

Процесс продаж во многих турфирмах не налажен, а большинство директоров в качестве инструмента контроля над работниками используют старый – добрый Excel и слышать не хотят об улучшении работы с клиентами и о повышении своей прибыли. И, как ни странно, причиной бед нередко становится эта, казалось бы простая программа. Давайте разбираться, почему это происходит. Мы расскажем 7 причин отказаться от Excel.

Причина #1 “У меня маленькое турагентство, у нас не те объемы, чтобы использовать CRM”

Думает львиная доля турагентств и продолжает работать в файлах, нещадно раскидывая и засоряя и без того полный рабочий стол компьютера.

Знакомая ситуация: у вас маленькое турагентство, туристы в основном постоянные, путешествующие с вами более 5 лет, приводящие целые семьи, слаженный коллектив, который все успевает без каких – то программ (как вам кажется), все хорошо и понятно. Новые технологии и программы – не для вас. Директора считают, что сами знают, как привлекать клиентов и правильно продавать.

Только вот незадача: месячной выручки хватает только на то, чтобы с горем пополам оплатить аренду.... А хозяйка соседнего турагентства покупает уже третий LEXUS.

Маленькие объемы и страх чего-то нового – главный тормоз вашей выручки. Да, сразу после перехода на CRM – систему на вас не польется денежный поток. Но, поменяв стратегию ведения сделок с клиентами, следя за каждым клиентом, не тратя время на рутину, типа занесения информации в договора, вы растете. И растет ваша выручка!

Причина #2 “Спрошу у вас – куплю у них”

Наиболее сложная задача – привлечение новых клиентов.

Как поступает типичная турфирма? Выкидывает солидные деньги на рекламу, а взамен этого получает клиента типа “Спрошу у вас – куплю у них”. Условный Петр звонит в

7 причин отказаться от Excel в турагентстве и перейти на CRM – систему

Автор: Administrator

13.09.2018 09:48 - Обновлено 13.09.2018 10:00

турфирму, узнает цену нужного тура, узнает все об отеле и..... уходит к конкуренту, который сделал бОльшую скидку. Большинство менеджеров злится, ругает на чем свет стоит несостоявшегося туриста и заваривает 10-ю чашку чая за день. И, конечно, не спрашивает у клиента его контакты и не заносит его в свою базу.

Это в корне неправильно. Клиент уже позвонил / пришел к вам. У него обязательно нужно взять контакты, объясняя это хорошими предложениями по турам на будущее.

В этом случае CRM – система в туризме работает так: вы заносите потенциального клиента в базу, вносите по нему данные, которые знаете и самое главное – ставите напоминание позвонить ему ближе к его следующему отпуску. Также указываете о нем всю информацию, которая позволит сблизиться с клиентом: где он обычно отдыхает, какими турами интересуется, куда бы хотел поехать. И подписываете этого клиента на рассылку с подборкой туров, которые ему интересны. Что получается? Отныне Петру регулярно будут приходить новости от вашей турфирмы, и менеджеры смогут совершать ему звонки заботы перед его отпусками. На 90 % Петр и его близкие – ваши будущие клиенты.

Таким образом CRM – система для турагентства помогает сделать постоянными клиентами даже людей типа “Спрошу у вас – куплю у них”.

Причина #3 “Как это уже купили тур?”

Другой важный момент – вы не контролируете ваших постоянных клиентов. Информация об отпусках, обожаемых туристом направлениях, днях рождениях и прочем нещадно теряется среди завалов файлов и обилия дополнительных таблиц и листов.

Задуматься стоит, когда ваш постоянный клиент звонит вам сам.

Звонить должна турфирма, поздравлять с днем рождения, интересоваться прошедшей поездкой. Собрать пожелания на будущее. Помнить, что клиент давно хотел поехать на Бали, и тут как раз подвернулась горящая путевка с классной ценой.

7 причин отказаться от Excel в турагентстве и перейти на CRM – систему

Автор: Administrator

13.09.2018 09:48 - Обновлено 13.09.2018 10:00

В CRM – системах для турфирм продумано все: каждый день у вас на рабочем столе видно, у кого из клиентов не за горами отпуск, у кого нужно получить обратную связь, а у кого просто день рождения. На каждое событие стоит напоминание. Вы становитесь для клиента другом. А от друзей не уходят к конкурентам.

