

**В КАНУН СОБЫТИЯ РЕДАКЦИЯ ЗАДАЛА НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ ДИРЕКТОРУ КОМПАНИИ «ТУР ЭТНО» АНДРЕЮ ПЫЛОВУ**

**Что представляет собой компания на пороге своего семнадцатилетия?**

Сложно однозначно ответить на этот вопрос. Ведь компания это не только финансовые инвестиции и юридическое лицо, но и коллектив, офисы, планы, отношения с партнерами и клиентами. Поскольку инвестиции это коммерческая тайна, расскажу о коллективе. Это самостоятельный организм, который отлично выполняет свои функции даже в отсутствие директора. В туроператорском офисе работает около 20 девушек и только 5 мужчин, включая меня. Это наша особенность. Мы открыты для новых идей и конструктивного диалога с партнерами. Всего в компании несколько отделов: маркетинга, продаж, юридический, финансовый, IT. Сотрудники всех отделов регулярно посещают семинары за счет компании, выезжают на корпоративные праздники.

**Специфика туризма — большие нагрузки и постоянная миграция сотрудников. Как у вас обстоит дела?**

Конечно, у нас тоже происходит ротация персонала. Как правило, этому есть достаточно простое объяснение. 2008 год стал для нас достаточно сложным в этом плане. Пять сотрудников в течение полугодя ушли в декретный отпуск! Так как коллектив молодой, мы всегда морально готовы к риску, что кто-то выйдет замуж и уедет, либо уйдет в декретный отпуск. Бывают, конечно, ситуации, когда сотрудники увольняются по своему желанию. Кто-то перерастает компанию, кого-то перерастаем мы. Это позволяет молодым и инициативным делать карьеру, а тем, кто работает от 3 до 15 лет готовить новых специалистов в области туризма.

**С какими проблемами чаще всего сталкивается современная туристическая компания?**

Вы правильно сделали акцент на слове современная. Когда компания только начинала свою деятельность рынок был менее насыщен одинаковыми предложениями, проще была законодательная база. Меньше было отчетности, контролирующих и проверяющих организаций, туристы были менее требовательны к сервису на базах. В 21 веке, даже в ужесточившихся условиях ведения бизнеса есть свои положительные стороны. Для



нас это в первую очередь развитие мобильной связи и Интернета, что позволяет нам оперативнее предоставлять информацию, осуществлять электронные платежи и развивать собственный веб-ресурс. Конкуренция на туристическом рынке требует от оператора продуманного маркетингового плана, технической грамотности и гибкости в формировании ценовой политики. Современный бизнес требует больше сил и финансовых вложений, но менее рискован, чем в 90-е годы прошлого века.

А проблемы у компании наверняка такие же, как и у всех в стране. Падение покупательского спроса и новый Налоговый кодекс. Учмясь, посещаем семинары, разбираемся.

**Какие планы у компании на 2011 год?**

Работать! В этом году мы внимательно изучаем рынок. В связи с тем же Налоговым кодексом агентства испытывают некоторый дискомфорт в работе. Оператор должен сделать работу агента максимально удобной и эффективной. Мы стараемся помочь агенту правильно выбрать продукт, знакомим с новыми базами, устраиваем рекламные туры и обучающие семинары. В этом году мы перед сезоном проводим вебинары, участвуем в профильных выставках и региональных workshop, проводим выездные семинары для партнеров, выпустили новый удобный каталог баз Крыма!

**На сайте компании можно прочитать много интересного о вас. Но почему у такой известной и продвинутой компании так мало наград и почетных знаков? Вы боитесь конкуренции и не участвуете в рейтингах?**

У нас нет на это лишнего денег. Мы предпочитаем вкладывать их в развитие компании. Каждая вложенная гривна облегчает нашим агентам процесс работы и взаимодействия с нами. Например, он-лайн бронирование. Сделанное на профессиональном уровне, оно потребовало значительных затрат. Но оно работает и реально дает возможность агентству в режиме реального времени оформить продажу тура.

Конкуренции мы не боимся. Агент в любом случае выбирает того оператора, с которым ему удобнее работать. Рейтинги же в Украине вещь очень относительная. Рейтинг по опросам потребителей и журналистов проводится как правило средствами информации и о его объективности трудно судить. Рейтинги по объективным показателям — объемы реализации и количество отправленных туристов — некорректны из-за значительной теневизации туристического рынка и отказа части участников рынка от предоставления информации. Так что любой рейтинг в туристической отрасли Украины, по моему мнению, это просто пиар компания. Это тоже возможный путь поведения на рынке, но мы предпочитаем конкретную работу по повышению качества наших услуг.

