

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	27
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
Οι τουριστικές επιχειρήσεις	29

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΕΝΑΡΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

ΚΕΦ. 1. Τα τουριστικά γραφεία

1.1. Έννοια	35
1.2. Παρεχόμενες υπηρεσίες.....	35
1.3. Η εξέλιξη των τουριστικών γραφείων.....	37
1.4. Thomas Cook – Ο πρώτος ταξιδιωτικός οργανισμός.....	41

ΚΕΦ. 2 Διακρίσεις των τουριστικών γραφείων

2.1. Γενικά.....	43
2.2. Τουριστικά γραφεία Γενικού τουρισμού.....	44
2.3. Τουριστικά γραφεία Εσωτερικού τουρισμού	44
2.4. Τουριστικά γραφεία IATA και non-IATA	45
2.5. Γραφεία Εισερχόμενου, Εξερχόμενου και Εσωτερικού τουρισμού (Incoming, Outgoing and Domestic Travel Agencies).....	47
2.6. Γραφεία Επαγγελματικού τουρισμού (Business Travel Agencies)	48
2.7. Γραφεία Εναλλακτικού τουρισμού (Alternative Travel Agencies)	49
2.8. Γενικοί πράκτορες πωλήσεων (General Sales Agent, GSA) – Τουριστικά γραφεία αντιπροσώπευσης.....	49

2.9.	Τουριστικά γραφεία Δικαιόχρησης (Franchised Travel Agencies)	50
2.10.	Διαδικτυακά τουριστικά γραφεία (Internet Travel Agencies)	52
2.10.1.	Γενικά.	52
2.10.2.	Η αντίδραση των τουριστικών γραφείων	54

ΚΕΦ. 3 Χώρος λειτουργίας των τουριστικών γραφείων

3.1.	Γενικά.	58
3.2.	Τόπος, περιοχή και θέση εγκατάστασης.	59
3.2.1.	Τόπος εγκατάστασης	59
3.2.2.	Περιοχή εγκατάστασης	60
3.2.3.	Θέση εγκατάστασης.	61
3.2.3.1.	Σημείο τοποθέτησης	61
3.2.3.2.	Γενική εξωτερική εικόνα	62
3.2.3.3.	Επέκταση.	63
3.2.3.4.	Κόστος ενοικίασης.	63
3.3.	Εσωτερική σχεδίαση	63
3.3.1.	Γενικά.	63
3.3.2.	Μελέτη εσωτερικής σχεδίασης.	63
3.3.3.	Χρώματα.	64
3.3.3.1.	Γενικά.	64
3.3.3.2.	Επιλογή των χρωμάτων	64
3.3.4.	Ενίσχυση της εικόνας	65
3.4.	Ο τεχνολογικός εξοπλισμός των τουριστικών γραφείων.	66
3.4.1.	Γενικός εξοπλισμός.	66
3.4.2.	Ειδικός εξοπλισμός	67
3.4.2.1.	Ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων.	67
3.4.2.2.	Κριτήρια επιλογής συστήματος κρατήσεων.	69
3.4.2.3.	Εξοπλισμός έκδοσης και εκτύπωσης ταξιδιωτικών εγγράφων	70
3.4.2.4.	Μηχανοργάνωση των τουριστικών γραφείων	71

ΚΕΦ. 4 Διαδικασία έκδοσης του ειδικού σήματος λειτουργίας των τουριστικών γραφείων

4.1.	Γενικά	74
4.2.	Όροι και προϋποθέσεις	75
4.3.	Τα απαραίτητα δικαιολογητικά του υπεύθυνου (Διευθυντού) του τουριστικού γραφείου	77
4.3.1.	Γενικά	77
4.3.2.	Απαραίτητες προϋποθέσεις	78
4.3.3.	Απαιτούμενα δικαιολογητικά	80
4.4.	Διακριτικός τίτλος και Λογότυπο των τουριστικών γραφείων	80
4.4.1.	Γενικά	80
4.4.2.	Όνομα, λογότυπο και σήμα	81
4.4.3.	Η νομική υπόσταση του διακριτικού τίτλου	82
4.5.	Υποκατάστημα (Branch Office)	82
4.6.	Ανανέωση του ειδικού σήματος λειτουργίας των τουριστικών γραφείων	84
4.7.	Ανανέωση ειδικού σήματος λειτουργίας υποκαταστήματος	85

