

PRZYJAZNE BIURO PODRÓŻY

STRESZCZENIE:

Przypadek mówi o problemach, jakich mogą doświadczyć stali klienci firmy turystycznej w trakcie świadczenia im usługi. Dzięki zarysowanej w nim sytuacji możemy określić, w którym momencie usługodawca popełnił błąd, świadcząc usługę klientowi, jakie ma to skutki i jak podobnym błędom zapobiegać.

SŁOWA KLUCZOWE:

- Koszty popełnionego błędu w usłudze
- Możliwość naprawy błędu w usłudze
- Zachowanie kierownictwa i personelu w sytuacji konfliktowej
- Szkolenie i motywowanie personelu w sytuacji konfliktowej
- Szkolenie i motywowanie personelu do właściwego reagowania w sytuacji konfliktowej
- Delegowanie uprawnień na personel w sytuacji błędu w usłudze

OPIS PRZYPADKU:

Firma

Biuro turystyczne „Euro-Tour” powstało w Gdyni w roku 1992 jako spółka rodzinna pani Marii Kowalewskiej i jej syna Krzysztofa. Od początku istnienia biuro posiada dwie filie. Pierwsza mieści się w jednej z dzielnic Gdyni, zaś druga posiada dobrą lokalizację w pobliżu dworca kolejowego i autobusowego, w centrum miasta.

Oprócz właścicieli firmy zatrudnione są w niej na stałe jeszcze dwie osoby oraz dodatkowo, w okresie sezonu, odbywają tu swoje praktyki uczniowie szkół turystycznych.

W początkowym okresie działalności właściciele biorąc pod uwagę położenie filii biura specjalizowali się w sprzedaży biletów autobusowych i promowych. Nadal jest to istotny element oferty firmy, choć obecnie produkt biura stanowią także bilety lotnicze, wyjazdy krajowe i zagraniczne, wycieczki

autokarowe, organizację pobytów turystycznych dla obcokrajowców, informację turystyczną, sprzedaż map oraz usługi ksero.

Podstawą działalności biura jest pośrednictwo w usługach świadczonych przez organizatorów.

Osoby zatrudnione w biurze oraz jego kierownictwo posiadają wykształcenie o profilu turystycznym różnego stopnia. W opinii klientów są to ludzie mili i uczynni. W biurze panuje ciepła, niemal rodzinna atmosfera.

Dla podwyższenia zadowolenia klientów w głównej filii firmy przeprowadzono gruntowny remont, znacznie zwiększając powierzchnię pomieszczenia (z 15 m² do 40 m²) i poprawiono jego estetykę i funkcjonalność.

Sytuacja

Pani Ewa Zemke i jej brat Darek są stałymi klientami biura podróży „Euro-Tour z Gdyni. Wynika to z potrzeby corocznych wyjazdów do pracy w Niemczech w okresie sezonu letniego oraz odwiedzin zamieszkałej tam rodziny.

Dnia 20 czerwca 2022 roku rodzeństwo Zemke wyjechało do pracy w Hamburgu za pośrednictwem „Euro-Tour”. Ich przewoźnikiem była firma „Inter Globus” mając a swoją siedzibę w Bydgoszczy. Posiadając otwarte bilety, Ewa i Darek powrócili do Polski 29 sierpnia 2022 roku. Jeszcze w trakcie pracy otrzymali oni zaproszenie od zamieszkałej w Niemczech rodziny do spędzenia u nich części wakacji począwszy od dnia 01 września 2022 roku (płacąc całą sumę gotówką – wymóg przewoźnika). Niestety około godziny 18.00 okazało się, iż z przyczyn losowych (ciężka choroba jednego z członków rodziny zamieszkałej w Hamburgu) ich wyjazd musi zostać odwołany.

Pan Darek zadzwonił do biura turystycznego „Euro-Tour”, aby jak najszybciej odwołać wyjazd. Okazało się iż pracownica biura, która odebrała telefon, znajduje się w nim do tej godziny wyłącznie przez przypadek, gdyż pracę w tym dniu zakończyła o godzinie 16.00. Zaczęła przekonywać zdenerwowanego klienta, aby zgłosił się ze swym problemem następnego dnia o godzinie 9.00, gdy będzie dyrektor.

Uwaga pana Darka, iż w Hamburgu nawet późno w nocy nie miał problemu z załatwieniem spraw w tamtejszym biurze turystycznym, sprawiła, że pracownica biura sprawdziła warunki umowy z przewoźnikiem. Pan Darek dowiedział się, iż w związku z tym, że nie zdążył przed zamknięciem biura – zamiast stracić 30% wartości biletu (3 doby przed odjazdem), straci 50% (2 doby). Pan Darek, który liczyć potrafił od razu oświadczył, że doba od momentu zakupu biletu minie dopiero następnego dnia o godzinie 9.00.

Uwaga to spowodowała skutek natychmiastowy w postaci stwierdzenia pracownicy:

- Skoro jest pan taki mądry, to proszę sobie załatwić tę sprawę w centrali i samego przewoźnika w Bydgoszczy.

Zdziwiony klient odpowiedział:

- Jak to, przecież to jest „moje” biuro podróży i tutaj chciałbym rozwiązywać moje problemy od A do Z.

PYTANIA:

1. Jak powinna zareagować pracownica, aby nie urazić klienta i ochronić interes biura?

Odp. Poinformować klienta, że zanotuje zgłoszenie i przekaże informację rano właścicielom.

2. Czy zachowanie pracownicy odpowiada image "firma rodzinna"?

Odp. Nie. Sytuacja nie odpowiada „indywidualnemu podejściu do klienta”

3. Czy potraktowany w ten sposób stały klient powróci do firmy?

Odp. Podejrzewam, że klient nie będzie chętny do ponownego skorzystania z usług firmy.

4. Co może zachęcić klienta do ponownego skorzystania z usług biura?

Odp. Zachęcić go może np. voucher/zniżka na ponowny zakup biletu.

5. Jak powinno zareagować kierownictwo firmy po otrzymaniu sygnałów tego typu?

Odp. Wytłumaczenie pracownicy, że odbieranie telefonu po godzinach pracy nie jest pożądane. Każdy konflikt, który dotyczy sprawy, która przekracza uprawnienia pracownicy, powinien zostać przekazany kierownictwu/właścicielom.

6. Czy działalność biura odzwierciedla orientację partnerską lub holistyczną?

Odp. Działalność biura odzwierciedla orientację partnerską (firma rodzinna z indywidualnym podejściem do klienta). Jednak sytuacja, która zaistniała nie odzwierciedla tej orientacji.