



Академија струковних  
студија Шумадија  
Одсек Крагујевац

Студијски програм: Информатика

Предмет: Познавање пословних процеса

## **Call Centar туристичке агенције**

Предметни професор:  
Саша Стаменовић

Студент:  
Никола Станисављевић 059/2021

Крагујевац 2023.

Једна од најважнијих улога Call Centra туристичке агенције јесте пружање помоћи клијентима у процесу резервације. Запослени у Call Centru би требало да буду стручни и добро обучени како би клијентима могли да пруже све потребне информације о расположивости термина и цена, издавању рачуна за уплату, процесу плаћања и потврђивању резервације. У том процесу, запослени би требало да буду у могућности да се прилагоде специфичним потребама клијената, укључујући и пружање информација на страном језику уколико је то потребно.

Уколико дође до отказивања или промене термина резервације, Call Centar би требало да буде спреман да помогне клијенту да пронађе алтернативне опције и изврши промене у складу са политиком агенције. Као део овог процеса, запослени би требало да буду у могућности да пруже додатну помоћ у вези са транспортом и смештајем за клијенте.

Туристички водичи су такође важан део процеса Call Centra туристичке агенције. Они би требало да буду добро обучени и стручни у области коју покривају, како би могли да пруже клијентима све потребне информације о дестинацији, турама и активностима. Такође, туристички водичи би требало да буду у могућности да се прилагоде специфичним потребама клијената, укључујући и пружање информација на страном језику уколико је то потребно.

Када је у питању резервација путовања, Call Centar туристичке агенције би требало да обезбеди јасан процес који олакшава клијентима да пронађу и резервишу жељено путовање. Ово би могло да укључује онлине платформе, телефонске позиве или email. Без обзира на канал комуникације, Call Centar би требало да буде спреман да пружи клијентима све потребне информације о доступним терминима, ценама, укљученим услугама и другим важним детаљима.

У процесу подршке клијентима, Call Centar туристичке агенције би требало да буде у могућности да одговори на питања и пружи помоћ у вези са различитим аспектима путовања, укључујући смештај, превоз, исхрану и друге активности. Call Centar би такође требало да буде спреман да помогне клијентима у случају непланираних ситуација, попут отказивања летова или промена у распореду.

Када је реч о туристичким водичима, они су обично ангажовани да пруже подршку клијентима током путовања. Водичи би требало да буду добро обавештени о историји, култури и другим релевантним аспектима дестинације, како би могли да пруже занимљиве и едукативне туре клијентима. Такође, туристички водичи би требало да буду у могућности да пруже помоћ клијентима у вези са било којим проблемом који може да се јави током путовања.

У процесу оцењивања и побољшања услуге, Call Centar туристичке агенције би требало да редовно прати повратне информације клијената како би се идентификовала подручја за побољшање. Ово би могло да укључује анализу извештаја о задовољству клијената, као и праћење коментара на друштвеним мрежама и другим платформама. На основу ових информација, Call Centar би могао да унапреди процесе и пружи бољу услугу клијентима.

Укратко, успешан процес Call Centra туристичке агенције захтева добро обучене и стручне запослене, јасан процес резервације, подршку клијентима током путовања и редовно праћење повратних информација клијената. Циљ је обезбедити висок ниво услуге и задовољства клијената, што би могло да доведе до повећања лојалности клијената и повољних препорука које би довеле нове клијенте.

Уколико се туристичка агенција успешно бави процесом Call Centra и подршке клијентима, може да очекује већу конкурентност на тржишту, бољу репутацију, а тиме и повећање прихода. Клијенти ће се осећати угодно у процесу куповине и током самог путовања, што ће им дати додатни разлог да се врате туристичкој агенцији.