ΚΕΦ. 5 Εγγύηση και Έλεγχος των τουριστικών γραφείων

5.1.	Γενικά	86
5.2.	Εγγύηση και συνέπειες κατάρπτωσης της εγγύησης	86
5.2.1.	Γενικά	86
5.2.2.	Κατάθεση της εγγύησης	86
5.2.3.	Κατάρπτωση της εγγύησης	87
5.2.4.	Συνέπειες κατάρπτωσης της εγγύησης	88
5.3.	Ο έλεγχος των τουριστικών γραφείων	88
5.3.1.	Γενικά	88
5.3.2.	Διαδικασία ελέγχου	89
5.3.3.	Κυρώσεις	89

ΚΕΦ. 6 Διαδικασία έγκρισης ΙΑΤΑ και σχέδιο οικονομικού διακανονισμού (B.S.P.)

6.1.	Έννοια, σκοποί και στόχοι της ΙΑΤΑ	91
6.2.	Τα προνόμια της πιστοποίησης από την ΙΑΤΑ	92
6.3.	Διαδικασία έγκρισης νέων γραφείων (μελών)	92

6.4.	Κριτήρια πιστοποίησης	93
6.4.1.	Γενικά κριτήρια	93
6.4.2.	Οικονομικά κριτήρια	95
6.4.3.	Κριτήρια προσωπικού	98
6.4.4.	Κριτήρια ασφαλείας	98
6.5.	Καταβολή τελών (Agency Fees)	99
6.6.	Σχέδιο Οικονομικού Διακανονισμού (BSP).....	101
6.6.1.	Γενικά.....	101
6.6.2.	Διαδικασία BSP	102
	<i>Περίληψη Πρώτου Μέρους</i>	103
	<i>Θέματα προς συζήτηση</i>	104
	<i>Βιβλιογραφία Πρώτου Μέρους.....</i>	104

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΒΑΛΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ
ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

ΚΕΦ. 7 Η οργανωτική δομή των τουριστικών γραφείων

7.1.	Γενικά.....	109
7.2.	Τα τμήματα των τουριστικών γραφείων	109
7.3.	Η εκπαίδευση του προσωπικού των τουριστικών γραφείων	112
7.3.1.	Γενικά.....	112
7.3.2.	Η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση	112
7.3.3.	Η εξειδικευμένη εκπαίδευση των υπαλλήλων των τουριστικών γραφείων	113
7.4.	Η προσωπική οργάνωση των υπαλλήλων – ταξιδιωτικών συμβούλων	113
7.4.1.	Γενικά.....	113
7.4.2.	Η κάρτα κράτησης (Booking Form)	113
7.4.3.	Ο φάκελος του πελάτη	116
7.4.4.	Το ημερολόγιο.....	117

ΚΕΦ. 8 Τμήμα Προγραμματισμού και Μάρκετινγκ (Planning and Marketing DPT)

8.1.	Γενικά.....	120
8.2.	Παρακολούθηση και έρευνα αγοράς.....	120

8.3.	Προγραμματισμός και καθορισμός πολιτικής	121
8.4.	Προσόντα του Διευθυντού του τουριστικού γραφείου	123

ΚΕΦ. 9 Τμήμα Κρατήσεων (Reservation DPT)

