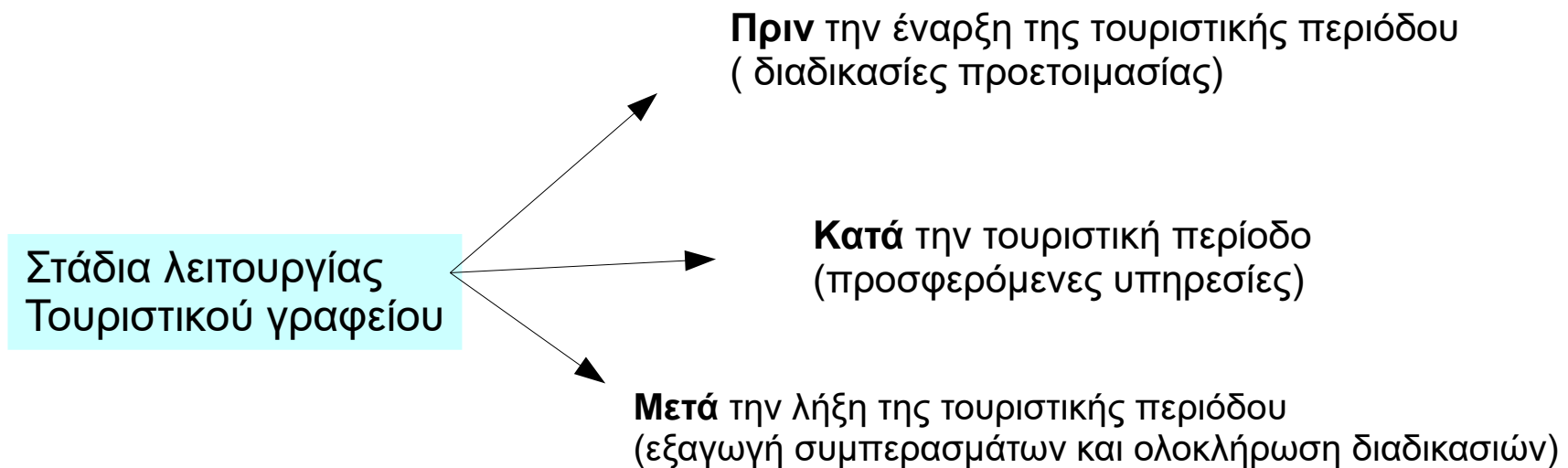


## 2.1 Γενικά περί λειτουργιών και παρεχόμενων υπηρεσιών του τουριστικού γραφείου

**Στόχος:** Η αντιμετώπιση των απαιτήσεων και προσδοκιών του τουρίστα-πελάτη σε οποιαδήποτε στιγμή ιδιαίτερα τις περιόδους αιχμής με τελικό σκοπό το κέρδος



**Άμεσες υπηρεσίες:** Αυτές που έχουν το μεγαλύτερο κέρδος και είναι ο βασικό λόγος ύπαρξης του πχ. κρατήσεις, οργάνωση ταξιδιών, έκδοση εισιτηρίων

**Έμμεσες υπηρεσίες:** Με μικρό κέρδος, επικουρικές πχ. transfer, μεταφορά αποσκευών, ταξιδιωτική ασφάλιση

## 2.2 Στάδια λειτουργίας τουριστικού γραφείου

### 2.2.1 Πριν την έναρξη της τουριστικής περιόδου

- Έρευνα και επιλογή τουριστικών αγορών στις οποίες θα απευθυνθεί → Καθορισμός πολιτικής και έρευνα αγοράς  
Τι θέλουν οι τουρίστες και τι μπορούν να προσφέρουν οι προορισμοί
- Επιλογή προμηθευτών τουριστικών προϊόντων → Συμβόλαια με ξενοδοχεία, αεροπορικές, ακτοπλοϊκές, γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων κλπ
- Επιλογή συνεργατών, αντιπροσώπων → Συμφωνίες με συνεργάτες πχ άλλα τουριστικά γραφεία
- Πρόσληψη και εκπαίδευση προσωπικού → Συνοδούς , ξεναγούς και άλλο προσωπικό
- Αγορά, προγραμματισμός και προώθηση τουριστικών προϊόντων → Ενημέρωση για εκδηλώσεις και γεγονότα στους προορισμούς  
Τιμολόγηση  
Εκπόνηση προγραμμάτων, εκτύπωση και προώθηση  
Ενημέρωση λογιστηρίου  
Οργάνωση των τμημάτων  
Σύνταξη ερωτηματολογίων κλπ

## 2.2.2 Κατά την διάρκεια αιχμής της τουριστικής περιόδου

Ο βασικός κορμός της λειτουργίας του γραφείου

Πωλήσεις και άμεση  
προώθηση των  
τουριστικών προϊόντων  
και υπηρεσιών



- Πωλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών
- Ενημέρωση των τουριστών για τις παρεχόμενες επιχειρήσεις
- Σύνταξη εβδομαδιαίων προγραμμάτων
- Εκπόνηση εκπτωτικών προγραμμάτων

Συνεχείς επαφές με  
προμηθευτές ,  
συνεργάτες και  
αντιπροσώπους



- Κρατήσεις και επιβεβαίωση κρατήσεων
- Ενημέρωση άλλων τουρ. επιχειρήσεων και αποστολή εγγράφων
- Ενημέρωση ξεναγών και συνοδών για τα προγράμματα
- Αντιμετώπιση πάσης φύσεως προβλημάτων και απαιτήσεων
- Καθημερινή παρακολούθηση λογαριασμών των πελατών κλπ

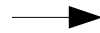
### 2.2.3 Μετά την λήξη της τουριστικής περιόδου

Εξαγωγή των στατιστικών στοιχείων



- Επεξεργασία στατιστικών δεδομένων
- Αξιολόγηση συνεργατών , προμηθευτών αντιπροσώπων κλπ
- Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών

Αποτελέσματα της οικονομικής πορείας – απολογισμός



- Απολογισμός πιθανών λαθών και ελλείψεων
- Κλείσιμο λογαριασμών
- Γενικός απολογισμός (κέρδη ή ζημιές)

Άλλες εργασίες



- Αποστολή ευχαριστηρίων επιστολών
- Διατήρηση επαφής με πελάτες
- Αρχαιοθέτηση φακέλων, εγγράφων κλπ
- Προετοιμασία για την επόμενη περίοδο