

# ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ

## Τμήμα Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας



Θέμα: *Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου.  
Μελέτη Περίπτωσης Airfasttickets.*

Φοιτητής: *Πέτρος Τζέιμς Ευφραιμίδης*  
A.M 82

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: *Δρ. Πολυξένη Μοίρα*

# Εισαγωγή.

Το τουριστικό γραφείο είναι επιχείρηση με σκοπό την πώληση τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών σε πελάτες για την κάλυψη των ταξιδιωτικών αναγκών.

Οι Κυριότερες Υπηρεσίες είναι:

- ▶ Οργάνωση και εκτέλεση προγραμμάτων εκδρομών και περιηγήσεων.
- ▶ Εξασφάλιση της μεταφοράς, διαμονής, διατροφής και ψυχαγωγίας των πελατών.
- ▶ Μεσολάβηση για την ενοικίαση μεταφορικών μέσων.
- ▶ Μεσολάβηση για την έκδοση εισιτηρίων, έκδοση ταξιδιωτικής visa και συναλλάγματος.
- ▶ Παροχή πληροφοριών για τον τόπο προορισμού (δρομολόγια, συνάλλαγμα, τρόποι επικοινωνίας, τοπικές εκδηλώσεις και θεάματα).

# Οργάνωση και Λειτουργία ενός Γραφείου.

Για την ορθή λειτουργία του γραφείου απαιτείται:

- ▶ Επιλογή κατάλληλου χώρου εγκατάστασης του γραφείου.
- ▶ Εγκατάσταση απαραίτητου εξοπλισμού (software και hardware).
- ▶ Κατάλληλη εκπαίδευση προσωπικού.
- ▶ Εξοικείωση προσωπικού στον εξοπλισμό.
- ▶ Σύστημα κρατήσεων (Amadeus, Sabre, Galileo & World Span).

Ένα τουριστικό γραφείο αποτελείται από:

- ▶ Τμήμα Μάρκετινγκ.
- ▶ Τμήμα Κρατήσεων.
- ▶ Τμήμα Έκδοσης Εισιτηρίων (Για IATA γραφείο).
- ▶ Τμήμα Οργανωμένου Τουρισμού.
- ▶ Τμήμα Εισερχόμενου Τουρισμού.
- ▶ Τμήμα Επαγγελματικού Τουρισμού.

# Μελέτη Περίπτωσης Airfasttickets.



- ▶ Η εταιρεία ιδρύθηκε το 2009 από τον Νικόλαο Κοκλώνη, ανήκει στην Fast Group Α.Ε και τα μητρικά γραφεία στεγάζονται στην οδό Σκουζέ 6, Ακτή Μιαούλη στον Πειραιά.
- ▶ Μέλος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, ΕΟΤ και ΗΑΤΤΑ.
- ▶ Η εταιρεία είναι επίσημα αναγνωρισμένη από το TripAdvisor καθώς επίσης φέρει πιστοποίηση ISO 9000:2008 για την παροχή ποιοτικών τουριστικών υπηρεσιών. Φορέας πιστοποίησης είναι η Bureau Veritas.
- ▶ Χαρακτηριστικό της εταιρείας είναι το λογότυπο της, με τον 'Nickoman' ως μασκώτ σε συνδυασμό με γαλάζιο με πορτοκαλί χρώμα στο φόντο.

# Η Εταιρική Εικόνα του Γραφείου.

## 2009

- Ίδρυση και λειτουργία της εταιρείας με κεφάλαιο ύψους €60.000 και 8 άτομα προσωπικό.

## 2010-2012

- Ραγδαία ανάπτυξη της εταιρείας. Έθεσε επενδυτικό πλάνο ύψους 9 εκατ. Ευρώ για την ίδρυση νέων γραφείων στη Γερμανία, στη Ρωσία, στο Ηνωμένο Βασίλειο και στις ΗΠΑ.

## 2013

- Κηρύχθηκε National Champion Greece για την εκπροσώπηση της Ελλάδας στο European Business Awards.
- Βραβείο Silver Award στην κατηγορία “Best Corporate Social Media Strategy” στο Social Media Awards.
- Επίσημος χορηγός του Ολυμπιακού στην συνεργασία Olympiacos Partnership Program.

## 2014

- Tourism Awards 2014 : Gold Βραβείο στην κατηγορία “Website & Booking Interface” και στην κατηγορία “Best Use of Search Marketing Strategy”. Επίσης κέρδισε Silver βραβείο στην κατηγορία “Advertising campaign”.
- Βραβείο «Αναπτυσσόμενης Μικρομεσαίας Επιχείρησης» στα 17<sup>α</sup> βραβεία του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών.
- Χορηγός MAD VMA (Video Music Awards).
- Επίσκεψη στην Ογκολογική Μονάδα Παίδων “Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη - ΕΛΠΙΔΑ” και προσφορά δωρεάν διετής αεροπορικής μεταφοράς του προσωπικού της Μονάδας Μεταμόσχευσης Μυελού των Οστών.
- Συνεργασία και επίσημος χορηγός των New York Yankees και New York Mets στην Νέα Υόρκη των ΗΠΑ.

