

# Системы бронирования авиабилетов.

## Работа с турами на регулярных авиарейсах

Урок №1.

02.12.2023

Спикер: Помазкова Марина

## О чём пойдет речь:

«Хозяин» тура с перелетом на регулярном рейсе – туроператор, авиакомпания или оба?

Что такое тайм-лимит?

Как работать с оплатой туров с регулярными авиарейсами

Бронирование без предоплаты/без паспортных данных/без надежд и иллюзий

# Системы бронирования отелей.

Урок №2, №3  
02.12.2023

Спикер: Помазкова Марина

## О чём пойдет речь:

Главные задачи, которые решают системы бронирования отелей

Основные каналы продвижения и продажи, которые используют отели

Варианты договора между туроператором и отелем

Как происходит подтверждение бронирования, что именно подтверждает отель

Размещение по системе "Фортуна"

Овербукинг, стоп-сейл

Расчетный час. Раннее заселение, поздний выезд

Основные категории отелей, номеров и варианты размещения

# Главные задачи, которые решают системы бронирования отелей

- Предоставление информации о доступных вариантах размещения в конкретном городе или регионе.
- Сравнение цен и условий размещения в различных отелях.
- Бронирование номеров на определенные даты и сроки пребывания.
- Предоставление информации о дополнительных услугах (завтрак, трансфер, экскурсии и т.д.).
- Оплата бронирования и получение подтверждения бронирования.
- Отмена или изменение бронирования в случае необходимости.

# Есть ли жизнь после бкинга?

ТОП систем бронирования в России:

1. Яндекс-путешествия
2. Ostrovok
3. Bronevik
4. Hotellook
5. 101Hotels

Level.travel, OneTwoTrip, OZON Travel, City.travel, Мультитур, Trip.com, Tvil.ru, Суточно.Ру

# Системы бронирования отелей

Яндекс Путешествия

Акции и скидки Поддержка Избранное Мои поездки Журнал 318

Отели Авиа Ж/д Автобусы Туры

Куда вы хотите поехать? Заезд Выезд 2 взрослых Найти

РЕКЛАМА

Вас ждут горы впечатлений  
И отели с выгодой до 30%

Посмотреть 0+

10 миллионов путешественников ежегодно бронируют у нас отели, билеты и туры

Яндекс-путешествия

# Системы бронирования отелей

OSTROVOK.RU

Поиск отелей, хостелов и апартаментов

Отели Для командировок

Направление  
Город, отель или аэропорт

Заезд  
2 дек. 2023

Выезд  
3 дек. 2023

1 номер для  
2 гостей

Найти

Отдых Работа

Забронируйте  
свой отдых



Блог о путешествиях

Ожидание ответа от lh3.googleusercontent.com...

Ostrovok.ru

# Системы бронирования отелей

101Hotels.com

Добавить объект размещения

Проверить бронь

Личный кабинет

Поиск лучших предложений

От роскошных отелей до спокойных загородных баз отдыха

Ведите название места

ЗАЕЗД

Заезд

ВЫЕЗД

Выезд

2 взр.

ПРОВЕРИТЬ ЦЕНЫ

Гостиницы России

Санкт-Петербург

2 807 гостиниц

от 100 руб.

Казань

522 гостиницы

от 200 руб.