Причина #4 “Я оставил заявку на сайте/в группе ВК, а мне ответили только через 4 часа”

Еще одна типовая ошибка многих турфирм: Сделали навороченный сайт, пилили его три года, потратили 300 000 рублей, полгода из которых рисовали логотип с дизайнером. А упустили главное – не наладили процесс.

Клиент интересуется туром — уже представляет себя на лазурном берегу – и, окрыленный, оставляет на вашем сайте заявку на тур. Проходит 15 минут. Клиент забывает о вашей турфирме и пишет конкурентам. Bravo! Менеджер перезванивает клиенту через 4 часа. За это время клиент успел забронировать тур, оплатить его, купить страховку и съездить к бабушке на пирожки.

И тут тоже на помощь приходит CRM. Где бы вам ни написал клиент : viber, telegram, whatsapp, вконтакте, сайт , инстаграм – все заявки в режиме реального времени высвечиваются на рабочем столе программы. Магия! Клиент купит именно у вас, потому, что ваши конкуренты не обновили почту, не успели, не увидели. Побеждает тот, кто оказался быстрее!

Причина #5 “Ваш туроператор – банкрот”

Не будем еще раз говорить вам, о том, какая ситуация сейчас в мире: банкротство туроператоров, туристы массово сидят в аэропортах, а страдает репутация именно вашего турагентства – ведь тур продали именно вы! Только за последние пару лет разорилось несколько крупных туроператоров. Если вы не знали, что у туроператора закончились финансовые гарантии и продолжаете продавать туры, это крайне опасно.

“А что опасного?”- спросите вы. Да ничего, лишь суды, отток туристов и закрытие агентства. Страшно? Чтобы страшно не было, обезопасьте свою турфирму раз и навсегда.

7 причин отказаться от Excel в турагентстве и перейти на CRM – систему

Автор: Administrator

13.09.2018 09:48 - Обновлено 13.09.2018 10:00

В современных CRM – системах для турагентств предусмотрена революционная функция: информирование об окончании срока действия фин. гарантий у туроператора. Позаботьтесь о своей безопасности! Excel не убережет!

Причина #6 “Мной заинтересовалась налоговая ”

Согласно 54-ФЗ, все финансовые операции в компании должны проходить через налоговую. Многие турфирмы пытаются работать по-старому, используя наличку, перекидывая ее с личного счета на реквизиты турагентства. Чем это грозит, объяснять не будем. И так все понятно. Рисковать так – себе дороже. Онлайн – оплата на счет турагентства – одна из самых вкусных функций туристической CRM – системы.

Эта функция решает сразу 2 проблемы: исключает проблемы с налоговой и не дает туристам шанса передумать, пока они везут в офис наличку. А ,кроме того, это нереально удобно.

Причина #7 “У нас нет денег на CRM ”

А это заблуждение является, как ни странно, 7-й причиной наконец перейти на CRM – систему. Если раньше, в период, когда бесплатная CRM – система для турфирмы была чем то, похожим на сладкую сказку вечером, то сейчас времена поменялись.

Турагентство может попробовать “на вкус” это чудо абсолютно бесплатно. Многие компании – разработчики. Наша система, входящая в ТОП-5 CRM — систем в турбизнесе, U-ON.Travel, предоставляет бесплатный пробный период. Сперва вы убедитесь в необходимости и пользе, а уж потом внесете первую оплату.

Кстати высокая оплата за такие системы – миф. Месячная стоимость использования часто не превышает стоимость чашки кофе.

Тем более в U-ON.Travel сейчас очень крутая акция – вы сможете подключить любой годовой тариф со скидкой 50 %. И, да, стоимость этой CRM сопоставима с ценой чашки кофе – от 349 рублей.

Мы являемся официальным партнером компании U-ON.Travel

и занимаемся внедрением, настройкой и обучением по работе с данной системой! Звоните!

Контакты



+7 (961) 566-37-62



(8332) 45-63-93



[funky-web](#)



funckystudiomail.ru