

Характеристика на посредническата дейност на пътни-ческите агенции (ПА)

Посредниците са: ФЛ и ЮЛ, които епизодично или системно осигуряват срещу заплащане тур.пътувания, една или повече услуги свързани с пътуването и временното пребиваване извън постоянното местожителство. От юридическа гледна точка посредникът може да бъде представен по различен начин в договорните отношения:

√ като пълномощник или агент на клиента - той действа от негово име и за негова сметка;

√ като представител или агент на доставчика на услуга – действа от името на доставчика;

√ като представител на двете страни;

√ като изпълнител на собствени услуги – влиза в договорни отношения пряко с клиента. Като възнаграждение за дейността си посредника получава комисионно възнаграждение. Обикновено комисионното възнаграждение е част от печалбата на доставчика. Основната функция на посредника е търговската. Посредническата дейност може да се осъществява в рамките на 3 етапа: подготвителен, основен, заключителен.

- подготвителен – подготвя условията за извършване на дейността;

- втория етап се концентрира в/у взаимодействието и обслужването на клиентите;

- третия етап включва заключителните процедури, свързани с финансова отчетна дейност.

Хотелската база се запълва при договаряне с посредник по 2 начина:

- чрез пътническа агенция и турагент;

- чрез туроператор.

Преобладава посредничеството, което се осъществява от туроператора.

Има две възможности за използване на посредничеството при продажби на хотелския продукт.

1. Когато хотела е разположен в много търсен туристически район. Хотела предлага продукта си на няколко туроператора.

2. Когато хотела е разположен в нов туристически район и самия хотел е нов и не известен.

Добър вариант за сключване на договор м/у хотелиер и туроператор са тур.борси. Договорите м/у хотелиери и туроператори са обекти на регламенти-ране от конвенции на международни организации. Има три възможности за сключване на един договор:

- предоставяне на легловия фонд;

- договори за резервации;

- даване под наем.

В практиката се сключва договор за резервации. Плаща се само за заетите легла. Хотелиерите предпочитат директна продажба.

За да се осигури посредничество в транспорта – турагента трябва да сключи договор с превозвач. Договорите са срочни. При извършване на тази дейност посредника трябва да разполага с подробна информация за видовете транспорт. За жп. транспорта има два пътеводителя. За въздушния транспорт информацията се получава от периодични разписания на авиокомпанията и два международни справочника – световен пътеводител на въздушните линии и официален на въздушните линии. Автобусния превоз е много динамичен. Добре е информация да се получава от превозвача. Пътническият корабен транспорт ползва два международни справочника – корабен пътеводител и официален международен корабен пътеводител.

Турагента може да осигурява и автомобили под наем. Когато се наема автомобил под наем служителите трябва да са наясно с тарифата за наемане.

Към информационната дейност се предявяват определени изисквания:

1. Предоставяне на сведения от различен вид.
2. Рекламирање на предлагания продукт с всички възможни средства.
3. Консултиране на клиентите относно: прилагани от посредника услуги.

Организацията на инф. дейност в едно тур. бюро преминава през следната последователност:

- уточняване на информ.потребности.В изпращащите турагенции обичайните потребности на инфм. са потенциалните туристи. Тур.инф. се препокрива с рекла-мата. При посрещащите пътни агенции потребности проявяват неорганизираните и по-рядко организираните туристи.

Установяване и потвърждаване на постоянни връзки със стопански и обществени организации.

За транспорта източници на инфор-мация са справочните, интернет, телеви-зия, телефон и др.

Информационната дейност е присъща на продавачите на тур.продукт.

Резервацията и всички свързани с нея услуги обикновено са свързващото звено с информацията и продажбата на конкретните услуги. В туристическата практика резервациите се извършват директно в самите хотели или ПА. Има много начини за резервиране на места в хотелите от страна на тур.агентите:

- пряко с хотела;

- когато се използва резервационен офис;

- когато се използва хотелска резервационна система – може да обхваща хотели в различни страни;

- чрез хотелски консорциум – когато няколко хотела се обединят и формират дадена организация, която разполага с централен резервационен офис;

- централни резервационни системи – чрез ползване на компютър;

Резервирането минава през 3 етапа:

- приемане на заявка на клиента, уточняване на конкретни изисквания и очаквания на клиента;

- изпращане на заявката – извършва се само в случаите, когато липсват договор-ни отношения със съответния хотел;

- потвърждаване – става от доставчика на услугата.

Основните елементи в една резервация са:

- направлението – време за пристигане и време за отпътуване, брой на туристите, име на клиента, тип на стаята и удобствата, цена, условия за анулиране на заявката, име или код на продавача, име или код на длъжностното лице, което прави резервацията и срок на валидност на заявката.

Има няколко вида резервационни сис-тема:

- резервационна система – притежание на отделни хотелски вериги;

- представителни системи;

- агенции за групови резервации;

- резервационни системи свързани с въздушния транспорт;

- комплексни резервационни система.

Застрахователна дейност на ПА – От момента в който туриста е заплатил дадено пътуване и туроператора е издал платежен документ – двете страни влизат в правни взаимоотношения. Туроператора е длъжен да предостави в определеното време в пълен обем и качество, включително предлагания пакет услуги и е отговорен не само за това, но и за настъпили щети с туриста. Обект на застраховане е туриста с багажа му. Закона задължава застраховането да е неразделна част от услугите. В най-често срещаните пътувания (ваканционни) със застраховката се поема отговорност за телесни наранявания и включително смърт, за възникнали разноси по медицинска помощ, за личните вещи на туристите по време на съхранение и превозването им.

Когато се издава застрах.полица е необходима информация като: име и фамилия на застрах.турист, възраст, област на застраховане, пълната премия на застраховане, адрес на туроператора, комисионно възнаграждение на туроператора, дата на издаване на застрах.полица, адрес на клиента и дата на пътуване. Един застрах.договор влиза в сила от 0 часа на първия ден на пътуването и приключва до 24-я час на последния ден на пътуването. Застраховането е строго специална област и турагента може да я извършва сам.