

PŘÍJEZDOVÝ CESTOVNÍ RUCH PRODEJNÍ ZVYKLOSTI

aneb

CO JE TŘEBA VĚDĚT A DĚLAT

Petr Krč, obchodní a produkční ředitel ATIS a.s.



Posouzení dané problematiky z pohledu CK ATIS

(specialisty na pobyty v ČR a SR
od roku 1990)



TTG Czech Travel Awards 2015

Canon

Letiště
Praha

JOHANN W
ZÁMEČKÉ VYBAŘOVÁNÍ
(1857)

**Nejlepší cestovní kancelář
pro pobyty v České republice**

1. místo **ATIS**





Český systém kvality služeb
Czech service quality system

CERTIFIKÁT

Potvrzujeme, že

ATIS a.s. IČ: 25351117

ATIS a.s.

Fügnerova 108/7, Bruntál, 792 01

splňuje požadavky pro udělení certifikátu pro

stupeň II. Českého systému kvality služeb

Služby cestovní kanceláře

Tento certifikát zavazuje organizaci k dodržování principů a požadavků Standardu Českého systému kvality služeb v uvedené provozovně.

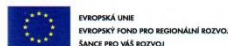
Certifikát opravňuje organizaci využívat pro tuto provozovnu značku Českého systému kvality služeb, a to v souladu se Závaznými pravidly certifikace Českého systému kvality služeb.

Místo a datum vydání:
v Praze 30.11.2015

Platnost certifikátu do: 29.11.2018

Ing. Jitka Mattyašovská
Ředitelka odboru cestovního ruchu
Ministerstvo pro místní rozvoj

Ing. Jindřich Znaměňáček
Hodnotitelské centrum
Lloyd's Register Quality Assurance



Cílový produkt CK ATIS:

"DOVOLENÁ S DĚTMI", "DOVOLENÁ PRO ZRALÝ VĚK"
chaty, penziony, hotely, lázně, dětská rekreace, firemní akce.

Počet zákazníků:	50 000	ročně	
Domácí turistika	35 000	zákazníků	(2. místo v ČR)
Příjezdová turistika:	10 000	zákazníků	
Výjezdová turistika:	5 000	zákazníků	
Průměrná délka pobytu:	6,5	dne	
Počty vydávaných katalogů:	125 000 ks	pro letní období	
	90 000 ks	pro zimní období	

Prodej pobytů CK ATIS:

se realizuje v síti „Autorizovaných prodejců pobytů ATIS,
kterou tvoří téměř 1500 smluvních CK a CA
na území ČR a SR.

ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

PRODUKT:

Lázně a prázdninové hotely

ZPŮSOB PRODEJE:

Přes weby, spřátelené portály, katalogy a agenturní síť.

POČET TURISTŮ

Celkem cestuje do CZ (mimo Prahu)
cca 10 tis. klientů - individuálů vlastní dopravou.



Další klienti cestují do Prahy v produktu CITY, který nakupují pro koncern jiné agentury, nebo je nakupován přes portály a lůžkové banky. Počet bude obdobný.



ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

ZDROJOVÉ ZEMĚ KLIENTŮ :

Německo

Rakousko

Polsko

Maďarsko

Česká republika

Nizozemí, Belgie



Provádíme nákup produktu pro dceřiny společnosti Neckermann Reisen v uvedených zemích. Smlouvy s hotely vkládáme do koncernového systému.

ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

JAKÉ REGIONY V ČR ?

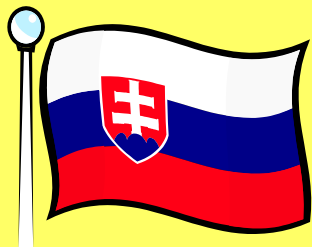
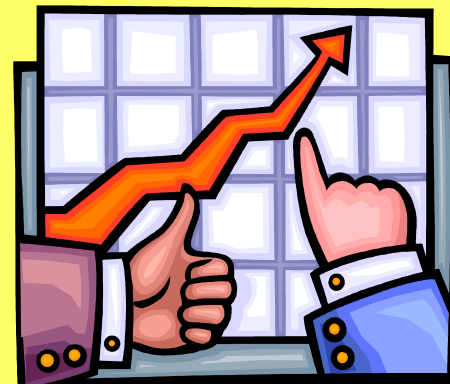
Produkt v Německu je striktně omezen podle poptávky z uplynulé sezony.

Neustále se sleduje efektivita a nabídka pobytů se operativně koriguje.

Dominují:

Západočeské lázně - pouze 4 * a 5 * hotely

Krkonoše a Šumava - prázdninové hotely



Pro „dcery“ v CZ, PL a H nakupujeme ještě Slovensko – převážně Vysoké Tatry

ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

CO ROZHODUJE ?

