

# Praktiku vaatenurgast: üheskoos - kas ja kuidas

*Lõuna-Eesti turismikonverents*

*Võru 7.dets. 2011*

# Lepime kokku mõistetes

- ▶ Klient -> Reisibüroo
- ▶ Reisibüroo -> Teenuse vahetu osutaja e. reisibüroo = klient
- ▶ Reisibüroo klient = Teenuse osutaja külaline

# Näide 1

- **Reisibüroo: meie klient otsib kohta, kus viia läbi oma üritus.  
Olemas inimeste arv  $x$ , kuupäev dd.mm  
Vaja läheb: majutus, nõupidamiste ruum, toitlustus.**
- **Vastus: Saab**
- **?**

# Näide 2

**Reisibüroo: romantikapakett, mida reklaamime ja müüme oma kodulehel**

**Vastus: aga kui keegi teine tahab samal ajal tulla?**

**?**

# Näide 3

■ **Reisibüroo: meie klient otsib kohta, kus viia läbi oma üritus.**

**Olemas inimeste arv x, kuupäev dd.mm**

**Vaja läheb: majutus, nõupidamiste ruum, toitlustus.**

**Kas mahuvad teie juurde?**

**Vastus: mahuvad.**

**Reisibüroo: annan kliendile teada ning homseks saan vastuse**

**Järgmisel hommikul**

**Reisibüroo: kliendile sobib**

**Vastus: aga ma müüsin ühe toa ära**

**?**

# Näide 4

- **Reisibüroo: meie klient otsib kohta, kus viia läbi oma üritus.**  
**Olemas inimeste arv  $x$ , kuupäev dd.mm**  
**Vaja läheb: majutus  $y$  inimesele, nõupidamiste ruum,**  
**toitlustus  $x$  inimesele, saun**

**Vastus: hind on  $zz$  € inimese kohta**

**?**

# Näide 5

- **Reisibüroo: meie klient soovib majutust**
- **Vastus: ei ole vabu tube – saabus 24 h hiljem**
- ☹️

# Näide 6

- **Reisibüroo: soovib broneeringut juba olemasolevatele klientidele järgmise aasta juunisse**
- **1. Vastus: me broneerime vaid 2 kuud ette;**
- **2. Vastus: me ei broneeri üldse – tahame kohe raha saada**
- **3. Vastus: ma ei taha teiega üldse rääkida! Sest ma tean teid küll!**
- **?**

# Näide 7

- **Reisibüroo: reklaamib ja müüb kodulehel pakkuja tehtud valmispaketti.**
- **Kliendid: ostavad paketi.**
- **Pakkuja: teatab 2 päeva enne teenuse osutamist, et paketiis ettenähtud õhtusööki pakkuda ei saa: üks kokk lahkus töölt ja teine ei saa tööle tulla.**
- ☹️

# Näide 8

- **Reisibüroo: reklaamib ja müüb kodulehel pakkuja tehtud valmispaketti: öhtusöögiga majutus suvituslinnas**
- **Kliendid: öhtusöök kontserdijärgselt**
- **Teenuse pakkuja: ei saa, sest kokk läheb kell 20.45 ära.**
- ☹️

# Näide 9

- **Reisibüroo: meie klient otsib kohta, kus viia läbi oma üritus.  
Olemas inimeste arv  $x$ , kuupäev dd.mm  
Vaja läheb: majutus, nõupidamiste ruum, toitlustus.**
- **Vastus: ma panen leivad kerkima ja saadan oma pakkumise  
45 min pärast.**
- 😊

# Kas ja kuidas

**Klient –**

**Klient – Reisibüroo –**

**Klient –**

**- Teenuse pakkuja**

**Klient –**

**Klient – Reisibüroo –**

**Klient -**

# Veel koostööst

## ■ 1. Arvete kirjutamine:

- kõik teenused eraldi
- adressaat Reisibüroo

## ■ 2. Komisjonitasu: röövimine? reklaamikulu? tasu?

**Küsimused, kommentaarid,  
parandused?**

**Aitäh kaasamõtlemast!**

Anne Nelling

Siseturismi- ja konverentsispetsialist