Тайный покупатель TurProfi.ru встает на лыжи

24 Августа 2012 11:32



Мотивируя туристов на раннее бронирование, туроператоры уже с середины лета анонсируют зимние программы. Примерив на себя роль туриста, уже сейчас планирующего зимний отдых, тайный покупатель TurProfi.ru решил выяснить, хорошо ли турагенты знакомы с горнолыжными программами и готовы ли заниматься ими сейчас — в жаркий сезон. Кто и что предложил нашей «покупательнице», читайте дальше…

Легенда виртуальной туристки была продумана заранее. «Здравствуйте! Хотим провести новогодние каникулы на горнолыжном курорте, что вы порекомендуете? — интересовалась девушка. — На какой европейский курорт лучше отправиться на новогодние каникулы, чтобы там были и разные уровни сложности катания — простые для меня и интересные для мужа, который уже давно занимается сноубордом, а также альтернативный досуг — spa, шопинг, ресторанчики, чтобы я совсем не заскучала?» Примерный бюджет поездки должен был составить 150 тысяч рублей, отправление на курорт — из Самары. Набрав в поисковике слово «турагентство», мы произвольно выбрали и обзвонили десять компаний Самарской области: **«Авалон», «Мечта», «Айвенго», Millenium, Sterna, «ДВСТУР», «Водолей», «Турмаркет», «Твой мир» и «Магик Тур».**

Не ловись рыбка ни большая, ни маленькая



Некоторые агентства очень быстро сошли с дистанции, **предоставив самую общую информацию, но не решившись вплотную заниматься «новогодними» туристами,** да еще и с непростым горнолыжным запросом.Я не гарантирую, что я сейчас вам подберу тур... День, два, три — и все посмотрю», — пообещала **Тамара Викторовна («ДВСТУР»).** А вот **Наталья из ТА «Авалон»** честно призналась — сейчас у нее аврал. «Отвечу к концу недели. Все-таки это новогодние даты, думаю, вам несрочно». Впрочем, и к утру пятницы ответа не последовало (ждали мы со вторника). Обещанного письма или звонка мы также не получили от **Татьяны из ТА «Мечта».**

Не особо сильно потенциальная клиентка заинтересовала и **Айгуль из «Millennium».** В отличие от вышеупомянутых турагентов, она все-таки связалась с нашей «покупательницей». Однако ее предложение оказалось крайне лаконичным: был рекомендован только один вариант — трехзвездочный отель в Кампителло, регион Валь-ди-Фасса. «Больше ничего посоветовать не могу, цены выставлены только на Италию», — сообщила Айгуль.

Таким образом, для четырех из десяти опрошенных менеджеров снежные склоны оказались менее интересны, чем летние пляжи. Но нашей «туристке» не терпелось воспользоваться акцией раннего бронирования, столь актуальной в последнее время, и она продолжила обзвон турагентств...

«Прямо чудо сегодня какое-то!..



Нашлись и те, кто с большим энтузиазмом принялся за работу горнолыжке и **попытался сходу сориентировать туристку по основным программам.**

Правда, сделать это без подсказок оказалось не так-то просто. Так, **Светлана, агент компании «Магик Тур»,** открыто заявила, что ей нужно заглянуть в каталог: «Я шпаргалку достала по курортам горнолыжным, смотрите: Валь-ди-Фасса — самый популярный, семейный, и разнообразный досуг есть. Валь Гардена — самый красивый, больше подходит для подготовленных лыжников, у вас муж ведь подготовленный лыжник?.. Мадонна-ди-Кампильо подходит для новичков и для тех, у кого средний уровень катания...»

Без каких-либо шпаргалок справились турагентства **Sterna и «Твой мир»,** которые постарались заинтересовать нашу «покупательницу» уже на «телефонном» этапе (что у них прекрасно получилось!). Так, **менеджер Нина (Sterna)** с помощью нескольких наводящих вопросов выяснила, каковы требования туристки и ее мужа к отдыху, и тут же рассказала о возможностях горнолыжных трасс как итальянских, так и австрийских курортов. Кроме того, она упомянула о развлечениях для тех, кому горки не так важны, но посетовала, что, к сожалению, не сможет озвучить цены, так как «их еще не вывесили»… Однако тут же в трубке раздался ее довольный голос: «Мне кажется, я вас сейчас обрадую! Прямо чудо сегодня какое-то! Вчера вечером цен еще не было, а сегодня появились — вовремя вы позвонили! Из итальянских курортов рекомендую Мадонну-ди-Кампильо: нижний порог цен — 86 тысяч. В Австрии — Майрхофен: достаточно активный курорт, там есть трассы разного уровня сложности, на полупансионе стоимость составит 119 тысяч...»