9.1.	Γενικά	126
9.2.	Αρμοδιότητες του τμήματος	126
9.3.	Ξενοδοχειακές κρατήσεις	127
9.3.1.	Επιλογή καταλύματος και παροχών	127
9.3.1.1.	Τύποι δωματίων	128
9.3.1.2.	Τύποι διατροφής	128
9.3.1.3.	All Inclusive	129
9.3.2.	Τρόποι ξενοδοχειακών κρατήσεων	129
9.3.2.1.	Άμεση συνεργασία με τα ξενοδοχεία	129
9.3.2.2.	Κεντρική υπηρεσία κρατήσεων ξενοδοχείων	130
9.3.2.3.	Ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων	130
9.3.2.4.	Αεροπορικές εταιρείες	130
9.3.2.5.	Αντιπρόσωποι ξενοδοχείων	130
9.3.2.6.	Διαδίκτυο	131
9.3.3.	Διαδικασία ξενοδοχειακών κρατήσεων	131
9.3.4.	Το έντυπο εντολής παροχής υπηρεσιών (Voucher)	132
9.4.	Διαδικασία ενοικίασης (εξάρτησης) αυτοκινήτου (Car Rental)	134
9.5.	Ακτοπλοϊκές κρατήσεις	136
9.5.1.	Ακτοπλοϊκά εισιτήρια	136
9.5.2.	Ηλεκτρονικές ακτοπλοϊκές κρατήσεις	138

ΚΕΦ. 10 Τμήμα Έκδοσης Εισιτηρίων (Ticketing DPT)

10.1.	Γενικά	140
10.2.	Αρμοδιότητες του τμήματος	140
10.3.	Προσόντα των υπαλλήλων	141
10.4.	Τα έντυπα του τμήματος	142
10.4.1.	Γενικά	142
10.4.2.	Το αεροπορικό εισιτήριο	142
10.4.2.1.	Γενικά	142
10.4.2.2.	Συστατικά μέρη του αεροπορικού εισιτηρίου	143

10.4.2.3. Περιγραφή του αεροπορικού εισιτηρίου	144
10.4.3. Το ηλεκτρονικό εισιτήριο (e- ticket).	151
10.4.3.1. Γενικά	151
10.4.3.2. Διαδικασία έκδοσης και παράδοσης-παραλαβής του ηλεκτρονικού εισιτηρίου	151
10.4.3.3. Πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού εισιτηρίου	152
10.4.4. Miscellaneous Charges Order (MCO)	153
10.4.5. Multiple Purpose Document (MPD).	154
10.4.5.1. Γενικά	154
10.4.5.2. Περιγραφή του MPD.	156
10.4.6. Έντυπο εντολής έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων (Air Passage Order)	158
10.4.7. Passenger Air Tariff (PAT)	159
10.5. Διαδικασία κράτησης μέσω GDS	160
10.5.1. Γενικά.	160
10.5.2. Υποχρεωτικά στοιχεία κράτησης	160
10.5.3. Διαδικασία δημιουργίας κράτησης.	160
10.5.4. Προαιρετικά στοιχεία κράτησης	161
10.6. Συντομογραφίες	161

ΚΕΦ. 11 Τμήμα Εισερχόμενου τουρισμού (Incoming DPT)

11.1. Γενικά.	163
11.2. Αρμοδιότητες του τμήματος incoming	163
11.3. Τμήμα υλοποίησης δραστηριοτήτων (Operation Dpt).	164
11.3.1. Γενικά.	164
11.3.2. Ενέργειες πριν την άφιξη του πελάτη	166
11.3.3. Ενέργειες κατά την άφιξη και παραμονή του πελάτη	167
11.3.4. Ενέργειες μετά την αναχώρηση του πελάτη	167
11.4. Τμήμα μετακίνησης πελατών (Transfer Dpt)	168
11.4.1. Γενικά.	168
11.4.2. Λειτουργίες του τμήματος	168
11.5. Τα έντυπα του τμήματος	169
11.5.1. Γενικά.	169
11.5.2. Κατάσταση αφίξεων και αναχωρήσεων	169

11.5.3. Εντολή μετακίνησης πελατών (Transfer order)	171
11.6. Προσόντα των εργαζομένων	172

ΚΕΦ. 12 Τμήμα Οργανωμένου Τουρισμού [Εσωτερικού και Εξερχόμενου] (Domestic and Outgoing DPT)

