

Roman Fritschka: Role erudovaného prodejce je nezastupitelná!



O trendech v oblasti business travel jsme hovořili s Romanem Fritschkou, ředitelem business travel a outgoingu cestovní kanceláře OK-TOURS. A dotkli jsme se i některých neférových praktik, s kterými se zákazníci na trhu v poslední době setkávají.

V OK-TOURS řídíte outgoing a business travel. Jak významný je pro vaši cestovní kancelář onen druhý segment?

Business travel má pro naši cestovní kancelář velký význam, podíl služebních cest na celkovém obratu OK-TOURS roste. Vyčází to ze situace na trhu, která je vázaná na naše ostatní aktivity. Dochází u nás k určité transformaci aktivit, přičemž čím dál více se zaměřujeme na českého korporátního zákazníka. A to nejen z hlediska outgoingu, ale stále častěji poskytujeme služby českým firmám na území České republiky. Platí přitom, že se snažíme portfolio služeb neustále diverzifikovat, abychom nebyli vázáni na jeden tržní segment. Eliminujeme tak případné výkyvy.

Dá se tedy podle vás říct, že počet služebních cest roste?

Bezesporu. Nejistota, která na trhu panovala ještě v loňském roce, kdy firmy šetřily a bojovaly s recesí či nejistou situací na některých trzích, se ustálila. Čeští exportéři či poskytovatelé služeb nyní jednoznačně expandují do zahraničí a to s sebou nese potřebu častějších služebních cest. Ne vše jde zařídít po e-mailu či telekonferenci, osobní kontakt je stále potřebný.

Výzkumy ale hovoří i o tom, že firmy stále hledají, kde ušetřit. Mnohé z nich si proto zkoušejí služební cesty organizovat samy. Je to podle vás cesta k úsporám?

Domnívám se, že nikoli, anebo pouze krátkodobě. Pozice prodejce služeb v oblasti business travel je čím dál více pozicí poradenskou. Prodejce je tu od toho, aby zákazníkovi poradil, jak se vyznat ve zvěti obrovského množství nabídek, které často vypadají lákavě, ale ve skutečnosti nemusí být vůbec výhodné. Stále více pocítujeme situaci, kdy zákazníci vyjadřují potřebu mít spolehlivého partnera, který pro ně zajistí

všechny služby a který bude zodpovědný za to, že služby budou zajištěny kvalitně, že na sebe budou perfektně navazovat a že budou odpovídat potřebám zákazníka. Ještě v nedávné minulosti se mohlo zdát, že úlohu prodejců nahradí webové stránky, dnes se ale našťástí ukazuje, že role erudovaného prodejce je nezastupitelná.

Na trhu se v poslední době objevuje celá řada nekalých praktik, kterými se firmy snaží obelstít zákazníky. Setkáváme se například s odmítáním plateb přes kreditní karty ze strany agentur.



Prodejců je nicméně na trhu možná víc, než je zdrávo. A zdaleka ne všichni bojují o klienta férově...

To máte bohužel pravdu. A tyto problémy vnímáme nejen my, ale také naši zákazníci. Občas se stane, že se některý nechá nalákat nějakou na první pohled extrémně zajímavou nabídkou, ale po čase se k nám vrátí, protože pochopí, že u nás dostane to, co opravdu potřebuje, a že jsme navíc partner, který se o něj profesionálně stará a jeho ceny jsou transparentní a výhodné. Pro nás je totiž každý zákazník V.I.P.

Na trhu se v poslední době objevuje celá řada nekalých praktik, kterými se firmy snaží obelstít zákazníky. Setkáváme se například s odmítáním plateb přes kreditní karty ze strany agentur. Agentura zákazníkovi nabídne třeba prodloužení splatnosti faktury, pokud letenky zaplatí hotově, a ne kartou. To je z mého pohledu velmi varovný

signál, neboť prodej přes kreditní karty je zárukou, že ceny letenek jsou do koruny stejné na faktuře i na letenkách. S cenou není možné nijak manipulovat. Od zákazníků vím, že se setkávají s tím, že jim některé agentury dodatečně navyšují taxy a dohánějí tak výnos z letenek jako takových. Je to tím, že hráčů je na trhu moc a zejména ti malí, kteří nemohou nabídnout žádnou reálnou konkurenční výhodu, sahají k těmto nekalým praktikám. Rada pro zákazníky je proto jediná – měli by se držet svých osvědčených partnerů, u kterých mají jistotu, že s nimi jednájí férově. Pokud jde o OK-TOURS, za naši firmu hovoří její historie – v oboru se pohybujeme od roku 1992 – a mnohé může zákazníkům napovědět i fakt, že jsme členy Travel Alliance, tedy společnosti, která si na férovosti svého počínání zakládá a která mimo jiné provozuje portál www.poctiveletenky.cz. Díky alianci máme mimochodem i silnější postavení na trhu. (Více o tomto projektu píšeme na str. xx, pozn. red.)

Závěrem dovolte jednu malou odbočku. OK-TOURS coby IATA agentura tu není jen pro zákazníky, ale i pro non-IATA prodejce. Co nabízíte jim?

Již od roku 2001 je jim na stránkách www.okletenky.cz k dispozici náš systém pro on-line prodej letenek. V tehdejší době off-line vyhledávačů to byl vůbec první opravdu on-line prodejní systém! Do technologií neustále investujeme nemalé prostředky a jsme si jisti, že náš produkt je velmi dobrý. Formou klonů jej za velmi výhodných podmínek nabízíme non-IATA prodejcům. Systém funguje na bázi GDS Galileo a kromě řady dalších výhod nabízí rozsáhlé možnosti on-line plateb – letenku je možné zaplatit kartou, převodem z účtu na účet nebo třeba přes terminál Sazky. Všechny tyto platební brány, jejichž počet se bude v budoucnu ještě rozšiřovat, jsou navázány na e-ticketing, což minimalizuje potřebu manuálních vstupů. ■

TEXT: -pmu-

Foto: archiv Romana Fritschky

www.oktours.cz
www.okletenky.cz