

Михаил Сысоев

**Турагентская деятельность.
Практическое пособие**



ЛитРес: Самиздат
Москва

УДК 016
ББК 92
С95

Сысоев М. В.

Турагентская деятельность. Практическое пособие / М. В. Сысоев — Москва: ЛитРес: Самиздат, 2019. — 250 с.

ISBN 978-5-5321-0457-0

Автор - действующий турагент с 15-летним опытом. Если вы интересуетесь темой турагентской деятельности, то есть смысл пообщаться с первоисточником. Что вам даст эта книга? Прочитав эту книгу, вы получите практические знания турагента. В книге последовательно раскрывается тема турагентской деятельности — от быстрого старта (открываем турагентство за девять шагов), до деятельности турагентства в деталях.

ISBN 978-5-5321-0457-0

© Сысоев М. В., текст, 2019
© Omiko Trading LTD., оформление, 2019

Введение

Турфирма – это либо турагентство, либо туроператор, либо и то и другое. Туроператор формирует турпродукт, турагент – продаёт. Так было раньше. Сейчас многое изменилось, и даже специалисту сложно понять, где, кто и что будет дальше. Туроператор – это, как правило, крупная компания с многомиллионным оборотом, турагентство – малый бизнес, доступный каждому. Эта книга поможет организовать работу турагентства с нуля. Вы узнаете, как открыть турагентство, как работать годами, когда и как закрыть, в какую сторону развиваться.

Туризм – это замечательно! Путешествовать с семьёй или друзьями – самое лучшее из того, что может быть! Дальние страны манят, при слове «турагентство» вы, наверное, слышите шум моря, представляете яркое солнце, улыбающихся и доброжелательных гидов, роскошные отели, чувствуете запах благовоний и так далее. Если так, то лучше бы вам ехать отдохнуть куда-нибудь на море, а не идти работать в турагентство и тем более не открывать турагентство!

Турагентство – это прекрасное место работы, вид бизнеса, но не для всех. Важно чётко понимать, как на самом деле выглядит работа турагента, что может дать турагентство, а чего не даст никогда. Дочитав до конца эту книгу, вы поймёте, что иной раз «тур» в слове «турагент» только название, а в основном это агент, агент по продажам.

Предлагая свой взгляд на турагентскую деятельность, я опираюсь на собственный многолетний опыт, полученный в практической работе с туристами. Общаясь с клиентом вживую или онлайн, я каждый день выполняю непростую задачу – реализую мечты человека, приближая его представления об идеальном отдыхе к реальному месту на карте. Решать вам, можно ли назвать мои методы идеальными, но они работают с 2004 года по сей день.

Интересный факт, но я не нашёл ни одной книги, написанной рядовым турагентом о деятельности турагентства. О турагентствах

пишут многие: юристы и маркетологи, организаторы франчайзинговых сетей, создатели веб-сайтов, преподаватели, студенты и т. д., и т. п. Но нет ни одной книги, написанной тем, кто в реальности продавал и сегодня продаёт туристические услуги. Я думаю, если вы интересуетесь темой турагентской деятельности, то вам есть смысл пообщаться с первоисточником.

Что вам даст эта книга?

Прочитав эту книгу, вы получите практические знания турагента.

В книге последовательно раскрывается тема турагентской деятельности – от быстрого старта (открываем турагентство за девять шагов), до деятельности турагентства в деталях.

На первом шаге, исследуя и анализируя свой рынок, действуя по описанному в книге алгоритму, вы сможете рассчитать доходы и расходы первых трёх лет работы, период окупаемости вложений. Более того, вы рассчитаете, какие расходы нужны, чтобы начать турагентский бизнес, вычислите количество необходимых менеджеров по продажам и наиболее лакомые места, для того чтобы открыть турагентство. Как? К книге предлагается бонус в виде набора файлов, в том числе Excel, в которых предложены таблицы, заполняя которые, вы получите предварительные расчёты. Как сильно можно полагаться на эти расчёты, решать вам, но я считаю, что полагаться нужно именно на них. Алгоритмы можно менять по своему усмотрению, но очень рекомендую рассмотреть и пессимистичные сценарии. Предложенный алгоритм учитывает многое: цену нефти, количество жителей в населённом пункте, стартовые вложения, количество сотрудников у конкурентов, количество сотрудников у вас, годы работы, расходы в деталях, максимальный и минимальный доход, ожидаемую прибыль, риски и их последствия и многое другое. В файле есть версия для печати в виде подготовленного, но не полностью заполненного бизнес-плана (заполнять будем в процессе чтения книги). Более подробно читайте в главе «Шаг № 1. Исследование и анализ вашего рынка».