Галина («Твой мир») также посоветовала отправиться в Италию или Австрию, однако не уточнила названия конкретных курортов. Она настоятельно приглашала туристку в офис на подробную консультацию, чтобы узнать все нюансы. Насколько близко подъемник должен быть от отеля? Какой уровень сложности трасс необходим? Есть ли у туристов собственное снаряжение? Агент настаивала, что лучший отдых — тот, который проработан детально: «Поэтому я не сторонник телефонных консультаций. При выборе горнолыжного тура нужно очень ответственно подойти к выбору региона катания. Вам лучше приехать». Что ж, доводы менеджера показались начинающей горнолыжнице более чем убедительными. Но она все-таки попросила Галину поделиться информацией о новогодних предложениях еще до визита в офис. Как оказалось, не зря. Час спустя специалист предоставила подробнейшую консультацию.

Ольга из ТА «Водолей» с самого начала тоже не стала вдаваться в подробности: «Предложения по зиме-2012-2013 известны: есть Италия, есть Австрия… И там, и там очень красиво. Мне и Австрия очень нравится — сервис хороший. А в Италии можно на экскурсии

съездить…» В скором времени эта информация была дополнена письмом с конкретными предложениями, но об этом — чуть позже...

Рекомендации турагентов в деталях



Как уже было сказано, немногие турагенты решились на консультацию сразу, без подготовки. У кого-то не оказалось времени, кому-то понадобился тайм-аут, чтобы внимательно изучить информацию. Но, так или иначе, практически все постарались позвонить или написать клиентам-горнолыжникам. Те, кто уже провел телефонный ликбез — не исключение.

К слову, во всех полученных нами предложениях обнаружился значительный крен в сторону Италии. **Что, впрочем, неудивительно, ведь этой зимой, как, впрочем, и в прошлой, в Самаре ожидается прямой чартер в Верону.** А на остальные горнолыжные курорты можно будет добраться только с пересадками.

Подробнейшее описание курортов и отелей подготовила уже знакомая нам **Светлана из «Магик Тур»,** предложив на выбор сразу девять четырехзвездочных отелей на курортах **Моэна, Виго-ди-Фасса и Кампителло (Валь-ди-Фасса), Кавалезе (Валь-ди-Фьемме), Пинцоло (Трентино-Альто-Адидже),** а также в регионах **Ливиньо, Кортина-д'Ампеццо и Мадонна-ди-Кампильо.** Менеджер не поленилась детально описать в письме номера, питание, услуги «по красоте и здоровью», дополнив это информацией о расположении подъемников относительно отелей. Такой же отчет Светлана предоставила и по шести австрийским отелям в курортных местечках **Пацнаун-Ишгль (Ишгль), Инсбрук (Инсбрук) и Циллерталь (Майрхофен).** Интерес «покупательницы» был удовлетворен абсолютно и полностью!

Отдых в регионах **Ливиньо и Валь-ди-Фасса** предложила **Галина («Твой мир»),** все-таки откликнувшись на просьбу туристки. Специалист прокомментировала выбор итальянского направления так: «Во-первых, эта страна идеально подходит для тех, кто хочет совместить отдых в горах с экскурсиями (Венеция, Верона, Турин, Тренто) и шопингом (практически из любого курорта можно доехать до Милана — европейской столицы моды). Во-вторых, в Италии хорошая кухня. В-третьих, есть возможность выбора курорта на любой вкус. В-четвертых, там пейзажи невероятной красоты». Согласитесь, было бы сложно устоять против такой обстоятельной аргументации...



Анастасия из «Айвенго» после детального знакомства с «горнолыжным вопросом» перезвонила и порекомендовала два варианта: отель **Landhaus Roscher в австрийском Майрхофене** и апартаменты **Sella Ronda в итальянском Валь-ди-Фасса.**

Кроме того, туристке порекомендовали итальянский курорт **Бормио.** В его пользу высказались **Лариса из «Тур Маркет»** и **Нина из Sterna,** которая особо отметила именно этот вариант: «И центр рядом, и курорт, помимо трасс, славится хорошими термальными источниками». Кроме того, **Ольга из «Водолея»** предложила отдых в никем до этого не упомянутых городах **Сельва и Ортизеи (регион Валь Гардена),** представив на выбор отели **Residence Villa Aquila Adler, Romantica, Dr. Senoner и Bel Mont.**

А что в итоге?

