

Poznavanje poslovnih procesa

Turisticka agencija

Nadgledanje procesom i organizacija sopstvenih autobusa

Arsić Uroš 024/2021

Naša turistička agencija nadgleda različite procese, kao što su:

- Praćenje rezervacija i plaćanja
- Praćenje zadovoljstva klijenata
- Praćenje konkurencije
- Praćenje promjena u turističkoj industriji

da bi na što više načina poboljšala naše odnose sa klijentima, i podigli poslovanje naše agencije na veći nivo.

Nadgledamo proces rezervacije i plaćanja pomoću softvera ,kako bi pratili koliko je rezervacija primljeno, koliko je plaćanja izvršeno i koliko je još treba naplatiti. Ovaj proces može pomoći našoj agenciji da bolje upravlja svojim finansijama.

Proces praćenja zadovoljstva klijenata je nama jedan od najvažnijih procesa, taj proces vršimo tako što sprovodimo ankete i istrživanje među klijentima, kako bi saznali njihova zadovoljstva naših usluga. Ovim klijenti pomažu našoj agenciji da poboljša svoje usluge i ponude koje su posebno popularne među klijenta.

Nadgledanje procesa konkurencije je proces koju mora najpažljivije da se promatra , naša agencija treba pratiti konkurenciju u smislu ponuda i cena. Ovo će omogućiti našoj agenciji da prilagodi i da bolje ponude i cene od ostalih.

Praćenje promena u turističkoj indrustiji podrazumeva praćenje trendova i promena u turističkoj industriji kako bi naša agencija prilagodila svoje poslovanje u skladu sa njima. Na primer agencija može pratiti nove trendove u destinacijama koje su popularne ili u novim tehnologijama koje se koriste u turističkoj industriji.

Ovakvim nadgledanjem procesima, naša turistička agencija može poboljšati svoje poslovanja, povećati zadovoljstvo klijenata i ostvariti veću uspešnost na tržištu.

Što se tiče organizovanje sopstvenih autobusa za našu turističku agenciju je veoma važno kako bi se obezbedilo da sve ide glatko i da se putnici zadovoljni vrate sa putovanja. Organizovanje i nadgledanje sopstvenih autobusa zahteva :

- Planiranje putovanja: Potrebno je pažljivo planirati svako putovanje, uključujući rute, vreme polaska i dolaska, pauze za odmor, itd. Važno je osigurati da se putnici osećaju udobno i sigurno tokom putovanja, a da se istovremeno poštuju zakonska ograničenja i propisi.
- Održavanje autobusa: Redovno održavanje i servisiranje autobusa je ključno za bezbednost i pouzdanost vozila. Potrebno je pratiti plan servisiranja i proveravati stanje vozila pre svakog putovanja.
- Obuka vozača: Vozači treba da budu dobro obučeni i kvalifikovani za upravljanje autobusima. Treba redovno pratiti njihovo znanje i veštine, kao i da se pridržavaju propisa o bezbednosti i ograničenja radnog vremena.
- Kvalitet usluge: Potrebno je da se osigura visok kvalitet usluge putnicima tokom putovanja. To uključuje ljubazno osoblje, udobne sedišta, čiste i dobro održavane autobuse, kao i ponudu hrane i pića tokom putovanja.
- Komunikacija sa putnicima: Komunikacija sa putnicima je ključna kako bi se osiguralo da su svi detalji putovanja jasni i da su putnici zadovoljni tokom putovanja. Potrebno je osigurati da se putnicima pruži sve neophodne informacije o putovanju, kao i da se reše sve njihove eventualne probleme ili pritužbe.

U zaključku, organizovanje sopstvenih autobusa za turističku agenciju zahteva pažljivo planiranje, održavanje i nadgledanje procesa kako bi se osigurao visok kvalitet usluge i bezbednost putnika.

