

Praktiku vaatenurgast: üheskoos - kas ja kuidas

Lõuna-Eesti turismikonverents

Võru 7.dets. 2011

Lepime kokku mõistetes

- ▶ Klient -> Reisibüroo
- ▶ Reisibüroo -> Teenuse vahetu osutaja e. reisibüroo = klient
- ▶ Reisibüroo klient = Teenuse osutaja külaline

Näide 1

- **Reisibüroo: meie klient otsib kohta, kus viia läbi oma üritus.
Olemas inimeste arv x , kuupäev dd.mm
Vaja läheb: majutus, nõupidamiste ruum, toitlustus.**
- **Vastus: Saab**
- **?**

Näide 2

Reisibüroo: romantikapakett, mida reklaamime ja müüme oma kodulehel

Vastus: aga kui keegi teine tahab samal ajal tulla?

?

Näide 3

■ **Reisibüroo: meie klient otsib kohta, kus viia läbi oma üritus.**

Olemas inimeste arv x, kuupäev dd.mm

Vaja läheb: majutus, nõupidamiste ruum, toitlustus.

Kas mahuvad teie juurde?

Vastus: mahuvad.

Reisibüroo: annan kliendile teada ning homseks saan vastuse

Järgmisel hommikul

Reisibüroo: kliendile sobib

Vastus: aga ma müüsin ühe toa ära

?

Näide 4

- **Reisibüroo: meie klient otsib kohta, kus viia läbi oma üritus.**
Olemas inimeste arv x , kuupäev dd.mm
Vaja läheb: majutus y inimesele, nõupidamiste ruum,
toitlustus x inimesele, saun

Vastus: hind on zz € inimese kohta

?

Näide 5

- **Reisibüroo: meie klient soovib majutust**
- **Vastus: ei ole vabu tube – saabus 24 h hiljem**
- ☹️

Näide 6

- **Reisibüroo: soovib broneeringut juba olemasolevatele klientidele järgmise aasta juunisse**
- **1. Vastus: me broneerime vaid 2 kuud ette;**
- **2. Vastus: me ei broneeri üldse – tahame kohe raha saada**
- **3. Vastus: ma ei taha teiega üldse rääkida! Sest ma tean teid küll!**
- **?**

Näide 7

- **Reisibüroo: reklaamib ja müüb kodulehel pakkuja tehtud valmispaketti.**
- **Kliendid: ostavad paketi.**
- **Pakkuja: teatab 2 päeva enne teenuse osutamist, et paketiis ettenähtud õhtusööki pakkuda ei saa: üks kokk lahkus töölt ja teine ei saa tööle tulla.**
- ☹️

Näide 8

- **Reisibüroo: reklaamib ja müüb kodulehel pakkuja tehtud valmispaketti: öhtusöögiga majutus suvituslinnas**
- **Kliendid: öhtusöök kontserdijärgselt**
- **Teenuse pakkuja: ei saa, sest kokk läheb kell 20.45 ära.**
- ☹️

Näide 9

- **Reisibüroo: meie klient otsib kohta, kus viia läbi oma üritus.
Olemas inimeste arv x , kuupäev dd.mm
Vaja läheb: majutus, nõupidamiste ruum, toitlustus.**
- **Vastus: ma panen leivad kerkima ja saadan oma pakkumise
45 min pärast.**
- 😊

Kas ja kuidas

Klient –

Klient – Reisibüroo –

Klient –

- Teenuse pakkuja

Klient –

Klient – Reisibüroo –

Klient -

Veel koostööst

■ 1. Arvete kirjutamine:

- kõik teenused eraldi
- adressaat Reisibüroo

■ 2. Komisjonitasu: röövimine? reklaamikulu? tasu?

**Küsimused, kommentaarid,
parandused?**

Aitäh kaasamõtlemast!

Anne Nelling

Siseturismi- ja konverentsispetsialist