12.1. Γενικά	173
12.2. Αντικείμενο του τμήματος	173
12.3. Προσόντα των υπάλληλων	174
12.4. Τα έντυπα του τμήματος	175
12.4.1. Το ταξιδιωτικό έντυπο (Δελτίο συμμετοχής)	175
12.4.2. Η ονομαστική κατάσταση ομάδας ταξιδιωτών (Name List)	176
12.4.3. Κατάσταση δωματίων ομάδας ταξιδιωτών (Rooming List)	178
12.5. Φάκελος ταξιδιού	178

ΚΕΦ. 13 Τμήμα Επαγγελματικού και Επιχειρηματικού Τουρισμού (Business travel and Corporate DPT)

13.1. Γενικά	181
13.2. Το τμήμα επαγγελματικού τουρισμού	181
13.2.1. Έννοια	181
13.2.2. Χαρακτηριστικά του επαγγελματικού ταξιδιού	182
13.2.2.1. Ταξίδια κινήτρων (Incentive travel)	182
13.2.2.2. Επισκέψεις επαγγελματικών εκθέσεων και μαζικών εκδηλώσεων (Trade Fairs and Exhibitions)	183
13.2.2.3. Διοργάνωση συνεδρίων (Conferences and Congresses)	184
13.3. Το τμήμα επιχειρηματικών ταξιδιών (Corporate travel)	187
13.3.1. Έννοια	187
13.3.2. Βασικά χαρακτηριστικά	188
13.3.3. Αρμοδιότητες του τμήματος	188
13.4. Προσόντα των υπαλλήλων	189

ΚΕΦ. 14 Τμήμα Οικονομικών Υπηρεσιών (Accounting DPT)

14.1. Γενικά	191
14.2. Λειτουργίες του τμήματος	191

14.3. Προσόντα οικονομικού υπεύθυνου	192
14.4. Αυτοματοποίηση του τμήματος.	193
14.5. Τα έντυπα του τμήματος	193
<i>Περίληψη Δεύτερου Μέρους</i>	<i>194</i>
<i>Θέματα προς συζήτηση</i>	<i>195</i>
<i>Βιβλιογραφία Δεύτερου Μέρους</i>	<i>196</i>

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ

ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΜΕ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ

ΚΕΦ. 15 Σχέσεις με ξενοδοχεία και εστιατόρια

15.1. Τουριστικά γραφεία και ξενοδοχεία	199
15.1.1. Γενικά.	199
15.1.2. Συμφωνίες και συμβόλαια	199
15.1.2.1. Συμφωνία on Request (κατ' αίτηση).	200
15.1.2.2. Συμφωνία Commitment (δέσμευσης)	200
15.1.2.3. Συμφωνία Guarantee (εγγυημένη)	201
15.1.2.4. Συμφωνία Affidavit (υπό προσδοκίηση)	201
15.2. Τουριστικά γραφεία και εστιατόρια – Βραδινή περιήγηση (by-night)	204

ΚΕΦ. 16 Σχέσεις με αρχηγούς-συνοδούς (tour leaders ή tour escorts) και ξεναγούς (tour guides)

16.1. Έννοιες.	206
16.2. Καθήκοντα του αρχηγού-συνοδού	206
16.3. Προσόντα του αρχηγού-συνοδού	208
16.4. Η οργάνωση του αρχηγού της εκδρομής	208
16.5. Καθήκοντα και προσόντα του ξεναγού.	209

