZ:** pri nedodržaní podmienok zmluvy zo strany CK vzniká problém.

SPÄTNÁ VÄZBA

1. Vysvetlite pojem **animácia.**
2. Ako sa delia **animačné programy?**
3. Kto môže **zostaviť** animačný program?
4. Aké **zabezpečenia** sú potrebné pre prácu animátora?
5. Aké formy predaja služieb poznáme?
6. Čo musí obsahovať zmluva medzi CK a UZ?
7. Navrhnite týždenný animačný program pre deti počas letných prázdnin

**OZNAM**

Vypracované úlohy a návrh animačného programu mi zasielajte v samostatnom dokumente(nevpisujte do tohto dokumentu)

na e-mail: [tom1310@centrum.sk](mailto:tom1310@centrum.sk)

do: utorka 22.04.2020

s označením: meno\_EKP\_animačný\_program.

Prajem Vám príjemnú prácu a pekný víkend.