

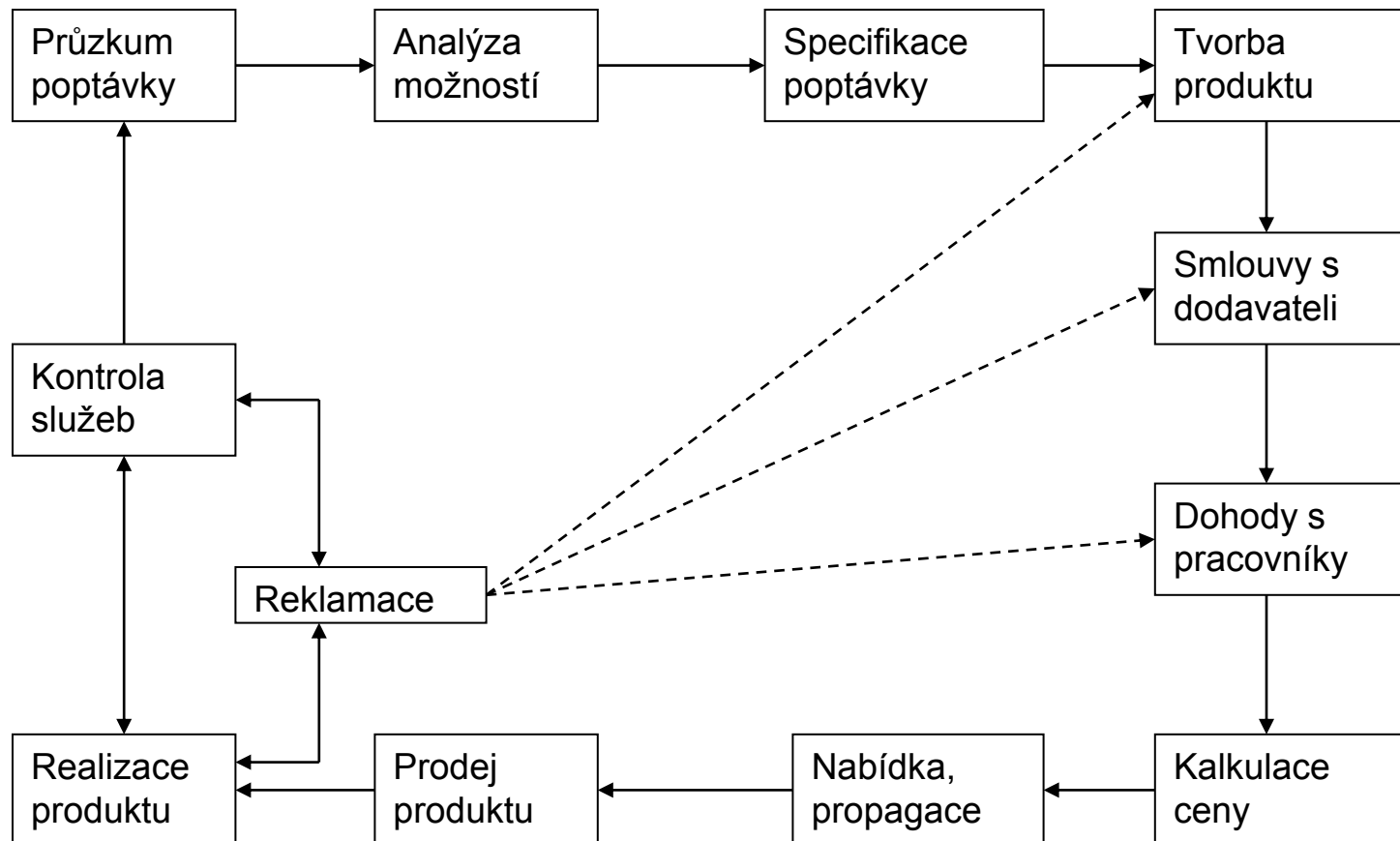


CK – činnosti touroperátora

6. Přednáška

Management cestovního ruchu
Ing. Ida Vajčnerová, Ph.D.

Schéma činnosti touroperátora



PRŮZKUM POPTÁVKY

- Vlastní výzkum CK
 - Statistika obsazenosti a prodeje jednotlivých produktů z interních informačních zdrojů
 - Dotazníková šetření u klientů
- Využití sekundárních dat z trhu CR

ANALÝZA MOŽNOSTÍ

Rozhodnutí pro **typ produktu** nebo **typ cestovní kanceláře**

- analýza faktorů ovlivňující rozvoj a rozmístění cestovního ruchu
- umístění CK,
- velikost CK
- finanční síla CK
- kontakty



SPECIFIKACE POPTÁVKY

- Diferenciace produktu
- Segmentace trhu
- Strategie cestovní kanceláře

TVORBA PRODUKTU

- Stanovení trasy zájezdu
- Stanovení programu zájezdu
- Stanovení časového harmonogramu
- Stanovení rozsahu poskytovaných služeb
 - Balíček služeb stejné úrovně



SMLOUVY S DODAVATELI

- garanční nákup míst
- limitovaný prodej
- volný prodej-dle potvrzení

DOHODY S PRACOVNÍKY

- Průvodci, animátoři, delegáti
- Interní pracovníci
- Externí pracovníci
 - Výběh
 - Uzavření smluv
 - Proškolení
 - Určení místa



KALKULACE CENY

- předběžná kalkulace
- výsledná kalkulace
- nepřímé náklady
- přímé náklady

Stanovení cen pro varianty zájezdů.

PRODEJNÍ CENA ZÁJEZDU

- **Přímé náklady (ubytování, stravování,..)**
+
- **Nepřímé náklady - rozpočitatelné položky (doprava, průvodce,...)**
+
- **Přirážka – marže (režijní náklady CK, zisk vč. provize pro zprostředkovatele)**
+
- **Zákonné pojištění CK**

NABÍDKA, PROPAGACE

- Tvorba a distribuce propagačních materiálů
- Uzavření smluv s distributory produktů
- Vhodně vytvořený propagační a komunikační mix pro každý produkt

PRODEJ PRODOTU

- Dodržení legislativních podmínek prodeje
- Zákon č. 214/2006 Sb., který novelizuje zákon č. 159/99 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, s účinností od 1.8.2006
 - Cestovní smlouva
 - Pojištění
 - CK, CA
- Prodej zájezdů na zakázku
- Prodej zájezdů inclusive



REALIZACE PRODUKTU

- Spotřeba i výroba probíhá současně, možnost okamžitého řešení problémů bez účasti spotřebitele
- Možnost selhání lidského faktoru
- Kontrola v průběhu realizace produktu

REKLAMACE

- Řešení reklamací v průběhu realizace produktu - výhodnější
- Řešení reklamací po realizaci produktu
 - Reklamační řád
 - Frankfurtská tabulka slev

KOTROLA SLUŽEB

- Vizuální
 - Analytická
 - Sociologická
-
- Kontrola v průběhu realizace produktu
 - Kontrola bezprostředně po realizaci produktu

Schéma činnosti touroperátora

