



Академија струковних
студија Шумадија
Одсек Крагујевац

Студијски програм: Информатика

Предмет: Познавање пословних процеса

ПРОЦЕС ПРОИЗВОДЊЕ

Туристичке агенције

Предметни професор:

Саша Стаменовић

Студент:

Јован Бућан 119/2020

Крагујевац 2023.

Процес производње у туристичкој агенцији подразумева различите кораке који су неопходни за стварање и испоруку квалитетне услуге клијентима. Овај процес се састоји од неколико фаза:

Истраживање, планирање и дизајнирање производа – Пре него што понуди било који туристички пакет, туристичка агенција мора да спроведе темељно истраживање и анализу о дестинацији, њеној култури, историји, атракцијама и локалним обичајима. Ово укључује истраживање локалних хотела, авио-компанија и других услуга у вези са путовањима које ће бити потребне да би искуство путовања било успешно. Када се истраживање заврши, туристичка агенција на основу прикупљених података дефинише свој асортиман производа, планира итинерар¹ обиласка узимајући у обзир интересе и буџет корисника односно клијената.

Развој производа – Након финализације плана путовања, туристичка агенција започиње развој туристичких производа уговарањем са авио-компанијама, хотелима и другим пружаоцима услуга. Ово укључује преговарање о ценама, склапање уговора и осигуравање да све услуге буду у складу са договореним планом пута.

Набавка и складиштење – Након што су производи дизајнирани, туристичка агенција мора набавити све потребне услуге, односно смештај, превоз и остале активности које ће бити укључене у пакет. У овој фази, туристичка агенција преговара са добављачима и договара цене и услове испоруке. Када су услуге набављене, складиште се у туристичкој агенцији.

Цене – Када се производ развије, туристичка агенција одређује цену за пакет аранжмане, узимајући у обзир трошкове превоза, смештаја и других услуга које се пружају. Цена треба да буде конкурентна другим агенцијама, али наравно и исплатива за агенцију. Важно је такође напоменути и да процес одређивања цена у туристичкој агенцији може бити сложен, а цене могу да варирају у зависности од низа фактора, укључујући доба године, доступност летова и смештаја, као и ниво услуге коју захтева клијент.

¹ Древни римски туристички водич у облику листе градова, села и других станица на путу, укључујући раздаљине између сваке станице

Маркетинг и продаја – Следећи корак у процесу производње, након што су производи дизајнирани и услуге набављене, туристичка агенција мора привући клијенте кроз разне промоције. Ова фаза укључује промоцију производа путем разних маркетиншких канала као што су *web* странице, друштвене мреже, рекламе у медијима, сајмови туризма и друго, а постоје и традиционалне методе оглашавања као што су новине и часописи. Туристичка агенција такође продаје своје производе путем својих продајних канала као што су пословнице, телефонска линија, е-пошта или *web* страница.

Извршење услуга и продаја – Када се клијент одлучи за куповину туристичког пакета, туристичка агенција организује све услуге које су укључене у пакет. Ова фаза укључује резервацију смештаја, организацију превоза, осигуравање водича, куповину карата за активности и остале услуге. Купци заинтересовани за резервацију пакета аранжмана ће контактирати туристичку агенцију ради резервације. Туристичка агенција такође осигурава да све услуге буду испоручене у складу са стандардима и очекивањима клијената. Процес продаје такође укључује пружање информација клијентима о пакету путовања, одговарање на њихова питања и помоћ у процесу резервације.

Услуге пре поласка – Након што корисник резервише пакет аранжмана, туристичка агенција пружа услуге пре поласка како би клијента припремила за путовање. Ово укључује пружање информација о путним исправама, визама, здравственим захтевима и путном осигурању.

Услуге одласка - На дан поласка, туристичка агенција пружа различите услуге клијентима, укључујући трансфере до аеродрома, помоћ при пријави и другу логистичку подршку.

Услуге на лицу места - Током обиласка, туристичка агенција пружа разне услуге на лицу места, као што су локални превоз, туристички водичи и излетничке активности.

Услуге након обиласка – Након обиласка, туристичка агенција анкетира клијента како би се уверила да је задовољан пакетом путовања и пруженим услугама. Ово укључује слање анкете за прикупљање повратних информација и решавање свих недоумица или притужби које клијент може имати.

Закључак је тај да производни процес у туристичкој агенцији укључује различите кораке који су од суштинског значаја да би се осигурало да је туристички пакет добро планиран, промовисан и извршен како би се задовољиле све потребе купца.