

JEDEME NA DOVOLENOU !!!



Vážení čtenáři, blíží se opět období, ve kterém se rozhodujeme, kam pojedeme letos na dovolenou. Byl jsem požádán, abych doporučil postup, jak si počínat při výběru dovolené ze široké nabídky cestovních kanceláří. Mimo výběru vhodné cestovní kanceláře považují za stejně důležité pro zákazníka rovněž správný výběr místa pobytu dovolené, typ ubytovací kapacity a rozsah poskytovaných služeb. Mým cílem je usnadnit Vám tuto ne zrovna příjemnou činnost, protože existuje skutečně velmi mnoho variant a možností. Každá z nich však může být pro někoho z Vás variantou výbornou, vyhovující ale rovněž i naprosto nevyhovující. Má osmnáctiletá praxe v cestovním ruchu mne opravňuje k objektivizaci následujících rad a doporučení. Vzhledem k tomu, že se jedná o poměrně rozsáhlou problematiku, pokusím se psát, resp. radit Vám, postupně na pokračování. Vznikl tak malý seriál jednotlivých témat, ze kterého si jistě to „své“ vyberete. Naposledy jsme „probírali“ kapitolu s názvem „POJEDEME SAMI, NEBO S CESTOVNÍ KANCELÁŘÍ?“ Dnešní téma je rovněž poměrně aktuální a zní:

2) U KTERÉ CESTOVNÍ KANCELÁŘE SI VYBRAT SVOJI DOVOLENOU ??? - část 1.

Zdálo by se, že v dnešní době to má zákazník velmi jednoduché. Nabídka cestovních kanceláří evidentně převyšuje poptávku a je skutečně z čeho vybírat. Ta jednoduchost je však skutečně pouze zdánlivá. Čím větší výběr máme k dispozici, tím větší pochybnosti o správnosti našeho rozhodnutí nás nahlodávají. Vybrali jsme dobře? Není naše dovolená předražená? Odpovídá popis nabídky skutečnosti? Nenaletíme nějakým podvodníkům?

Takové, a další podobné otázky neustále atakují naši mysl. K tomu se přidává černá vzpomínka na rok 1997, ve kterém zkrachovalo několik cestovních kanceláří. A není divu, neboť nákup dovolené má svá specifika. Nedá se přirovnat např. k nákupu nábytku, elektroniky nebo auta. Toto zboží si totiž v době nákupu můžeme prohlédnout, osahat, vyzkoušet jeho funkčnost apod. V době nákupu dovolené totiž kupujeme hlavně iluzi o krásně prožité dovolené, při které si parádně odpočineme, doladíme rodinnou pohodu do přijatelné harmonie a načerpáme síly do každodenní nezbytné rutiny.

Jak minimalizovat riziko? Na to mám jednoznačnou odpověď. Pro zjednodušení vycházíme z nejčastější situace a to, že máme zájem o zájezd, který je obsažen v nabídkovém katalogu cestovní kanceláře. Zkuste tedy dodržet následující postup:

a) Cestovní kancelář, nebo cestovní agentura? V první řadě se musíme zorientovat, kam jsme vlastně vstoupili. Podle zákona č. 159/1999 Sb. je možné prodávat zájezdy jen v cestovní kanceláři nebo v cestovní agentuře. Jen velmi zjednodušeně uvedu rozdíl.

- **Cestovní kancelář** (dále jen CK) je koncesovaná živnost. Získání koncese je podmíněno m.j. uzavřením tzv. „pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře“ u pojišťovny, která má od Ministerstva financí povolení k této činnosti. Další podmínkou je odborná způsobilost, která je kombinací definovaného vzdělání a praxe v oboru. Významnou skutečností pro zákazníka je povolení CK k organizování zájezdů a k jejich prodeji. To pro Vás znamená, že CK, jako organizátor zájezdu, plně zodpovídá za nabízený zájezd a jeho realizaci. Smluvní vztah tedy vzniká vždy mezi zákazníkem a CK na základě sepsané tzv. „cestovní smlouvy“.

- **Cestovní agentura** (dále jen CA) je ohlašovací živnost vázaná. Podmínkou k získání živnostenského listu je opět odborná způsobilost. Odpadá však povinnost pojištění jako je u CK. Tzn., že zákazníkovi CA pouze zprostředkovává prodej zájezdu CK a cestovní smlouvu uzavírá se zákazníkem vždy jménem CK.

DÍVEJME SE, PTEJME SE A NASLOUCHEJME!

Jedním z hlavních předpokladů úspěšného nákupu naší dovolené je získání přesvědčení o profesionalitě prodejce. Už to, jaký je v kanceláři pořádek, jak jsou obsluhující pracovníci upraveni a oblečeni je signálem, jestli vstoupíte do správných dveří. Někdy i fakt, že Vás nikdo nepozdraví a nevěnuje Vám alespoň úvodní pozornost nasvědčuje tomu, že si prodejce ještě neuvědomil, že jste potenciální zákazník, který mu přináší své peníze, ze kterých

se bude následně skládat i jeho výplata. V mnohých případech můžete vejít do skromné kanceláře, ve které bude skvělý personál. Ten pak nebude prodejcem, ale poradcem, který Vám po několika správně cílených otázkách doporučí zájezd, který přesně bude odpovídat Vaším představám. Naopak v honosně vybavené kanceláři na atraktivním místě narazíte, v tom lepším případě, na „spící krasavici“, kterou jste právě vyrušili z prohlížení módního časopisu, nebo na arogantní osobu za přepážkou, která již z pěti metrů odpovídá pohledem „nemáme, neobtěžujte“, který si pamatujeme z obchodů „za točáče“.