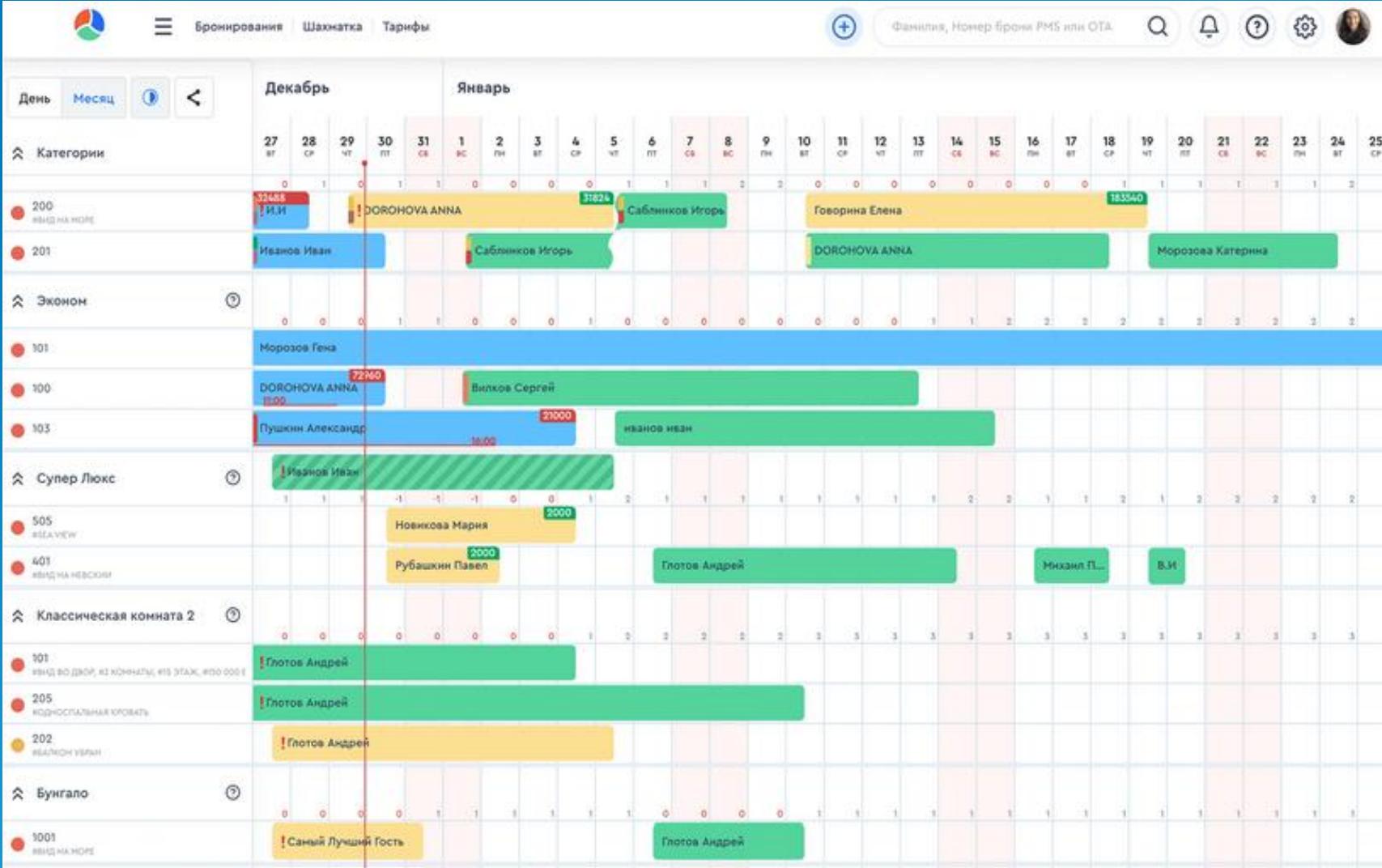
101Hotels

### ТОП АСУ отелей

1. 1С-отель
2. Эдельвейс
3. Travelline
4. Shelter PMS
5. Контур.Отель
6. Bnovo

ОТЕЛИКС, HotelCloud, Satisfy Travel, Portie24

# Системы бронирования отелей



Пример - Bnovo

## Что такое менеджер каналов

Travelline

TL: CHANNEL MANAGER

### Менеджер каналов бронирования отеля и гостиницы

TL: Channel Manager упрощает работу отеля со 100+ каналами продаж. Выберите самые эффективные и управляйте ими в одном личном кабинете. Это сэкономит время и увеличит доход от онлайн-продаж.

[Получить демо](#) [Отправить заявку](#)

The diagram illustrates the integration of TL: CHANNEL MANAGER with various travel and tourism distribution channels. At the center is a purple hexagon containing the 'TL: CHANNEL MANAGER' logo. Surrounding it are seven other hexagons, each representing a different channel, connected by dashed lines: 'OSTROVOK.RU' (top-left), 'алеан' (top-right), 'PEGAS TOURIST' (right), 'Avito' (bottom-right), 'Сува' (bottom), 'БРОНЕВИК.com' (bottom-left), and 'БРОНЕВИК' (top-left). Each channel logo is enclosed in a purple hexagon.

# Аналитика гостиничного рынка

**«Аналитика гостиничного рынка»  
включает в себя 2 онлайн-инструмента**



### СПРОС НА БУДУЩЕЕ (OTB BENCHMARKING)

Сравнение динамики загрузки вашего отеля на будущие периоды с общей загрузкой отелей на рынке.

[Подробнее](#)



### ОЦЕНКА ПРОДАЖ (KPI BENCHMARKING)

Сравнение основных показателей работы отеля (ADR, загрузка, RevPAR) с конкурентами на ежедневной основе.

[Подробнее](#)



### РЫНОЧНАЯ СТАТИСТИКА

Подготовка отчетов по запросу по ключевым операционным показателям отелей в городах, где используется наш инструмент.

[Подробнее](#)

HotelAdvisors

# CRM системы

Урок №4.

02.12.2023

Спикер: Помазкова Марина

# О чём пойдет речь:

Что такое CRM системы.