ΚΕΦ. 17 Σχέσεις με εταιρείες μεταφοράς και μετακίνησης πελατών

17.1. Γενικά.	211
17.2. Αεροπορικές εταιρείες.	212
17.2.1. Γενικά.	212

17.2.2. Τύποι συνεργασίας	213
17.3. Τουριστικά λεωφορεία	214
17.3.1. Γενικά	214
17.3.2. Πολυήμερες οδικές εκδρομές	214
17.3.3. Περιηγήσεις μικρής διάρκειας: Sightseeing, Full-day, Half-day.	215
17.3.4. Τα έντυπα των τουριστικών λεωφορείων	216
17.4. Πλοία, ταχύπλοα σκάφη, κρουαζιερόπλοια και σκάφη αναψυχής (yachts).	217
17.4.1. Πλοία και ταχύπλοα σκάφη	217
17.4.2. Κρουαζιερόπλοια (cruise ships)	217
17.4.3. Σκάφη αναψυχής (yachts).	218
17.5. Προσωπικά αεροπλάνα (private jets) και ελικόπτερα (helicopter charters)	219
 ΚΕΦ. 18 Σχέσεις με τα άλλα τουριστικά γραφεία, τα μέσα μαζικής επικοινωνίας, τις επαγγελματικές ενώσεις και τους διεθνείς οργανισμούς	
18.1. Σχέσεις με τα άλλα τουριστικά γραφεία	220
18.1.1. Γενικά	220
18.1.2. Σχέσεις συνεργασίας και ανταγωνισμού	220
18.1.3. Κοινοπραξία (consortium) τουριστικών γραφείων	221
18.2. Σχέσεις με μέσα μαζικής επικοινωνίας	222
18.3. Σχέσεις με επαγγελματικές ενώσεις, διεθνείς οργανισμούς και συλλογικούς φορείς τουρισμού	223
18.3.1. Γενικά	223
18.3.2. Εθνικό επίπεδο	224
18.3.3. Διεθνές επίπεδο.	225
18.3.3.1. Ευρωπαϊκές οργανώσεις και ενώσεις	225
18.3.3.2. Διεθνείς οργανώσεις και ενώσεις	225
<i>Περίληψη Τρίτου Μέρους</i>	<i>227</i>
<i>Θέματα προς συζήτηση</i>	<i>227</i>
<i>Βιβλιογραφία Τρίτου Μέρους</i>	<i>228</i>

ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΑΞΙΔΙΟΥ –
ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ

ΚΕΦ. 19 Το νομικό πλαίσιο για τα οργανωμένα ταξίδια

19.1. Γενικά.	231
19.2. Καθορισμός εννοιών σύμφωνα με τον νόμο	231
19.3. Πληροφόρηση του καταναλωτή και διαφήμιση του προϊόντος	232
19.4. Η σύναψη της σύμβασης	233
19.4.1. Γενικά.	233
19.4.2. Αρχές της σύμβασης	234
19.4.3. Εκχώρηση κράτησης.	235
19.4.4. Τιμές – αλλαγές τιμών	235
19.4.5. Μη εκτέλεση ή μερική εκτέλεση της σύμβασης	236
19.4.6. Συμβατική ευθύνη	237
19.4.7. Υποχρέωση παροχής εξηγήσεων	239
19.4.8. Αφερεγγυότητα και πτώχευση.	239

ΚΕΦ. 20 Το Δίκτυο Διανομής των τουριστικών προϊόντων

20.1. Γενικά.	240
20.2. Το δίκτυο διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών	241

ΚΕΦ. 21 Οι Διοργανωτές Τουρισμού (Tour operators)

21.1. Έννοια	245
21.2. Λειτουργίες των tour operators	245
21.3. Διάκριση των tour operators	247
21.3.1. Mass Market και Specialist tour operators	248
21.3.2. Incoming, Outgoing και Domestic tour operators	250
21.3.3. Resort Representatives και Ground Handling Agents.	251
21.4. Επιχειρηματική στρατηγική των tour operators	252
21.4.1. Ολοκλήρωση τουριστικών οικονομικών δραστηριοτήτων.	253
21.4.2. Οριζόντια ολοκλήρωση (Horizontal Integration) των οργανωτών τουρισμού.	253
21.4.3. Κάθετη ολοκλήρωση (Vertical Integration) των οργανωτών τουρισμού.	255

ΚΕΦ. 22 Τα Τουριστικά Πακέτα (Inclusive Tours)