Další způsoby, jak získáte přesvědčení o profesionalitě prodejce jsou, že se budete v CK a v CA nejen pozorně rozhlížet, ale také se hodně ptát a hlavně pečlivě naslouchat odpovědím prodejce na Vaše otázky.

KAŽDÝ PRODEJCE ZÁJEZDŮ MUSÍ ZNÁT ODPOVĚDI NA ZÁKLADNÍ OTÁZKY, KTERÉ ZDÁNĹIVĚ SE ZÁJEZDEM NESOUVISÍ. TADY JSOU NĚKTERÉ Z NICH:

- **JAKÁ JE FORMA PODNIKÁNÍ CK, KTERÁ POBYT ORGANIZUJE (fyzická osoba, s.r.o., a.s. apod.)?** S odpovědí na tuto otázku získáme důležitou informaci o formě podnikatelské činnosti organizátora zájezdu. Detailní informace jsou pak jasně definovány v Obchodním zákoníku.

- **NA CO SE CK SPECIALIZUJE A JAK DLOUHO SE TĚTO SPECIALIZACI VĚNUJE?** Obecné pravidlo zní (výjimka ovšem může toto pravidlo jen potvrdit): „Když někdo nabízí všechno, je otázkou, jestli je skutečně schopen „to všechno“ perfektně zvládnout“. Každý typ dovolené má svá specifika a CK nabízející současně několik zcela odlišných typů pobytů musí disponovat poměrně velkým lidským potenciálem, aby všechno

dokázala profesionálně realizovat. Proto je větší jistota dobrého nákupu u specialisty.

- **KDE A KDO PRODÁVÁ JEJÍ PRODUKT (konkrétně)?** Zde získáte přehled kontaktů, kde si můžete všechny získané odpovědi ověřit z dalších informačních zdrojů (neměly by se výrazně lišit). Napoví ovšem také o schopnosti vůbec zájezdy, jejichž realizace je podmíněna minimálním počtem účastníků, prodát. Může totiž dojít k situaci, že se na Vámi zakoupený zájezd nesežene potřebný počet dalších účastníků. Váš zájezd pak bude zrušen z důvodu nenaplnění např. autobusu.

Např. CK ATIS má nejrozsáhlejší síť prodejců pobytů ATIS, kterou tvoří více než 1500 cestovních kanceláří a cestovních agentur v ČR a SR. Všichni tito smluvní partneři mají prodejní kanceláře označené žlutozelenou samolepkou „Autorizovaný prodejce pobytů ATIS“. Jsou min. 2 x ročně proškolení a seznamováni s připravenou nabídkou pobytů ATIS. Disponují možností rezervovat pobyty v režimu ON-LINE a případné dotazy zákazníků mohou konzultovat s dispečinkem CK ATIS v pracovní dny od 7,00 do 18,30 hod. Tak se stávají, např. pobyty ATIS, nejdostupnější nabídkou dovolené v České republice.

V dalším díle tohoto miniseriálu „JEDEME NA DOVOLENOU“, dokončíme druhou částí otázky, které nám pomohou vyřešit dilema:

U KTERÉ CESTOVNÍ KANCELÁŘE SI VYBRAT SVOJI DOVOLENOU ???

Petr Krč,

Obchodní a produkční ředitel

Cestovní kancelář ATIS a.s.

specialista na rodinnou dovolenou v ČR, SR a v maďarských termálech. **Více na www.atis.cz.**

P.S. Rád odpovím na Vaše případné otázky a témata, která Vás zajímají. Zasílejte mi je, prosím, na adresu:

CK ATIS a.s., Fügnerova 7, 792 11 Bruntál, krc@atis.cz





H 1066 Hotel* LENKA**

KRKONOŠE - „ŠPINDL ZA BABKU“

TÝDEN S POLOPENZÍ JIŽ ZA 1520,-

VÍKEND S POLOPENZÍ ZA 895,- Kč

KOUZELNÉ VYCHÁZKY

CYKLOTURISTIKA

AQUAPARK

TENNIS

SLUŽBY ZAHRNUTÉ V CENĚ (včetně pojištění):
Ubytování: 2 - lůžkové pokoje s možností až 2 přístýlek, Spr.+WC, SAT/TV, telefon.
Stravování: polopenze - snídaně formou bufetových stolů, večeře 2 chodové menu.
Dále pro Vás ZDARMA: parkování, úschova vlastních kol.

Akční cena na pobyty do 29.06. 2008
Ostatní na dotaz

1 DÍTĚ do 5 let se snídaní ZDARMA

Mimo výše uvedenou ukázkou z nabídky cca 400 pobytových míst, doporučujeme nahlédnout do níže uvedených virtuálních katalogů, které jsou soustředěny na WWW.ATIS.CZ









VAŠE DOVOLENÁ ON-LINE na WWW.ATIS.CZ

KLIKNI NA VIRTUÁLNÍ KATALOGY VYBER A JEĎ!

REZERVACE POBYTŮ: po-pá 7.00 - 18.30
TEL: 554 787 111
Vše s Vámi vyřídíme telefonem a poštou