

КОНЪЮНКТУРА

МАРШРУТЫ

Горящие туры — не то чтобы миф, но...

Пермяки заказывают новогодние туры в Индию, Египет, Таиланд, Вьетнам и ОАЭ. Есть заказы на Шри-Ланку и Доминикану. Европа же «просела» практически по всем направлениям.

«Спрос на европейское направление снизился. По нашему мнению, основная причина падения спроса — высокий курс евро и сокращение полётных программ. Спрос упал и на горнолыжные курорты Швейцарии, Австрии, и на традиционно популярную на Новый год Финляндию», — говорит Ксения Шперкина, руководитель офиса ООО ФМТ «Валида».

По мнению участников рынка, Азия вышла в топ из-за растущего курса евро. Другие эксперты говорят о традиционной популярности Азии на новогодние праздники. Третьи объясняют популярность азиатских направлений тем, что в эти страны есть прямые чартерные рейсы из Перми.

«Цены на туры с вылетом из Москвы зачастую либо сопоставимы по цене, либо дороже за счёт более высокой стоимости тура, а также из-за того, что в этом случае к цене тура добавляется стоимость проезда до Москвы. Поэтому многие туристы предпочитают вылетать из Перми», — говорит Анна Скрипченко, генеральный директор агентства «+30 по Цельсию».

Менеджер Бюро туризма «Спутник» Ирина Родионова подтверждает, что даже если говорить о новогодней Европе, пермяки охотнее всего берут туры в Чехию, так как есть прямой вылет из Перми. Популярностью пользуются также новогодние автобусные туры, так как люди могут посмотреть сразу традиции разных стран.

Те же пермяки, которые всё же решили не выбираться за границу, едут на новогодние праздники в Сочи, Казань, Тюмень, Киров, Великий Устюг. А кто-то отпразднует Новый год на горнолыжных курортах Губахи и Чусового.

В последнее время среди пермских туристов ходит информация о том, что турфирмы перестали использовать такой метод привлечения клиентов, как «горящие туры». Как рассказывают в турфирмах, ситуация сейчас такая, что в связи с уменьшением туроператорами количества вылетов за границу и сокращением полётной программы, самолёты заполняются хорошо, и скидывать цены смысла нет.

Кирилл Батраков, директор туристического агентства «Аякстур»:

— «Горящие туры» — это не то чтобы миф, но, скорее, термин. Это туры, которые продаются со скидкой, причём существенной, за несколько дней до вылета. Таких ситуаций вообще бывает мало на самом деле. Но люди на это «ведутся», и турфирмы часто используют этот термин, чтобы привлечь клиентов.

По сути же, «горящими» называют и те, которые просто идут по приемлемой цене. Что происходит сейчас? Вылетов, из Перми в частности, стало меньше. Следовательно, мест в самолётах меньше тоже, и они очень хорошо заполняются. Поэтому за несколько дней до вылета, как правило, на этот рейс уже куплены все путёвки. Естественно, «горящие туры» бывают редко. Смысл туроператорам скидывать цены, если у них и так хорошо заполняются рейсы. Хотя на Индию и ОАЭ сейчас очень низкие цены.

ТЕХНОЛОГИИ

Отпуск бизнесу не помеха

Синдром отсутствия отпуска — новый недуг, который несмотря на невинное название несёт в себе множество опасностей. Среди его последствий — проблемы со здоровьем, сложности в семье, эмоциональное выгорание, хронический стресс, потеря интереса к любимому делу и далее по списку. Что делать, если оставлять бизнес даже на пару недель просто страшно? Можно ли совместить приятное с полезным? Стоит ли полностью забывать о работе во время отпуска?

А как у них?

Родился этот опасный синдром в США, откуда и пришёл в Европу. Средний отпуск в США длится чуть больше 10 рабочих дней. Это если не брать во внимание то, что 13% американских компаний не считают нужным оплачивать отпуск своему персоналу. Традиционная методика определения продолжительности отпуска следующая: наёмный работник получает в качестве отпуска 8 часов рабочего времени за каждый отработанный им месяц. По данным Американского бюро статистики труда, служащие в США могли получить всего лишь 9,6 оплачиваемых дней отпуска после одного года работы в фирме. «Синие воротнички», работающие на предприятиях малого бизнеса в среднем могут позволить себе меньше 7 дней оплачиваемого отпуска в год. Клеркам и сотрудникам торговых фирм везёт чуть больше — их отпуск составляет 8,6 дней. К счастью, на другой стороне океана всё куда благополучнее, и в остальных индустриально развитых странах мира дела с отпуском обстоят не настолько печально. По данным Мирового института экономической политики, швейцарцам полагается отдыхать 32 рабочих дня, датчанам, французам, австрийцам и испанцам — по 30, ирландцам — 28, японцам и португальцам — 27, португальцам и голландцам — 25, бельгийцам — 24, норвежцам — 21, немцам — 18. Что касается России, то у нас многие лишают себя отпуска исключительно по доброй воле. Во всяком случае, трудовое законодательство стоит на страже наших интересов. Среднему россиянину положено отдыхать 28 рабочих дней.