Vzdálenost - upřednostňují se hotely co nejbližší hranic s Německem, (6 až 9 hodin vozem, a max. 50 km od dálnice)
Oblasti na Moravě jsou daleko a obtížně prodejné.

Přizpůsobivost - hotely se musí přizpůsobit pravidlům německých touroperatorů. Hotely jsou drahé, nemají touroperátorskou cenu (sleva cca 30% z pultové ceny), odmítají pracovat s cenou, nebo odmítají spolupráci s tour operátory paušálně.



Naprosto stejnou zkušenost máme u partnerů v busové turistice.

ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

KAM A KDO ?

LOKALITA: - Krkonoše, Jizerky, Šumava
- Lázně – 100% Německo

ZIMA

45% Německo /z toho 80% z nových spolkových zemí/
30 % Polsko,
10% Česko,
15% Nizozemí, Belgie

LÉTO

60% Německo,
30% Polsko,
10% CZ, Nizozemí atd.



ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

DOMINANTNÍ DRUH TURISTIKY

INDIVIDUÁLNÍ: **Dovolená vlastní dopravou** – klient si organizuje pobyt sám

PRŮMĚRNÁ DÉKA POBYTU

ZIMA 5,9 dne

LÉTO 4,1 dne



ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

PRŮMĚRNÝ VĚK:

ZIMA: 40 let – rodiny s dětmi

LÉTO: 45 let – rodiny s dětmi

LÁZNĚ: 51 let – páry i jednotlivci



OČEKÁVANÉ UBYTOVÁNÍ:

Hotely 4* 70% rekreantů (jen hotely s infrastrukturou)

Hotely 3* 30% rekreantů

(prodejní cena se snídaní max do 15,- €)

AKTIVITY PŘI POBYTU:

70% klientů v zimě na horách lyžuje,

30% nelyžuje, jen tráví horskou dovolenou

ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

STRAVOVÁNÍ:

ZIMA 80% pobytů s polopenzí ,
10% pobytů s „All inclusive“,
10% pobytů se snídaní

LÉTO 60% pobytů s polopenzí,
10% pobytů s „All inclusive“
30% pobytů se snídaní



„All inclusive“ navyšuje rezervace ca o 40% !!!!

(jak v zimě, tak v létě)

**bohužel české hotely tuto službu často odmítají
poskytovat.**

ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

OČEKÁVANÉ PODMÍNKY - V CENĚ POBYTU:

- Vstupy do wellness, bazénu, sauny, páry,
- Kur-taxa ,
- Parking ,
- Připojení na internet,



OSVĚDČUJE SE:

Happy Hour - slevy na nápoje, nebo na procedury, atd.

**Normou je znalost jazyka a slušnost u personálu,
komunikace s klientem, platba kartou**

Kamenné tváře personálu a jeho neochota je klasickým
evergreenem v českých hotelích

ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

KONTRAKTACE POBYTU S HOTELEM:

Min. 12 měsíců před realizací



**ZIMA 2016/17 - tj. období 01.11.16 – 31.03.17 musí být
nakoupeno nejpozději do 28.02.16
Katalogový prodej začíná v červenci 2016**

**LÉTO 2017 tj. - období 01.04. - 31.10.17 musí být
nakoupeno do 31.07.16. Prodej začíná v polovině
listopadu 2016.**

**Prodej klientům musí být možný do 3 dnů před nájezdem,
aby se dal srovnat s portály, kde hotely umožňují prodej
do nájezdu**

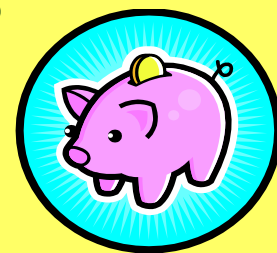
ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu
Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

MOTIVAČNÍ SLEVY – bez nich není možný úspěšný prodej

**70% klientů knihuje pobytu spojené se slevami za včasné
knihování, tj. posuvné např. do 30 dnů před
nájezdem,**

70% klientů využívá volné dny, tj. slevy typu 7 = 5

30% využívá lasty (doprodejové slevy)



**Za plnou cenu se de facto neprodává žádný pobyt.
S tím je třeba počítat v cenotvorbě hotelu a správném
nastavení cen. Značná část hotelů již nemá stálé pultové
ceny, ale ceny operativní měněné v závislosti na situaci
na trhu.**

ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu
Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

REÁLNÁ VYTÍŽENOST NASMLOUVANÉ KAPACITY



HOTELY ** 50% - 60%, ovšem s kapacitami se pracuje.**
Pokoje putují v rezervačních systémech mezi hotely a
tour operátorem, akceptací stop sales, navyšováním
kapacit atd.