**У компании есть традиции? Какие праздники вы обязательно отмечаете всем коллективом?**

У нас два профессиональных праздника, которые мы отмечаем коллективом: День рождения компании и День туризма. Как правило, на День туризма мы выезжаем всем коллективом на пару дней и отдыхаем по полной программе. В 2008 выезжали на природу, катались на конях, ели шашлыки и устроили поход в горы. В 2009 году выезжали на одну из баз и проводили тим-билдинг. Девушки с удовольствием прыгали по веревкам в паре метров от земли и искали «клад». В 2010 году это была трехдневная вечеринка в отеле «Ателика Таврида» на берегу моря в поселке Угловое. Закрывали сезон, танцевали у костра, смотрели фаер-шоу. День рождения компании не всегда удается отметить выездом. Часть сотрудников выезжают в этот период на туристические выставки, идет активная договорная компания, стартует начало летнего сезона. В этом году обязательно отметим шумной вылазкой в горы и пикником.

**Какие прогнозы делаете на летний сезон 2011 года?**

Не хотелось бы загадывать, но думаю, что сезон будет лучше, чем прошлый. Это будет связано не только с последними событиями в мире: нестабильной политической ситуацией в Египте, волнениями в Африке, участием Европы в боевых действиях, природными катаклизмами. Каждый турист хочет отдохнуть спокойно,

Санаторий «Ай-Даниль»



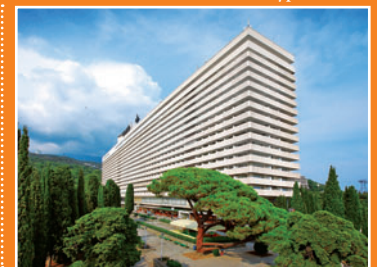
Санаторий «Полтава-Крым»



Санаторий «Северное Сияние»



Гостиничный комплекс «Ялта-Интурист»



без риска стать участником боевых действий или заложником агрессивной толпы. Может в Украине и не лучшая ситуация с ценами, но здесь 100% спокойно. Тем более, что многие базы размещения значительно улучшили свою инфраструктуру, повысили уровень сервиса, сделали капитальный ремонт зданий и номеров. Крыму есть что предложить даже самому избалованному клиенту.

Это идеальное место отдыха для любого туриста. Здесь в течение одного дня можно побывать в нескольких эпохах, в различных природных зонах, приобщиться к первозданной красоте и получить сервис с использованием современных технологий. Количество экскурсионных объектов непрерывно растет.

**Ранее вы упоминали отель «Ателика Таврида». Это новый проект компании «Тур Этно»?**

Он совсем не новый и скорее больше мой личный, чем компании. Два года назад была создана Управляющая компания «Ателика». Мне хочется применить весь свой опыт работы в туризме и принести в Крым больше обновленных технологий в управление отелями. Прошлый летний сезон показал, что услуга качественно-го управления отелями востребована. Экспериментальной площадкой стал курортный отель «Ателика Таврида». Меньше чем за 6 месяцев удалось отремонтировать базу, создать новую инфраструктуру, привлечь персонал и предложить рынку недорогой отель с качественным питанием и анимацией для детей и взрослых. Отель пользовался популярностью у туристов не только из Украины, но и из России и других стран СНГ. Удачное расположение на берегу моря, трехразовое питание, оборудованная детская площадка привлекли на отдых туристов, предпочитающих семейный отдых. Каждый нашел себе занятие: мамы — аквааэробику, папы — волейбольную площадку и бар на пляже, дети — конкурсы и шоу.

**Достаточно сложно заниматься несколькими видами бизнеса одновременно. Не страдает ли ваш туроператорский бизнес от существования других проектов?**

Нет, скорее даже выигрывает. Так сложилась ситуация, что коллектив «Тур Этно» принимает участие во всех моих проектах. Я считаю крайне полезным, что менеджер, который предлагает базу понимает механизм формирования цены и другие системообразующие факторы. Такой опыт позволяет нам лучше понимать наших партнеров, которые пред-

лагают нам сотрудничество по другим объектам размещения, гибче реагировать на изменение ситуации на рынке турслуг. Персонал компании получает практический опыт, который ему не даст ни одна другая компания.