22.1. Έννοια	258
22.2. Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη των τουριστικών πακέτων	259
22.3. Συστατικά του τουριστικού πακέτου	260
22.4. Διακρίσεις των τουριστικών πακέτων	261
22.4.1. Επί παραγγελία τουριστικά πακέτα (Custom designed ή tailor made tours)	261
22.4.2. Προσχεδιασμένα πακέτα (Pre-packaged ή ready made tours)	262
22.4.2.1. Πακέτα μεμονωμένων ταξιδιωτών (Independent tours)	262
22.4.2.2. Ταξίδια με τοπικό συνοδό (Hosted tours)	264
22.4.2.3. Ταξίδια με αρχηγό-συνοδό (Escorted tours)	264
22.5. Γενικά χαρακτηριστικά των τουριστικών πακέτων	265
22.6. Βασικά στάδια δημιουργίας τουριστικών πακέτων	266
22.7. Ποιότητα των τουριστικών πακέτων	268
22.7.1. Γενικά	268
22.7.2. Το σύστημα διασφάλισης της ποιότητας (ISO)	268
22.7.3. Έλεγχος ποιότητας των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών που συνθέτουν το πακέτο	269
22.8. Branding και marketing του τουριστικού πακέτου	270
22.9. Επιχειρηματικοί κίνδυνοι από τη δημιουργία των τουριστικών πακέτων	274
22.9.1. Παράδειγμα μικρού επιχειρηματικού κινδύνου	274
22.9.2. Παράδειγμα μεσαίου επιχειρηματικού κινδύνου	275
22.9.3. Παράδειγμα μεγάλου επιχειρηματικού κινδύνου	276

ΚΕΦ. 23 Τουριστικά πακέτα μεμονωμένων ή ανεξάρτητων ταξιδιωτών (Individuals Inclusive Tours, IT)

23.1. Γενικά	278
23.2. Προσχεδιασμένα πακέτα μεμονωμένων ταξιδιωτών (Prepackaged Independent Tours)	278
23.3. Κατά παραγγελία πακέτα μεμονωμένων ταξιδιωτών (Custom Designed Tours)	279
23.3.1. Γενικά	279

23.3.2. Σχεδιασμός τουριστικού πακέτου μεμονωμένων ταξιδιωτών	281
23.3.3. Κοστολόγηση τουριστικού πακέτου μεμονωμένων ταξιδιωτών	284
23.3.3.1. Έννοιες	284
23.3.3.2. Κοστολόγηση	285
23.3.4. Κρατήσεις και έκδοση ταξιδιωτικών εντύπων	289

**ΚΕΦ. 24 Τουριστικά πακέτα ομάδων ταξιδιωτών
(Group Inclusive Tours, GIT)**

24.1. Γενικά.	290
24.2. Προσχεδιασμένα πακέτα ομάδων ταξιδιωτών	291
24.3. Επιλογή προσχεδιασμένων πακέτων ομάδων ταξιδιωτών	292
24.3.1. Γενικά.	292
24.3.2. Διαδικασία μελέτης του τουριστικού διαφημιστικού εντύπου ("μπροστού, ας") του tour operator	292
24.3.3. Διαδικασία κρατήσεων από τον tour operator	293
24.4. Σχεδιασμός πακέτου ομάδας ταξιδιωτών	294
24.4.1. Γενικά.	294
24.4.2. Σχεδιασμός του πακέτου	294
24.4.3. Χρονοδιάγραμμα ενεργειών προγραμματισμού πακέτων	297
24.4.4. Κόστος δημιουργίας του τουριστικού πακέτου	298
24.5. Κοστολόγηση τουριστικού πακέτου ομάδων ταξιδιωτών	299
24.5.1. Έννοιες.	299
24.5.2. Κοστολόγηση πακέτου ομάδων ταξιδιωτών σε προγραμματισμένη πτήση (G.I.T. Scheduled flight)	302
24.5.3. Κοστολόγηση τουριστικού πακέτου ομάδων ταξιδιωτών σε ειδικά ναυλωμένες πτήσεις (GIT Charter flight)	308
24.5.4. Ταξίδι με προγραμματισμένες ή ειδικά ναυλωμένες πτήσεις;	311
<i>Περίληψη Τέταρτου Μέρους</i>	<i>313</i>
<i>Θέματα προς συζήτηση</i>	<i>314</i>
<i>Βιβλιογραφία Τέταρτου Μέρους</i>	<i>315</i>

ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ
ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ

ΚΕΦ. 25 Προβολή και προώθηση των τουριστικών πακέτων

25.1. Γενικά	319
25.2. Τρόποι προβολής και προώθησης	320
25.2.1. Γενικά	320
25.2.2. Έμμεσοι τρόποι προβολής	321
25.2.2.1. Διαφήμιση	321
25.2.2.2. Δημόσιες σχέσεις	324
25.2.2.3. Προσφορές	325
25.2.3. Άμεσοι τρόποι προβολής	326
25.2.3.1. Απευθείας επικοινωνία	326
25.2.3.2. Προσωπική πώληση	327

ΚΕΦ. 26 Το έντυπο προβολής των τουριστικών πακέτων (Brochure)

26.1. Γενικά	330
26.2. Σχεδιασμός του εντύπου προβολής των τουριστικών πακέτων	331
26.2.1. Εσωτερικός σχεδιασμός – συστατικά της μπροσούρας	331
26.2.2. Γενικοί όροι συμμετοχής και κρατήσεων θέσεων	335
26.2.3. Παραγωγή και εκτύπωση της μπροσούρας	339
26.3. Παρουσίαση ενδεικτικού προγράμματος	340

ΚΕΦ. 27 Τεχνική πωλήσεων των τουριστικών γραφείων

27.1. Γενικά	343
27.2. Η θετική στάση απέναντι στην πώληση	344
27.3. Η γνώση του προϊόντος	344
27.4. Η σωστή τεχνική της πώλησης	345
27.4.1. Γενικά	345
27.4.2. Η υποδοχή του πελάτη	346
27.4.3. Η συλλογή των απαραίτητων στοιχείων σχετικά με τα ταξιδιωτικά σχέδια του πελάτη	346
27.4.4. Η παρουσίαση ταξιδιωτικών προτάσεων	347

27.4.4.1. Γενικά	347
27.4.4.2. Η παρουσίαση των πλεονεκτημάτων του ταξιδιού.	348
27.4.4.3. Η τηλεφωνική τεχνική	349
27.4.4.4. Η σχέση τιμής και ποιότητας του τουριστικού προϊόντος.	349
27.4.5. Η αντιμετώπιση των αντιρρήσεων του πελάτη.	350
27.4.6. Το κλείσιμο της πώλησης	350
27.5. Η στάση μετά την πώληση	351
27.5.1. Γενικά.	351
27.5.2. Ο χειρισμός των παραπόνων του πελάτη	351
27.5.3. Η εξυπηρέτηση μετά την πώληση.	352
<i>Περίληψη Πέμπτου Μέρους</i>	<i>354</i>
<i>Θέματα προς συζήτηση</i>	<i>355</i>
<i>Βιβλιογραφία Πέμπτου Μέρους</i>	<i>356</i>
ΓΛΩΣΣΑΡΙ.	357
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	363

ΠΙΝΑΚΕΣ – ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ – ΣΧΗΜΑΤΑ – ΕΙΚΟΝΕΣ

Πίνακες

Πίνακας Ε.1.	Κριτήρια διάκρισης των τουριστικών επιχειρήσεων	31
Πίνακας 1.1.:	Γεωγραφική κατανομή των τουριστικών γραφείων	39
Πίνακας 1.2.:	Οικονομικά αποτελέσματα των 10 πρώτων τουριστικών γραφείων στην Ελλάδα	39
Πίνακας 1.3.:	Οικονομικά στοιχεία ταξιδιωτικών γραφείων κατά νομική μορφή	40
Πίνακας 2.1.:	Τρόπος επιλογής οργάνωσης ("κλείσιμο") ταξιδιού τουριστών	53
Πίνακας 2.2.:	Δημοφιλείς τουριστικές ιστοσελίδες	53
Πίνακας 2.3.:	Επισκέψεις σε Ευρωπαϊκά τουριστικά sites	54
Πίνακας 2.4.:	Βασικοί λόγοι αποφυγής τουριστικών αγορών μέσω διαδικτύου	56
Πίνακας 6.1.:	Agency Fees	100
Πίνακας 21.1.:	Λειτουργίες των tour operators	246
Πίνακας 21.2.:	Βασικά χαρακτηριστικά των mass market specialist tour operators	249
Πίνακας 22.1.:	Βασικοί στόχοι της έρευνας αγοράς, για την δημιουργία πακέτων	266
Πίνακας 23.1.:	Κοστολόγηση κατ' άτομο σε δίκλινο δωμάτιο, υπολογισμένο σε τιμές net	287
Πίνακας 23.2.:	Κοστολόγηση κατ' άτομο σε δίκλινο δωμάτιο, σε τιμές net και με επιμέρους προμήθειες	288
Πίνακας 24.1.:	Χρονοδιάγραμμα ενεργειών προγραμματισμού πακέτου incoming	297

