

ПОСОБИЕ ПО РАБОТЕ С ЗАЯВКАМИ

ПОРТАЛА VIASUN.RU

ШАГ 1 В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ ИСПЫТАТЬ РАДОСТЬ И ПРИЛИВ ЭНЕРГИИ

КАЖДАЯ ЗАЯВКА ЭТО ВОЗМОЖНОСТЬ:

- ПОЛУЧИТЬ НОВУЮ СДЕЛКУ
- ПОЛУЧИТЬ НОВОГО ДОВОЛЬНОГО ТУРИСТА
- ПОВЫСИТЬ УРОВЕНЬ СВОЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА



ПРО СКОРОСТЬ ВАШЕЙ РЕАКЦИИ

- Помните, что турист принимает решение **в первые несколько минут после** заявки, от вашей скорости реагирования на заявку в том числе зависит, завершится ли эта заявка сделкой.
- Не забывайте про **WOW эффект** — турист будет приятно удивлен, если с ним свяжутся **максимально быстро**



ШАГ 2 ПЕРВЫЙ КОНТАКТ - ЗВОНОК

У ВАС 3 ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ
ПЕРВОГО ЗВОНКА:

- СОЗДАТЬ У ТУРИСТА БЛАГОПРИЯТНЫЕ
ВПЕЧАТЛЕНИЯ, ЗАРАЗИТЬ ЕГО ЕЩЕ БОЛЬШЕ
ЖЕЛАНИЕМ ПУТЕШЕСТВОВАТЬ;
- КВАЛИФИЦИРОВАТЬ ТУРИСТА;
- НАЗНАЧИТЬ СЛЕДУЮЩУЮ ТОЧКУ КОНТАКТА.



Ответы на эти и другие возникающие в процессе разговора вопросы помогут Вам, во-первых, установить более близкий контакт с клиентом, а, во-вторых, подобрать продукт, наиболее полно отвечающий его запросам.

ВАЖНО! При первом разговоре не спешите предлагать варианты. Лучше сосредоточиться на получении от клиента как можно большего количества полезной информации, которая поможет при формировании предложения.



АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ НА ВТОРОМ ЭТАПЕ

ПРИВЕТСТВИЕ

энергичный,
доброжелательный
ТОН



ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

коротко, но понятно



**ВОПРОС О ТОМ,
УДОБНО ЛИ
ОБЩАТЬСЯ СЕЙЧАС**



АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ НА ВТОРОМ ЭТАПЕ

КВАЛИФИКАЦИЯ ТУРИСТА

конкретизируйте его
пожелания и ожидания от
тура

- сколько человек, их возраст
- цель поездки (что хотят)
- обязательные требования к курорту и отелю
- бюджет поездки
- опыт в путешествиях
- что из доп. услуг хочет (экскурсии, инд. трансфер, фаст трек и т.п.)



ДОГОВОРЕННОСТЬ О СЛЕДУЮЩЕЙ ТОЧКЕ КОНТАКТА

- заинтриговать подготовленным для него индивидуальным предложением
- обозначить дату, время и способ взаимодействия с ним

Помните о чат мессенджерах!



ШАГ 3 ФОРМИРОВАНИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

- ПОДГОТОВЬТЕ ТЕКСТ ПИСЬМА (КОРОТКОЕ СООБЩЕНИЕ) В КОТОРОМ МЫ УКАЖЕТЕ, ЧТО ПОД ВАШИ ЗАДАЧИ И ПОЖЕЛАНИЯ МЫ ПОДОБРАЛИ 3 ВАРИАНТА;
- НЕ ДАВАЙТЕ ТУРИСТУ МИЛЛИОН ПРЕДЛОЖЕНИЕ — ВО ПЕРВЫХ ЕМУ БУДЕТ ЛЕНЬ И МНОГО ИНФОРМАЦИИ, А ВО ВТОРЫХ, БУДЕТ БОЛЬШЕ ОЩУЩЕНИЯ ИМЕННО ИНДИВИДУАЛЬНОЙ КОНСТРУКЦИИ ТУРА;
- ДАЙТЕ ТУРИСТУ ВЫБОР МИНИМУМ 2 ПРЕДЛОЖЕНИЯ — ЛЮДИ ЛЮБЯТ ВЫБИРАТЬ И САМОСТОЯТЕЛЬНО ПРИНИМАТЬ РЕШЕНИЕ.



ШАГ 4 ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОДАЖИ

- НЕ ЖДИТЕ, ЧТО ПОСЛЕ ВЫСЛАННОГО ВАМИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ КЛИЕНТ БУДЕТ ЗВОНИТЬ САМ. МОЖЕТ И ТАКОЕ БЫТЬ, НО ЛУЧШЕ ИНИЦИАТИВУ ПРОЯВИТЬ ВАМ)))
- ОГРАНИЧИВАЙТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО СРОКАМ — СОЗДАВАЙТЕ ДЕФИЦИТ ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЭТО СПОДВИГАЕТ ТУРИСТА К БЫСТРОМУ РЕШЕНИЮ.
- ПРИГЛАШАЙТЕ В ОФИС — ПРИ ЛИЧНОЙ ВСТРЕЧЕ БОЛЬШЕ ШАНСОВ ДОГОВОРИТСЯ С ТУРИСТОМ.



ПОЛЕЗНАЯ ИНФА

- НЕ следует отправлять письма с конкретными предложениями без предварительного разговора с клиентом. Как показывает практика, такой подход обладает крайне низкой эффективностью.
- По мере возможностей поддерживайте с клиентом связь. Очень полезно связаться с ним по возвращении с отдыха, поинтересоваться, что больше всего запомнилось, что понравилось, а что не очень, узнать, куда в следующий раз он намерен поехать. Такой подход повысит лояльность клиента и позволит выстроить долгосрочные отношения.

ПОЛЕЗНАЯ ИНФА

Откуда берутся туры, представленные на портале?

Туры загружаются напрямую от туроператоров при помощи системы нашего партнера - sletat.ru. Система позволяет обращаться в режиме онлайн к базам данных более 100 туроператоров.

Все ли туры являются 100% актуальными?

Онлайн поиск туров выдает 100% актуальную информацию от туроператоров. Для этого нужно заполнить форму поиска и нажать кнопку «Найти туры».

Также на портале есть «витрины туров», в которых мы показываем ориентировочные цены для конкретных стран и курортов. В «витринах» цены обновляются один раз в сутки и могут отличаться от реальных.

ПОЛЕЗНАЯ ИНФА

Важно! Просим учитывать, что номер тура действителен в течение 24 часов с момента присвоения. Если прошло более 24 часов, то номер тура нужно запросить повторно.

Остались вопросы?

Можете задать их нашим менеджерам:

[Телеграм](#)

mail@viasun.ru

[Подробная информация об услуге](#)

Как узнать, какой туроператор предоставляет данный тур?

Предположим, к вам обратился клиент, которого интересует конкретный тур на портале. Для того чтобы определить, к какому туроператору относится данное предложение, вам нужно:

- Узнать трехзначный **Номер тура**. Попросите клиента сообщить вам номер тура или узнайте его самостоятельно, открыв нужный тур и кликнув по ссылке **«Узнать номер тура»** в правой колонке.
- Ввести номер тура на странице viasun.ru/tours/info/ и нажать кнопку **«Найти тур»**.
- Вы получите ссылку на подробную информацию по туру в системе Слетать.ру. Перейдя по ней, вы найдете в правой части страницы блок с указанием Туроператора и кнопкой на бронирование данного тура в системе Туроператора.