***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 miedzykrajowym. 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 atrakacji.
* Nastepnie 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.