Подведем черту. Для трети участников эксперимента море оказалось актуальнее горнолыжных склонов, еще треть взялись за запрос сразу же, причем с немалым рвением, остальные дали исчерпывающие ответы по почте или перезвонили позже. **Всех, кто сейчас, в разгар летнего сезона, откликнулся на новогодний запрос, благодарим и поздравляем с успешным выполнением непростого задания!** Расхожее мнение о том, что самарские турагенты не любят и не умеют работать с горнолыжными направлениями, в этот раз не нашло подтверждения. Для полноты эксперимента мы попросили представителей туроператорских компаний прокомментировать действия агентов и их рекомендации:

Александр Тепленький, директор Danko Travel в Самаре:

— Не все предложенные варианты подходят под требования тайного покупателя. Объективно правы те, кто выбрал Валь-ди-Фасса. Только лучше предлагать не Моэна, а Кампителло и Альба-ди-Канацеи — это крупная курортная зона, отвечающая всем требованиям: огромное количество подъемников, хорошая инфраструктура — и шопинг, и спа, и учебное катание. Второй район — это Мадонна-ди-Кампильо: там хорошие семейные отели 4 звезды, в каждом углу курорта есть подъемники, предложены все возможные уровни трасс, к тому же имеется и шопинг, и спа. Регион Валь Гардена подходит, но, честно говоря, начинающим я бы его не советовал, потому что там относительно сложные трассы. Если брать основной курорт Сельва, то там вообще крутые спуски, а Ортизеи - более подходящий вариант.

Так же оптимальными вариантами являются Кортина-д'Ампеццо, Ливиньо с Бормио, плюс Бормио отлично подойдет для шопинга, это зона беспошлинной торговли. Что касается Австрии, то хорошие варианты — Инсбрук и Майрхофен. Ишгль тоже можно рекомендовать, но там трассы все-таки не для начинающих: мужу бы подошли, а для обучения жены — нет.

Понимаю тех менеджеров, которые не стремились давать подробное описание курортов по телефону. При продаже туров стратегия общения должна быть разной. Если это постоянный клиент, если вы общаетесь на «ты» и точно знаете, что он поедет от вашей компании, то можно сразу сказать: «Вы путешествуете с детьми, поэтому стоит взять вот этот отель, причем на полупансионе и так далее». А если туристы непостоянные и задают лишь наводящие вопросы, то имеет смысл дать только общую характеристику по курортам: сколько добираться до аэропорта, какие есть трассы. Остальное — при личной встрече. Менеджер должен уметь подстраиваться под своего клиента.

Анжелика Татаринцева, директор самарского филиала компании PAC Group:

— Менеджеры перечислили наиболее популярные варианты. В Италии особой популярностью пользуется регион Доломитовых Альп – Dolomiti Superski – и это легко объяснимо. Данный регион включает в себя 12 курортов, 1260 км трасс. Именно здесь располагается знаменитая «кругосветка» Селла-Ронда, объединяющая 4 региона и 600 км трасс, связанных между собой. Наличие ледника Marmolada также несет в себе огромный плюс – возможность катания практически круглогодично. Ну, и, естественно, великолепный выбор «апре-ски».

Касаемо Австрии, помимо упомянутых менеджерами регионов, хотелось бы отметить Гастайнерталь с курортами Бадгастайн и Бадхофгастайн (Зальцбургерланд). Здесь не только огромные ресурсы горнолыжного катания, но и родоновые источники и термы. Ну, и, конечно же, не стоит забывать о Зёльдене (Отцталь) с его ледниками и 100% гарантией снега, а также знаменитым термальным комплексом «Aqua Dome».

Жаль, что не все менеджеры знают о том, что раннее бронирование - в самом разгаре. На самом деле данный тариф открыт более 2 месяцев назад, и вскоре продажи по нему прекратятся, так как места расходятся с фантастической скоростью – сказывается очень низкая цена. Такое поведение агентов может быть объяснено несколькими причинами, основная - это страх перед неизвестностью. Некоторые менеджеры, услышав слова «горы и лыжи», сразу говорят, что зимних туров еще нет в продаже, так как просто не знают продукт и, естественно, боятся его продавать. На самом деле ничего сложного в «горнолыжке» нет.

Что касается техники продаж, то, по моему мнению, детальная информация во время телефонного разговора не нужна. Главный критерий при выборе агентства и менеджера туристом – профессионализм в данной сфере. А детально программу можно обсудить уже при личной встрече.

TurProfi.ru отмечает: не исключено, что со своим запросом тайный покупатель в ближайшее время может обратиться и в вашу компанию, отметим, что выборка турфирм для участия в материале всегда случайна. Кроме того, нам очень интересно ваше мнение — какой аспект при работе с туристами настолько важен и актуален, что не помешало бы устроить среди самарских агентов проверку на этот счет? Любые идеи для новых экспериментов TurProfi.ru рассмотрит с большим интересом, письма можно присылать по адресу samara@turprofi.ru.

Источник: **TurProfi.ru** Автор **Дарья Кудряшова**