# Οργάνωση και Λειτουργία της Εταιρείας.

- Η εταιρεία προσφέρει εύρος παροχών όπως σαλόνι αναμονής, χώροι υγιεινής, ψυχαγωγίας (γυμναστήριο, μίνι κινηματογράφο, επιτραπέζια παιχνίδια κ.λπ.), ψυγεία με διάφορα είδη καταναλώσιμων κ.α.
- Ο αριθμός του προσωπικού ανέρχεται στα 80 άτομα (πλήρη ή εξάμηνη πρακτική σύμβαση).

## Τμήματα

- Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος
- Country Manager
- Product Department
- Μάρκετινγκ
- Λογιστήριο
- Εμπορικό τμήμα
- Διεύθυνση Προσωπικού (Human Resources)
- Corporate Travel
- Οικονομικό τμήμα (EMEA Finance Department, διαχείριση οικονομικών της εταιρείας στη ζώνη)
- EMEA Operation (Αύξηση της επιχειρηματικότητας στη ζώνη)
- IT Department (Information Technology)
- Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών

# Υπηρεσίες και Διαφήμιση

- ▶ Προσφέρει τυπικές υπηρεσίες ενός τουριστικού γραφείου (έκδοση εισιτηρίων, κρατήσεις καταλυμάτων, μεσολάβηση μεταφοράς των πελατών κλπ.)
- ▶ Δωρεάν εφαρμογή για iPhone και iPad (airfasttickets) και επιτρέπει κρατήσεις και αναζητήσεις πτήσεων και ξενοδοχείων. Σύντομα και στο Play Store για Android συσκευές.
- ▶ Παροχή συστήματος διαχείρισης κρατήσεων Perseus Corporate Travel για εταιρείες-πελάτες.
- ▶ Πρόγραμμα Affiliate σε συνεργασία Linkwise στην Ελλάδα και Tradedoubler στην Μεγάλη Βρετανία.
- ▶ Η εταιρεία είναι εγγεγραμμένη στις επικρατέστερες πλατφόρμες social media όπως Facebook, Google+, YouTube, Twitter και LinkedIn όπου διαφημίζει τις υπηρεσίες της καθώς και ανάρτηση διαγωνισμών και άμεση εξυπηρέτηση χρηστών των social media.
- ▶ Διαφήμιση μέσω ανάρτησης αφισών σε δημόσιους χώρους και προβολή τηλεοπτικών διαφημίσεων.

# Η Ιστοσελίδα της Airfasttickets.

- ▶ Η μητρική ιστοσελίδα της εταιρείας είναι [www.airfasttickets.gr](http://www.airfasttickets.gr), πιστοποιημένη από την VeriSign για ασφαλές συναλλαγές μέσω κρυπτογράφησης.
- ▶ Περιλαμβάνει και αντίστοιχα links των γραφείων της εταιρείας του εξωτερικού όπως ΗΠΑ, Μεγάλη Βρετανία, Γερμανία και Ρωσία.
- ▶ Η εταιρεία δραστηριοποιείται αποκλειστικά μέσω της ιστοσελίδας, όπου και πραγματοποιούνται οι συναλλαγές και κρατήσεις.
- ▶ Επιτρέπει την εγγραφή λογαριασμού με επιλογή λήψης προσφορών μέσω email.
- ▶ Προσφέρει εγγύηση καλύτερης τιμής, το οποίο προβλέπει την παροχή έκπτωσης 50 Ευρώ σε περίπτωση ο πελάτης βρει χαμηλότερη τιμή από εκείνη που προσφέρει η AirFastTickets.
- ▶ Λειτουργία «I'm feeling Lucky - Η τύχη σου δουλεύει».
- ▶ Online Check-in.
- ▶ Η ελληνική ιστοσελίδα της εταιρείας έχει Google PageRank 4/10, ενώ η προβολή της βασίζεται στις μεγαλύτερες μηχανές αναζήτησης (Google, Bing και Safari).



## Κύκλος Εργασιών.

	2010-2011	2012	2103
Κύκλος εργασιών	30 εκ. Ευρώ (Τζίρο €2.758.163 )	€7.914.335	€14.053.998
Κέρδη προ φόρων	€924.075	€3.618.233	€7.457.617
Καθαρά κέρδη	€701.128	€2.804.653	€7.042.688

# Αρνητική Εικόνα της Airfasttickets.

- ▶ Οι χρήστες της κοινότητας του TripAdvisor.com εκφράσανε την δυσαρέσκεια τους για την πολιτική της εταιρείας όσον αφορά την ακύρωση κρατήσεων και επιστροφή χρημάτων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της αναζήτησης που πραγματοποιήθηκε, ένα μερίδιο των πελατών δεν έλαβε ποτέ επιστροφή χρημάτων έπειτα από ακύρωση κράτησης ή έλαβε μόνο το 50% των χρημάτων.
- ▶ Η κοινότητα της ιστοσελίδας ReviewCentre βαθμολόγησε την Airfasttickets 1.5 από 5, κατακρίνοντας την εταιρεία που δεν είναι φερέγγυα, ελλιπής επικοινωνία, μη επιστροφή χρημάτων καθώς και έξτρα χρέωση αποσκευών.
- ▶ Την περίοδο Μάιο - Ιούνιο 2014 η IATA τερμάτισε την λειτουργία των γραφείων της εταιρείας στην Μεγάλη Βρετανία και Γερμανία λόγω των οικονομικών οφειλών ύψους € 45.000.000 προς την IATA. Πλέον δεν μπορεί να εκδώσει αεροπορικά εισιτήρια και θα προμηθεύεται από συνεργαζόμενα IATA τουριστικά γραφεία.