HOTELY * 30%. Toto číslo ovšem zkresluje fakt, že
hotely prodej často zastavují a pracují s tkzv.
překnihováním.**

**Např. v Krkonoších je běžná (u některých hotelů je míra
overbookingu až 130%). Míra vytížení kontingentů tím klesá.**

ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

PLATBY POSKYTOVATELŮM SLUŽEB

Zásadně po odjezdu, platební systém probíhá téměř bez zásahu člověka. Je nastaven tak, že fakturu hotelu spáruje s knihovacím číslem po odjezdu klienta.

Pokyn k proplacení dává agentura (jedním kliknutím) po kontrole faktury hotelu, tj. zda částka na faktuře odpovídá částce, kterou vygeneruje systém. Platbu pak již nelze zastavit.

Platby automaticky chodí 2 x měsíčně, vždy nejpozději 21 dnů po odjezdu klienta.

Záloha je možná pouze před zahájením sezony. Musí být sjednána smluvně, ale je pouze za rezervace v režimu včasného knihování.



ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

ZPŮSOB NÁKUPU POBYTŮ KLIENTEM

NĚMECKO

53% z klasického katalogu tour operátora



47% přes web tour operátora a navazující prodejní
portály, telefony atd.



POLSKO je tento podíl 50/50,

NIZOZEMÍ 80% přes web tour operátora.

ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

OČEKÁVANÝ TREND DO 5 LET

Postupný ústup z tištěné verze katalogů, nárůst prodeje přes spřátelené a alternativní weby, portály, porovnávací portály a vlastní weby

Nárůst prodeje přes chytré telefony a tablety, např. zasíláním nabídek TO či hotelů přímo klientovi, který přes mobil automaticky hotelu - či CK pobyt zaplatí...



Sociální sítě ???? - je trend „na nich být“ ale zatím nepřinášejí subjektům v cestovním ruchu očekávaný finanční efekt.

ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu
Thomas Cook – NECKERMAN REISEN

OČEKÁVANÝ TREND DO 5 LET

Snižování počtu klasických agentur - kamenných prodejen,

NĚMECKO - očekává pokles 20% - 30%,
ČESKO - stejný trend

NIZOZEMÍ - pokles počtu více jak o polovinu,

Předpoklad ovšem je, že určitá část prodeje přes klasické agentury zůstane zachována z důvodů, že stále bude na trhu určitý počet klientů, kteří si potřebují povídat osobně



ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

OČEKÁVANÝ TREND DO 5 LET

Přetrvá obrovská konkurence na trhu a cenová válka mezi tour operátory, ale i slevovými portály, které na rozdíl od CK mnohdy uvádějí slevy z fiktivních cen a klamou zákazníka, takže klient u nich mnohdy platí více než u CK.

Zde svou roli sehrál mýtus, který vytvořili bohužel někteří novináři, že CK jsou drahé a pracují s velkou marží – (zejména v CZ, PL, H – méně v Německu).



ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

OČEKÁVANÝ TREND DO 5 LET

**Další nárůst nároků zákazníka, omezení prodeje
jednoduchých ubytovacích kapacit, např. 3 * hotely jen
s restaurací a bez dalších služeb.**

**Aplikace nové Směrnice EU do praxe.
Přinese posílení další role zákazníka, např.
ohledně stornopodmínek, pojištění CK,
ale i agentur, popř. leteckých společností,
nová definice portálů, prodeje přes weby,
zprůhlednění cen**

**(Implementace této Směrnice do legislativy
jednotlivých zemí EU do 2018.)**



ATIS – statut nákupní agentury pro produkty koncernu
Thomas Cook – NECKERMANN REISEN

DOPORUČENÍ

ORIENTACE NA ZAHRANIČNÍHO ZÁKAZNÍKA ???

**Má význam jen v případě silné propagace ČR v zemi
cílového zákazníka (sledovat plány + aktivity Czechtourismu)**

USILUJTE O TUZEMSKÉHO ZÁKAZNÍKA !!!

Je náročný, dobré služby zaplatí a vrátí se.

Nabídněte: příp. doporučte zážitky

Garantujte: kvalitní služby,

Nabízejte: regionální speciality

Spolupracujte s profesionály.

Bud'te vždy profesionály !

BUĎTE ORIGINÁLNÍ !!!



Děkuji za pozornost.

KRČ Petr

obchodní a produkční ředitel

+420 554 787 170

krc@atis.cz, www.atis.cz

ATIS a.s.,

Fügnerova7,

CZ-792 11 BRUNTÁL

