

Olsztyn 10.03.2025

Sprawozdanie nr. 1

Analiza modelu biznesowego

Biuro Podróży „Last Minute”

Szymon Olejnik

Wiktor Krasieński

Przedstawienie organizacji: Biuro Podróży „Last Minute”

Cel działalności firmy:

Celem działalności firmy „Last Minute” jest sprzedawanie klientom usług polegających na wynajmie lokum hotelowego, z zorganizowaniem transportu do niego, oraz dodatkowo płatnych lokalnych doświadczeń.

Opis firmy:

Firma „Last Minute” jest agencją działającą w obrębie międzynarodowym. Zatrudnia czterech pracowników: dwie osoby pracujące lokalnie w budynku firmy jako obsługa klienta, oraz dwie osoby pracujące jako testerzy destynacji. Firmą kieruje dwóch właścicieli. Siedziba firmy znajduje się w Olsztynie na ulicy Dąbrowszczaków 9. Firma posiada stronę internetową na której można dokonać zakupu oferty.

Procesy biznesowe:

Ustalenie oferty:

- Pracownicy kontaktują się z hotelami zagranicznymi w związku z zainteresowaniem testu ich oferty, oraz przetestowaniem lokalnych atrakcji.
- Następnie tester destynacji wysyłany jest do hotelu, aby poddać go ocenie oraz sporządzić sprawozdanie na temat poziomu usług i atrakcji.
- Na podstawie takich sprawozdań tworzona jest oferta do przedstawienia dla klienta.

Zawieranie umowy z klientem:

- Klient za pomocą strony internetowej lub fizycznie w budynku firmy ma możliwość zapoznania się z ofertami podróży.
- Po wybraniu odpowiedniej oferty klient wypełnia formularz rezerwacyjny i zatwierdza warunki usługi.
- Firma potwierdza rezerwację i przesyła klientowi wszelkie niezbędne dokumenty.

Finalizacja atrakcji:

- Klient dokonuje płatności za wybraną ofertę zgodnie z dostępnymi metodami płatności.
- Po zaksięgowaniu wpłaty klient otrzymuje potwierdzenie rezerwacji oraz bilety transportowe (jeśli dotyczy).
- W przypadku rezygnacji z oferty klient ma możliwość ubiegania się o zwrot środków według warunków regulaminu.

Aktorzy biznesowi:

- Klient = osoba, która decyduje się na zakup usługi podróży i korzysta z oferty biura podróży.
- Właściciel = osoba zarządzająca firmą, odpowiedzialna za strategię działania i ustalanie warunków współpracy z hotelami oraz partnerami.
- Pracownik obsługi klienta = osoba zajmująca się doradztwem i obsługą rezerwacji klientów.
- Tester destynacji = osoba sprawdzająca jakość i standardy oferowanych hoteli oraz atrakcji lokalnych.