Ко второму шагу переходим при условии, что вычисления первого показывают тот уровень дохода, который вам интересен. На втором шаге из расчётов первого мы начинаем составлять бизнес-план, потом идёт третий шаг – изучаем правовые особенности турагентской деятельности на старте, выбираем необходимую систему налогообложения. На четвёртом шаге мы уже занимаемся маркетингом. Да, именно в этот момент разрабатываем фирмен-

ный стиль, сайт, эскизы вывески, визитки. Начинаем продвигаться в Сети, так как необходимо время для индексации сайта. На пятом шаге правильно выбираем туроператоров, заключаем договоры, на шестом выстраиваем начальный документооборот. Седьмой шаг берём из расчётов первого, арендуем офис, подбираем персонал на восьмом. На девятом шаге ещё раз всё перепроверяем, избегаем ошибок, ловушек, подводных камней и, если всё устраивает, открываем турагентство.

Далее идёт раздел «Деятельность турагентства в деталях», начиная с первоочередного – как снизить возможные риски в турагентской деятельности – и заканчивая подробным описанием продаж. Именно продажи – финансовая основа турагентской деятельности. В разделе «Деятельность турагентства в деталях» подробно описаны особенности турагентской деятельности, документооборот и автоматизация турагентства. Вы узнаете, как получать большую прибыль из-за разумного поведения внутри сделок, от продажи дополнительных услуг, профильных товаров, как вести работу с клиентской базой, повторные продажи, в какую сторону развиваться турагентству и многое другое. Смотрите оглавление, читайте книгу.

Более того, в процессе чтения вы перенесётесь в то время, когда в голову придёт мысль о том, что пора закрыть турагентство. Вы узнаете, когда действительно необходимо всерьёз отнестись к этой мысли, и о том, как правильно закрыть турагентство, поймете, как его продать. Читайте, будет интересно.

Для кого эта книга?

Книга будет крайне полезна тем, кто собрался открыть турагентство.

Книга будет полезна коллегам, тем, кто уже давно работает в турагентстве. Она поможет по-новому посмотреть на многие аспекты деятельности, пересмотреть цели и средства.

Книга будет полезна туроператорам, чтобы взглянуть по-новому на работу турагента.

Книга будет полезна владельцам гостиниц, сотрудникам гостиниц, отвечающим за то, чтобы гостиница была заполнена гостями на сто процентов даже в низкий сезон.

Книга будет полезна владельцам магазинов туристического снаряжения, транспортных компаний. Зачем? Откройте турагентство с целью диверсификации вашего бизнеса.

Книга будет полезна преподавателям и студентам туристских учебных заведений, в ней практические знания, проверенные годами. Знание – это практический опыт.

Книга будет полезна сотрудникам государственных ведомств, отвечающих за рост туристического потока в регион.

Книга не рекомендована к прочтению туристам.

Об авторе

Михаил Сысоев, турагент с 2004 года.

Почему я считаю себя компетентным, чтобы делиться знаниями о турагентской деятельности?

Прекрасный вопрос. Разрешите мне объяснить, почему я думаю, что буду вам полезен.

Отличия меня как автора от авторов, написавших книги о турагентствах, в том, что я работал и продолжаю работать турагентом.

Своё турагентство я открыл в 2004 году. Ценность первых лет работы турагентства – в трудностях. К сожалению, я полагался на тексты книг, которые писали не практики, а теоретики или просто не турагенты, в итоге – ошибки и работа над ними. Последующие годы – это годы активной работы и самообразования.

Будучи увлечённым турагентской деятельностью, я перечитал множество книг (см. список рекомендованной литературы в материалах к этой книге) на тему продаж в туризме, маркетинга, деятельности турфирм, отелей и многие другие, на первый взгляд, непрофильные книги.

Вы знаете, что я обнаружил? Подавляющее число авторов книг о турбизнесе не имели опыта профильной работы, но были прекрасными писателями, преподавателями, консультантами. Кем угодно, но не турагентами.

Мой стаж работы именно турагентом более пятнадцати лет, и он продолжает увеличиваться.

Мои туристы успели вырасти в прямом и переносном смысле. Вы не представляете, как приятно отправлять в свадебное путешествие девушку, которая приходила к тебе офис ещё маленькой девочкой с сопочком в руках со своей молодой в то время мамой!

В этой книге лучшее, то, что можно использовать, только опыт и необходимая теория, никакой воды в виде сложнопроизносимых терминов и разного рода исследований влияния мирового туризма на развитие сельского хозяйства. Применяя практические знания,

описанные в этой книге, вы сможете избежать многих неприятных моментов, безболезненно преодолеть подводные камни.

Бонусы покупателям книги

Я начал писать эту книгу в 2010 году, продолжаю обновлять информацию и добавлять новые главы. Желание сделать качественное издание помогло мне не торопиться. Не откладывать, а именно не торопиться – делать хорошо. В книге мой практический опыт, теория и опыт коллег, непрофильные знания, которые обязан иметь турагент.

Мне бы очень хотелось, чтобы книга действительно помогла вам, а значит, печатного издания недостаточно, нужны дополнительные материалы.

Зарегистрируйтесь на сайте моего турагентства и получите доступ для скачивания БЕСПЛАТНОГО контента к книге по ссылке <http://sysoev-tour.ru/book>. В материалах к книге вы найдёте: файлы для анализа вашего рынка, бизнес-план, полезные ссылки, документы для начала работы и другие инструменты.