**Как вы строите свои отношения с конечным потребителем услуг — туристом? Не мешает ли это вашим взаимоотношениям с агентствами?**

Мы твердо придерживаемся позиции на рынке выработанной за долгие годы — мы туроператоры и наш основной клиент турагентство. Мы не ставим себе задачей развитие частных продаж, но серьезно задумываемся о необходимости продуманной рекламной компании для конечных потребителей. В условиях Украины нам сложно стать классическим туроператором, т.к. выпадает одна из существенных составляющих туроператорского продукта — транспортная по доставке к месту отдыха. Мы прилагаем максимум усилий для развития сервиса для наших партнеров в Крыму, предлагаем транспортные и экскурсионные услуги, сопровождаем при проведении крупных мероприятий. Для турагентств компания разработала целую систему взаимодействия. В штате компании есть специалист, занимающийся всеми вопросами, которые возникают у агентов на первых этапах работы с туроператором «Тур Этно». После заключения договора и ознакомления с продуктом компании к услугам агентства все сотрудники отделов продаж и маркетинга. Мы высоко ценим всех наших партнеров и стараемся быстро и четко реагировать на все вопросы и замечания которые возникают в работе.

**Какие бонусы ожидают ваших агентов в этом году?**

Мы пересмотрели нашу бонусную программу. По результатам продаж агент может получить дополнительное денежное вознаграждение или нетбук. Так же мы ввели дисконтную систему. При достижении определенного результата агент может получить один дополнительный процент к своей базовой скидке. По итогам года мы обязательно награждаем наших партнеров и выдаем Сертификаты или Дипломы. Получение Сертификата не только приятно, но и полезно. Его видит турист, который принимает внутреннее решение о надежности агентства. Помимо постоянного действующих программ лояльности, агент может заработать больше, если воспользуется акционными предложениями. В феврале и марте это была акция «Раннее бронирование», сейчас началась новая акция — «Подарочная»

**Вы предлагаете только услуги размещения в Крыму? Какие дополнительные услуги предлагает «Тур Этно» своим агентам?**

Если перечислить кратко, то мы предлагаем: размещение в лучших рекреационных зонах Крыма; собственные блоки мест; санаторно-курортное лечение; детский отдых; транспортное обслуживание; экскурсионные программы; индивидуальные туры; корпоративное обслуживание; организацию конференций. Для агентств, которые самостоятельно поддерживают свой сайт и нуждаются в поисковой системе выбора тура мы предлагаем экспорт нашей поисковой формы. Причем ее можно органично вписать в любой дизайн сайта и она 100% рабочая. Все страницы,

которые генерирует форма содержат только проверенную информацию, без каких-либо элементов фирменного стиля. Агент, который работает с поисковой формой «Тур Этно», с собственного сайта может продемонстрировать туристу актуальные цены, описание базы, периоды выездов. Использование формы и экспорт информации — бесплатны. Форма находится в открытом доступе на сайте [www.tour-ethno.com](http://www.tour-ethno.com) компании «Тур Этно» в разделе «Для агентств». Не у каждого агента есть возможность принять участие в рекламном туре или посетить семинар. Для таких агентов у нас есть специальный раздел с видеороликами баз. Просмотрев его агент получает полное представление о том, как выглядит база.

Хотелось бы отметить еще один канал получения актуальной информации — наша рассылка. Ежедневно мы формируем три сообщения, в которые включаем информацию об изменениях и акциях, специальные предложения. Достаточно часто мы стараемся обратить внимание агента на ту базу, которая принесет ему максимальную прибыль.

**С уважением,  
ООО «СП «Тур Этно»  
г. Севастополь, ул. Горького, 9  
+380 692 45-35-18  
te@tour-ethno.com  
www.tour-ethno.com**

**РЕДАКЦИЯ СЕРДЕЧНО ПОЗДРАВЛЯЕТ ДИРЕКТОРА АНДРЕЯ ПЫЛОВА И КОЛЛЕКТИВ КОМПАНИИ «ТУР ЭТНО» С ДНЕМ РОЖДЕНИЯ КОМПАНИИ И ЖЕЛАЕТ НОВЫХ ПОБЕД И УСПЕШНОГО ЛЕТНЕГО СЕЗОНА.**

**ТурЭТНО**  
[www.tour-ethno.com](http://www.tour-ethno.com)  
te@tour-ethno.com

**“ТУР ЭТНО” =**  
ОПЫТ +  
НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ +  
ШИРОКИЙ СПЕКТР УСЛУГ +  
НАДЕЖНОСТЬ  
**= СПЕЦИАЛИСТ ПО КРЫМУ**

Курортный отель «Ателика Таврида»



Санаторий «Южнобережный»



Санаторий «Алушта»



Санаторий «Золотой колос»

