

Демонстрация профессионального задания II уровня (II этап)
Демонстрация компетенций специалиста турагентской деятельности:

ч. А: «Услышь клиента»

Инструкция: учитывая возможность нестандартной ситуации, установите контакт с потенциальным клиентом, проанализируйте его запросы на готовый тур с учетом определенных критериев, дополните его обращение корректными вопросами для получения полной необходимой информации, чтобы правильно подобрать тур и организовать беспрепятственное отправление клиента в заданном направлении с учетом всех необходимых формальностей.

Пример задания:

Две женщины, подруги из Москвы, с двумя взрослыми дочерьми (возраста 16 и 17 лет), планируют поехать в Прагу. В идеале предлагать туры от 10 до 14 дней, с учетом дороги, на первую половину июня 2019 года. Так как в Праге ни разу не были, им бы хотелось, чтобы тур был комбинированным. Размещение планируют в двух стандартных номерах отелей не ниже 3-х звезд; питание возможно самостоятельное, за исключением завтраков, которые обязательно должны быть при отелях. Денежные затраты планируются не более 100 тысяч рублей с одной семьи. Авиаперелеты исключены, так как одна из дочерей очень боится самолетов. Ж/д переезды – слишком дороги, и в данном случае тоже не подходят, так как в бюджете туристы ограничены, поэтому автобусный тур оптимален. Ночные переезды допустимы. Заграничные паспорта у одной семьи действительны до декабря 2019 года, у другой семьи до марта 2020 года.

Установив контакт с потенциальным клиентом в условиях нестандартной ситуации, менеджеру турфирмы необходимо выявить все его пожелания для получения полной необходимой информации, чтобы правильно подобрать тур и обеспечить беспрепятственное отправление клиента в заданном направлении, тем самым полностью удовлетворив все требования клиента и сформировав положительный образ турагентства.

Демонстрация профессионального задания II уровня (II этап)

Демонстрация компетенций специалиста турагентской деятельности:

ч.Б: «Подбор готового тура в соответствии с заявкой клиента»

Инструкция: в соответствии с заданными критериями (из практического задания ч.А) необходимо подобрать и оформить готовый тур, в котором должны быть отражены: сроки и продолжительность поездки, состав и возраст туристов, информация о действующем туроператоре, информация об авиаперевозчике и полетные данные, информация о страховой компании, информация о стране, информация о средствах размещения и типе питания, переездах на маршруте, визовое обслуживание и т.д. Вся предоставленная информация должна подтверждаться гиперссылками на открытые актуальные источники. Участникам необходимо произвести расчет итоговой стоимости турпродукта, с использованием конвертации валют и расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Оформить подготовленный материал необходимо в форме компьютерной мультимедийной презентации (не менее 10 слайдов). На подготовку задания отводится 90 минут.

Демонстрация профессионального задания II уровня (II этап)

Демонстрация компетенций специалиста турагентской деятельности:

ч.В: «Презентация тура клиенту»

Инструкция: согласно жеребьевке, участникам необходимо презентовать свои наработки по подбору готового тура в соответствии с пожеланиями клиента, демонстрируя при этом убедительность выбранного решения, правильность устной речи, навыки успешной коммуникации, умение продуктивно использовать выделенное время, способность творчески и оперативно подходить к решению ситуаций в профессиональной сфере.

На презентацию готовых работ участникам отводится 5-7 минут.