Вокруг чего строится работа CRM системы.  
Карточка клиента. Воронка продаж.

Зачем CRM система нужна турагенту

ТОП CRM систем

Какие CRM системы лучше всего подойдут турагенту

Возможности CRM систем

Взаимные интеграции сервисов и систем бронирования, которые использует турагент

# Что такое CRM системы

CRM (Customer Relationship Management) система - это программное обеспечение, которое помогает управлять взаимоотношениями с клиентами. Она позволяет отслеживать взаимодействие с клиентами, хранить информацию о них и анализировать данные для улучшения качества обслуживания.

Работа CRM системы строится вокруг карточки клиента - это электронный профиль, который содержит информацию о клиенте, его контактных данных, предпочтениях и истории взаимодействия. Каждый раз, когда клиент связывается с отелем/турагентом, его данные обновляются в карточке.

CRM система помогает автоматизировать процесс продаж, упрощает взаимодействие с клиентами и повышает эффективность работы отеля/турагентства. Она позволяет улучшить качество обслуживания и увеличить лояльность клиентов, что в свою очередь приводит к увеличению прибыли.

# ТОП CRM систем (управление маркетингом, продажами и обслуживанием клиента)

Salesforce, Zoho, HubSpot CRM, Pipedrive, Freshsales, Insightly, Agile CRM, SugarCRM

Топ в России:

1. AmoCRM - удобная CRM-система, которая помогает автоматизировать процесс продаж и улучшить взаимодействие с клиентами.
2. Bitrix24 - мощная CRM-система, которая предлагает широкий спектр функций для управления взаимоотношениями с клиентами, коммуникации и проектного управления.

### AmoCRM

AmoCRM – это система, в которой менеджеры эффективно управляют продажами за счет оптимизации внутренних процессов. С ее помощью определяют наиболее полезные каналы лидогенерации и налаживают коммуникацию с клиентами.

Лучше всего система показывает себя в длинном цикле продаж, когда необходимо постоянно взаимодействовать с клиентом. Менеджер в любой момент может посмотреть, на каком этапе сделки находится покупатель, а не тратить время на восстановление истории.

Это возможно благодаря следующим функциям:

- автоматическая запись всех взаимодействий с клиентом по разным каналам;
- отображение сделок на любых этапах воронки продаж;
- создание удобного списка целей;
- получение отчетов и подробной статистики по каждому сотруднику.

# CRM системы

## AmoCRM

Сегодня Вчера Неделя Месяц 29.10.2018 - Сегодня Все Мои

НОВАЯ ВОРО...