Страх потерять контроль

Почему же многие взрослые, умные, заботящиеся о своём здоровье люди сознательно лишают себя законного отдыха?

Это связано с тем, что многие просто-напросто боятся идти в отпуск. Чаще всего это касается владельцев малого и среднего бизнеса, менеджеров и экспертов средних и крупных предприятий. Многие из них, собираясь в отпуск, начинают представлять себе страшные картины того, что может произойти на работе во время их отсутствия. Действительно, можно стать «чёрной дырой» для коллег и клиентов, потерять контроль над бизнес-процессами и возможность вовремя принять меры.

Можно, конечно, на время отпуска полностью забыть о работе. Например, поехать туда, где мобильник не принимает, а к интернету подключиться невозможно. Другое дело, что всё, что начинается с «заставлю себя сделать что-то», не приводит ни к чему хорошему. Чаще всего такие насильственные эксперименты приносят не удовольствие, а только раздражение оттого, что «детство кончилось, а варежки носить надо».

Итак, чтобы разобраться с проблемой, стоит поискать её корни. А они лежат в плоскости прежде всего страха потерять контроль над ситуацией. Необходим тот самый «золотой ключик» — инструмент, который позволит руководителю за десятки тысяч километров держать руку на пульсе и удалённо контролировать сотрудников в те моменты, когда он сам сочтёт это необходимым.

Например, ранним утром, наслаждаясь видом океана и попивая ананасовый фреш.

Ещё реальный кейс — боязнь пропустить звонок VIP-клиента и необходимость проконтролировать выполнение запроса



реклама

VIP-клиента. Иначе хоть в отпуск не ходи. Или ходи, но только одновременно с ключевым клиентом.

Решение есть

Информационные технологии — один из проверенных и доказавших свою эффективность на практике инструментов для совершенствования многих бизнес-процессов. Например, они позволяют удалённо контролировать сотрудников и не превращаться в «чёрную дыру» для клиентов и коллег. Так, используемые в компаниях инструменты вроде виртуальных АТС можно применять не только по прямому назначению, но и в качестве контролирующего устройства.

Например, использование Виртуальной АТС MANGO OFFICE позволяет оставаться в едином коммуникационном поле компании, даже физически находясь на Бали или Шри-Ланке. Вы всегда будете доступны по своему общему добавочному номеру. При желании его даже можно включить в группу распределения вызовов, но для удобства настроить распределение вызовов таким образом, чтобы звонки попадали к вам в последнюю очередь. Только в том случае, если без вашей экспертизы нельзя обойтись.

Ещё полезными окажутся чёрные/белые списки, пароль на группу, настройка алгоритма таким образом, что все звонки, кроме VIP, идут на голосовую почту. Отчёты и возможность прослушивать записи телефонных разговоров в Виртуальной АТС предоставят объективную информацию, причём во многих разрезах. Так, например, вы узнаете о продолжительности разговоров, как часто сотрудник игнорирует клиентов, корректности ответов клиентам, присутствию в разговоре постороннего звукового фона, пользуется ли сотрудник телефоном в личных целях и т. д.

Кстати, само понимание сотрудником вашей возможности прослушивания любого звонка в любое время качественно улучшит их работу. Показатели не «просядут» даже во время вашего физического отсутствия в офисе.

Другой облачный сервис MANGO OFFICE — Центр Обработки Вызовов — позволит, кликнув имя сотрудника, увидеть, сколько времени он провёл на линии и в перерывах, сколько звонков принял и сколько пропустил, какова средняя длительность разговора. Также вы получите возможность найти и прослушать все записанные разговоры интересующего сотрудника и посмотреть комментарии к ним, оставленные этим сотрудником. Можно прослушать разговор с важным клиентом онлайн, находясь далеко.

В результате расстояние не будет помехой как для контроля работы коллектива во время вашего отсутствия, так и для последующей оценки показателей работы по возвращении. Можно быть спокойным, что клиенты — звонят, продажи — идут. Ещё один сервис — CRM MANGO OFFICE — позволяет видеть как общие показатели работы, так и выполнили ли заявку VIP-клиента, чтобы беспокойство не омрачало отдых.

Чтобы работать с бизнес-приложениями MANGO OFFICE, достаточно иметь доступ в интернет, который наверняка окажется в вашем отеле, и любое устройство — ноутбук с гарнитурой или мобильный телефон. Кстати, при звонках через интернет и Виртуальную АТС звонки в Пермь на фиксированные номера будут стоить от 1,5 руб./мин., на мобильные номера — от 1,6 руб./мин. Так что заодно можно значительно сэкономить на услугах связи в роуминге.

Счастливого отдыха!