Πίνακας 24.2.:	Χρονοδιάγραμμα ενεργειών προγραμματισμού πακέτου outgoing (ελληνικής αγοράς)	298
Πίνακας 24.3.:	Κοστολόγηση πακέτου ομάδας 50 ταξιδιωτών με συντελεστή πληρότητας 80%	305
Πίνακας 24.4.:	Τρόποι ναύλωσης charter	309
Πίνακας 24.5.:	Διαφορές προγραμματισμένων πτήσεων και πτήσεων charter	312
Πίνακας 25.1.:	Συνολική διαφημιστική δαπάνη των ελληνικών τουριστικών γραφείων	326

Διαγράμματα

Διάγραμμα Ε.1.:	Η τουριστική αγορά.	29
Διάγραμμα 2.1.:	Η θέση του διαδικτύου στο δίκτυο διανομής τουριστικού προϊόντος	55
Διάγραμμα 7.1.:	Οργανόγραμμα τουριστικού γραφείου	110
Διάγραμμα 11.1.:	Οργανόγραμμα τουριστικού γραφείου incoming	165
Διάγραμμα 20.1.:	Σύγκριση δικτύων διανομής εμπορικού και τουριστικού προϊόντος	242
Διάγραμμα 21.1.:	Η σχέση διοργανωτών τουρισμού, ταξιδιωτικών πρακτόρων και πελατών	248
Διάγραμμα 21.2.:	Κάθετη ολοκλήρωση των tour operators	255
Διάγραμμα 22.1.:	Διάκριση των τουριστικών πακέτων	262
Διάγραμμα 22.2.:	Διάγραμμα προγραμματισμού και μάρκετινγκ ενός air inclusive program	272
Διάγραμμα 25.1.:	Τρόποι προβολής και προώθησης του τουριστικού πακέτου	321

Σχήματα

Σχήμα 7.1.:	Κάρτα κράτησης	115
Σχήμα 7.2.:	Φάκελος πελάτη.	118
Σχήμα 9.1.:	Booking Request form	131

Σχήμα 9.2.:	Voucher	133
Σχήμα 9.3.:	Έντυπο κράτησης αυτοκινήτου	135
Σχήμα 10.1.:	Air Passage Order	159
Σχήμα 11.1.:	Κατάσταση αφίξεων	170
Σχήμα 11.2.:	Κατάσταση αναχωρήσεων	170
Σχήμα 11.3.:	Transfer Order	171
Σχήμα 12.1.:	Το ταξιδιωτικό έντυπο	175
Σχήμα 12.2.:	Name List	177
Σχήμα 12.3.:	Rooming List	179
Σχήμα 15.1.:	Συμβόλαιο Allotment	202
Σχήμα 24.1.:	Σταθερό κόστος	300
Σχήμα 24.2.:	Κυμαινόμενο κόστος	301
Σχήμα 24.3.:	Σημείο ισορροπίας πακέτου GIT	302
Σχήμα 25.1.:	Η διαδικασία επικοινωνίας	320

Εικόνες

Εικόνα 9.1.:	Το εισιτήριο πλοίου	137
Εικόνα 10.1.:	Αεροπορικό εισιτήριο OPATB2	145
Εικόνα 10.2.:	Passenger Coupon	146
Εικόνα 10.3.:	E-ticket record	152
Εικόνα 10.4.:	MPD	155
Εικόνα 23.1.:	Παραδείγματα προσχεδιασμένων τουριστικών πακέτων μεμονωμένων ταξιδιωτών	280