

Proces Nabavka

Ivana Vasković 035/2020

* Identifikacija potreba klijenta:

Kako bi bolje razumeli potrebe naših klijenata, potrebno je prvo postaviti neka pitanja kako bismo definisali njihove želje i očekivanja. U to spadaju sledeće stavke:

1. Razgovor sa klijentom: Važno je da klijentima pružimo priliku da iskažu svoje potrebe, želje i očekivanja vezano za putovanje. Treba da otkrijemo što više informacija o njihovim preferencijama, budžetu, lokacijama, aktivnostima i sl.
 3. Analiza podataka o klijentima: Treba pregledati informacije o prethodnim putovanjima klijenata, njihovim navikama i interesima. To će nam pomoći da identifikujete njihove preferencije i stvorimo odgovarajuću ponudu za njih.
 5. Praćenje trendova i novih ponuda: Treba pratiti nove trendove u turističkoj industriji i novosti u ponudi putovanja. To nam može pomoći da identifikujemo nove prilike za ponudu proizvoda i usluga koje su relevantne za naše klijente.
 7. Upotreba anketa i upitnika: Ankete i upitnici su odličan način da se prikupe informacije o klijentima i njihovim potrebama. Postavljanjem pitanja koja su relevantna za putovanje i predlog za klijente da ispune kratki upitnik nakon povratka sa putovanja.
 9. Procena konkurencije: Analiziramo ponudu i strategiju konkurencije kako bismo stvorili konkurentnu ponudu za svoje klijente.
- Nakon što smo prikupili informacije o potrebama klijenata, možemo početi da stvaramo personalizovanu ponudu za njih, koja će biti relevantna i privlačna za njih.

* Ponuda smeštaja

Nakon prikupljanja informacija o interesovanju klijenata, možemo krenuti sa traženjem i ugovaranjem smeštaja.

Prvo treba istražiti tržište smeštaja. Pogledati karakteristike, cene i dostupnost smeštaja koji nas interesuje. Lokacija je takodje ključna za izbor smeštaja. Treba naći smeštaj što bliži plaži (ako se radi o letovanju), centru grada kao i da ima restorane i neke druge zanimljive aktivnosti blizu smeštaja.

Sada na red dolazi odabir smeštaja, počev od vikendica, kampova, motela pa sve do dobro opremljenih hotela. Svaka od ovih vrsta smeštaja ima svoje prednosti i mane, pa je jako bitno da se dobro razmotre sve ponude.

Jako je bitno pogledati šta sve smeštaj sadrži, kao što je spa centar, fitnes centar, bazene, restorane, barove, Wi-Fi i druge pogodnosti. To nam pomaže da stvorimo ponudu koja će odgovarati potrebama naših klijenata.

Nakon što smo odavrali smeštaj, treba definisati cene koje će biti privlačne i prihvatljive našim klijentima.

Takodje, opis je jedna od veoma bitnih stavki. Opis treba biti privlačan i treba najbolje opisati smeštaj koji je u ponudi. Like su takodje obavezne, jer će one inspirisati i motivisati korisnike da rezervišu i dodju baš u taj smeštaj.

* Rezervacija i plaćanje

Nakon što smo pripremili ponudu smeštaja za turističku agenciju, naredni korak je da omogućimo klijentima da izvrše rezervaciju i plaćanje.

Rezervisanje se može obaviti na više načina:

1. Online rezervacije: one su jednostavnije i brže za klijente, takodje je jedna od najpopularnijih opcija za rezervaciju smeštaja. Klijenti mogu posetiti veb stranicu

agencije i izabrati smeštaj koji žele da rezervišu. Nakon toga, klijenti unose svoje lične podatke, datume putovanja i broj osoba, a zatim plaćaju online putem kreditne kartice ili nekog drugog elektronskog plaćanja.

2. Telefonska rezervacija: Klijenti takođe mogu izvršiti rezervaciju putem telefona. Ova opcija je dobra za one koji žele da dobiju više informacija o smeštaju ili imaju neke specijalne zahteve. Nakon što su se dogovorili o uslovima rezervacije, klijent dobija instrukcije o načinu plaćanja.

3. Rezervacija putem e-pošte: Klijenti takođe mogu poslati e-poštu sa svojim zahtevima za rezervaciju. Ova opcija je pogodna za one koji žele da ostave detaljan opis svojih potreba i želja u vezi sa smeštajem. Nakon što je rezervacija potvrđena, klijentu se šalju uputstva o načinu plaćanja.

4. Plaćanje putem banke: Klijenti koji ne žele da koriste elektronsko plaćanje mogu izvršiti uplatu putem banke.

5. Plaćanje na licu mesta: Neki smeštaji omogućavaju plaćanje na licu mesta. Ova opcija je dobra za one koji ne žele da plaćaju unapred ili imaju određene zahteve koji nisu mogući kroz online rezervaciju. Međutim, klijenti bi trebalo da provere da li smeštaj omogućava plaćanje na licu mesta pre polaska.

Kada je reč o plaćanju, naša agencija zahteva određeni depozit ili punu uplatu unapred. Nakon što je rezervacija potvrđena, klijent će dobiti račun sa svim detaljima o plaćanju i informacijama o smeštaju. U zavisnosti od uslova koje agencija nudi, klijenti mogu dobiti i uputstva o otkazivanju rezervacije i povraćaju novca.