ПРОДАЖИ

ОТЧЕТЫ

Рабочий стол

Сделки

Покупатели

Задачи

Список

Почта

Аналитика

Настройки

Чат

+82 НОВЫЕ Потерянные

КЛИЕНТ ОСТАВИЛ ЗАЯВКУ 1 сделка, 0 руб

ВЫЯВИЛИ ПОТРЕБНОСТИ 1 сделка, 0 руб

ПРОВЕЛИ ПРЕЗЕНТАЦИЮ 0 сделок, 0 руб

ОТПРАВИЛИ КП 0 сделок, 0 руб

-6 -1 775 000 руб

0 -1 290 000 руб

-2 0 руб

-5 -2 464 030 руб

20 сделок, 0 руб 0 сделок, 0 руб 0 сделок, 0 руб 43 сделки, 49 059 580

ПРОСРОЧЕННЫЕ ЗАДАЧИ 7 +6 29.10.2018 - 22.01.2020

ВЫПОЛНЕННЫЕ ЗАДАЧИ 22 +10 29.10.2018 - 22.01.2020

ИСТОЧНИКИ СДЕЛОК

⚠ Недостаточно данных для отображения

ЗАДАЧИ К ВЫПОЛНЕНИЮ 7

СДЕЛОК БЕЗ ЗАДАЧ 1

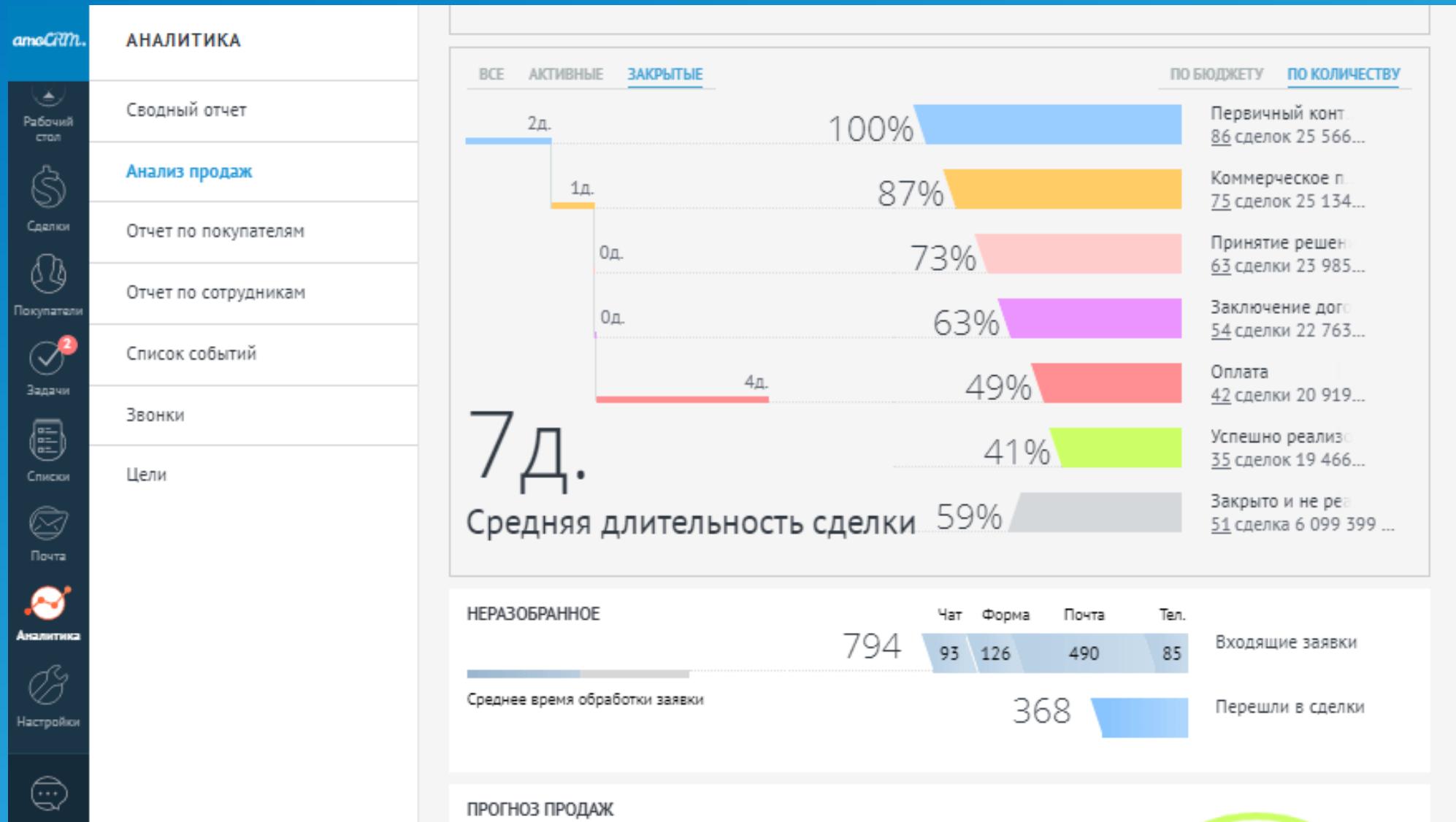
СДЕЛКИ ПО МЕНЕДЖЕРУ

2 Екатерина Скор

6

# CRM системы

## AmoCRM



# CRM системы для турагента

### - CRM ДЛЯ ТУРАГЕНСТВАU-ON.Travel

Облачная CRM для турагентств и туроператоров. Эффективная работа с лидами, управление продажами, документооборотом, рассылки. Быстрый подбор и отправка туров, подключение мессенджеров и еще более 100 интеграций! БЕСПЛАТНАЯ НАСТРОЙКА! ПОПРОБУЙТЕ 14 ДНЕЙ И ПОДКЛЮЧАЙТЕСЬ ПО ВЫГОДНЫМ УСЛОВИЯМCRM TRAVELSCRMTravels-понятная система управления, которая помогает туристическим компаниям улучшить процессы взаимодействия с клиентами а также контролировать и увеличивать продажи.

### - teamcrmteamcrm — CRM-система для вашего бизнеса. Контролируйте все каналы коммуникаций с покупателями, работу сотрудников и автоматизируйте продаж.

### - МоиДокументы-Туризм - Профессиональная программа для организаций в сфере туризма. Не требует установки на компьютер, позволяет формировать документы и отчетность, выполняет функции управления и контроля поставленных задач. Предложена возможность SMS рассылки. Дела ИдутПростая CRM система для малого бизнеса. Ведите историю взаимодействия с клиентами, ставьте задачи сотрудникам, отслеживайте состояние сделок. Базируется в «облаке», доступ возможен с любого устройства. У системы есть набор API для интеграции с другими сервисами"