

UNIVERSITATEA ROMÂNNO-AMERICANĂ
FACULTATE ECONOMIA TURISMULUI INTERN ȘI
INTERNAȚIONAL

PROIECT DE PRACTICĂ

**AGENȚIA KARO TOUR –
DEPARTAMENTUL DE TICKETING**

STUDENTĂ:
ANUL :
SERIA :
GRUPA :

MAI 2008

CUPRINS:

CAPITOLUL I –Agenția Karo Tour.....3

Istoric.....

Sediul.....

Domeniul de practică - Departamentul Ticketing.....

Modalități de plată.....

Termeni și condiții – Extras.....

CAPITOLUL II – Activități desfășurate.....6

Concluzii8

CU NOI, SPRE ORICE DESTINAȚIE! – AGENȚIA X

Capitolul I

Agenția X

Accreditată IATA și membră ANAT, X este o agenție de turism tour-operator.

Sectorul de activitate al agenției îl reprezintă prestarea de servicii. Activitatea acestei agenții constă în promovarea și comercializarea unor aranjamente turistice diverse, ca și vânzarea de servicii turistice izolate.

Istoric:

Agenția X s-a înființat în anul 2004.

Obiectul de activitate al agenției de turism este vânzarea de pachete și servicii turistice, rezervare bilete de avion, transport terestru de călătorii în regim ocazional și activități de turism ca și tour-operator.

Agenția are următoarea structură tehnică:

Biroul secretariat – efectuează activități ca : înregistrarea și trierea corespondenței sosite, instruirea și coordonarea activității paznicilor, curierilor și comisionarilor.

Departamentul dezvoltare – are ca sarcină creșterea vânzărilor, la conducerea căruia se află un expert în relații publice și marketing. Departamentul are întocmit un fișier general al partenerilor (societăți și persoane). În afară de încheierea de contracte se ocupa și cu întocmirea planurilor publicitare.

Departamentul turism – cu departajarea pe turism extern și intern

Departamentul ticketing – rezervări și emiteri bilete de avion

Personalul agenției este structurat astfel: personal administrativ – cu funcții de conducere, de ordine și de îngrijire, personal tehnic – personal de execuție și care este destinat vânzărilor.

Sediul:

S.C. X S.R.L este situată pe strada Franceză nr. 68 (ca punct de reper Hanul lui Manuc), sector 3, București. Agenția nu are alte filiale în România, iar punctul de lucru este același cu sediul agenției.

Descrierea agenției – Departamentul Ticketing

În calitate de agenție acreditată IATA, X:

- emite bilete de avion pentru orice companie aeriană: TAROM, AIR FRANCE, KLM, LUFTHANSA, BRITISH AIRWAYS etc.
- oferă informații legate de durata călătoriei, frecvențele și orarele de zbor.
- oferă posibilitatea de a călătorii la cele mai mici prețuri ale unei companii aeriene disponibile în momentul primirii solicitării clientului sau folosind zboruri de conexiune către destinația finală.
- efectuează rezervări pentru bilete de avion conform solicitărilor clientului.

După efectuarea rezervării, le sunt comunicate clienților data limită pentru emiterea biletului, condițiile de anulare, condițiile de schimbare a datelor de călătorie.

Astfel, agenția îndeplinește 3 funcții:

- funcția comercială: vânzarea biletelor
- funcția de intermediere: facilitează contactul între client și prestator
- funcția de informare-promovare a acțiunilor turistice: pliante, broșuri

Modalități de plată

Rezervarea și emiterea biletelor de avion se face de către agenția Karo Tour.

Plata biletelor se face astfel:

1. Numerar în RON, USD sau EUR

Plata în numerar în RON, USD sau EUR se face la cursul BNR din ziua plății plus un comision de 2 %.

2. Transfer bancar

Dacă se optează pentru această modalitate de plată, se vor transmite agenției copia ordinului de plată cu viza băncii, pe numărul de fax sau pe adresa de e-mail a agenției.

Extras din „Termeni și condiții”

Agenția :

- nu-și asumă nici o responsabilitate pentru serviciile oferite de companiile aeriene.
- nu asigură nici o garanție cu privire la aranjamentele documentelor de călătorie (pașapoarte, vize, vaccinuri necesare).

Pasagerul :

- este responsabil să se asigure că va călătorii în conformitate cu măsurile aplicabile documentelor de călătorie.
- este direct responsabil pentru respectarea condițiilor impuse de liniile aeriene privind timpii de îmbarcare, reconfirmarea zborurilor sau a oricărui altor reguli.

Pasagerul trebuie să aibă în vedere că timpul minim pentru îmbarcare recomandat de liniile aeriene este de 120 de minute pentru zborurile internaționale și 90 de minute pentru zborurile interne. De asemenea trebuie avut în vedere faptul că unele companii aeriene solicită reconfirmarea zborului cu cel puțin 72 de ore înaintea plecării.

Cupoanele biletului de avion trebuie utilizate în ordine consecutivă. În cazul nerespectării acestor prevederi, compania aeriană își rezervă dreptul de a anula biletul în cauză.

În cazul în care pasagerul dorește anularea sau modificarea biletului de avion, acesta trebuie să informeze în scris sau telefonic agenția Karo Tour. În anumite situații, anularea/modificarea biletului s-ar putea să nu fie posibilă sau să necesite respectarea anumitor reguli.

Pentru a beneficia de cele mai mici tarife este recomandat să se solicite rezervarea biletului de avion din timp; de asemenea este bine să se aibă în vedere faptul că biletul cel mai ieftin este supus de regulă unor restricții (durata minimă/maximă a călătoriei, taxa pentru anularea/modificarea biletului).

Capitolul II

Activități desfășurate

În perioada 12.05 – 29.05.2008, am participat la următoarele activități în cadrul departamentului de ticketing:

1. Familiarizarea cu ofertele pentru bilete de avion pe diferite destinații.

Agenția X , fiind acreditată IATA, se afla în baza de date a fiecărei companii aeriene, astfel încât agenția este înștiințată permanent prin e-mail cu modificările privind ofertele de bilete (ex: compania modifica prețul combustibilului). (a se studia anexele 1 și 2)

2. asistarea agentului de ticketing în efectuarea activităților precum:

- informarea clienților referitor la prețul călătoriei (a se studia anexa 3), data limită de emisie a biletului către destinația dorită, condiții de anulare sau modificare a datelor de călătorie.

Modificarea sau anularea biletului se face în schimbul unei sume de bani cerute de către compania aeriană la care s-a efectuat rezervarea. În cazul biletelor achiziționate la prețul cel mai mic, pasagerul se confruntă cu cele mai multe restricții, ele neputând fi anulate sau modificate decât în cazuri excepționale.

- emiterea de bilete pentru diferite categorii de pasageri (a se studia anexele 4 - 8)

Procesul parcurs de către agentul de ticketing, privind emiterea biletului solicitat de către client este următorul:

Agentul, deținând coordonatele călătoriei clientului respectiv destinația, perioada, preferințe legate de o anumită companie aeriană, preferințe legate de costul biletului (ex:la cel mai mic preț), efectuează o cercetare în sistem din care vor rezulta mai multe rute, directe sau cu zboruri de conexiune, data limită de emisie, și costul biletului la care agenția adaugă un comision de 10%, acestea fiind prezentate clientului. Tot cu ajutorul sistemului, agentul poate verifica documentele necesare pe durata călătoriei, vaccinuri cerute, vize, probleme privind bagajele, etc.

Astfel agentul îi poate furniza solicitantului informații referitoare la condiții de călătorie, documente necesare, prețul biletului.

Clientul își alege astfel ruta dorită după studierea cotației de preț trimisă de către agenție. Agentul face astfel rezervarea biletului către compania aeriană aleasă, înștiințând pasagerul cu data limită la care se va putea efectua plata către agenție (numerar sau prin transfer bancar).

Ulterior rezervării, agentul primește electronic confirmarea, fiind apoi emise biletele electronice. Acestea sunt de format A4 și conțin informații referitoare la data plecării, ora plecării, ruta cu escalele aferente, etc.

- emiterea documentelor fiscale, în funcție de modalitatea de plată aleasă. (a se studia anexele 9 și 10)
- efectuare de rezervări în sistemul AMADEUS

Concluzii

În produsul turistic oferit se materializează nu numai serviciile prestatorilor, ci și serviciile proprii ale agenției X , ceea ce contribuie la conferirea unui grad mai ridicat de originalitate a produselor turistice și la o mai mare satisfacție pentru beneficiari, consumatorii serviciilor cumpărate.

În turism se pot face plăți cash, prin carduri, cecuri de călătorie sau voucher.

Pentru a beneficia de cele mai mici tarife este recomandat să se solicite rezervarea biletului de avion din timp; de asemenea este bine să se aibă în vedere faptul că biletul cel mai ieftin este supus de regulă unor restricții (durata minimă/maximă a călătoriei, taxa pentru anularea/modificarea biletului).

Agenția X acționează ca și agent pentru companiile aeriene.

Veniturile departamentului provin din vânzările de bilete de avion.