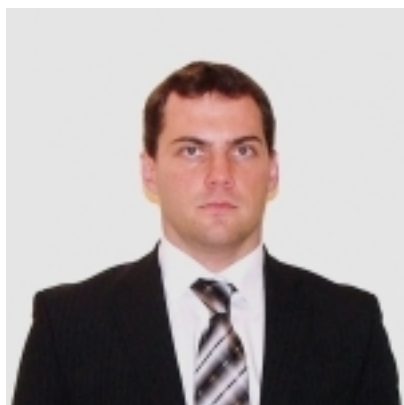


С каждым днем все больше покупок совершается россиянами через Интернет. А перспективах и особенностях развития туристических порталов по бронированию туров портал www.100dorog.ru попросил рассказать Игоря Гостева, руководителя отдела маркетинга компании TourixHolidays.



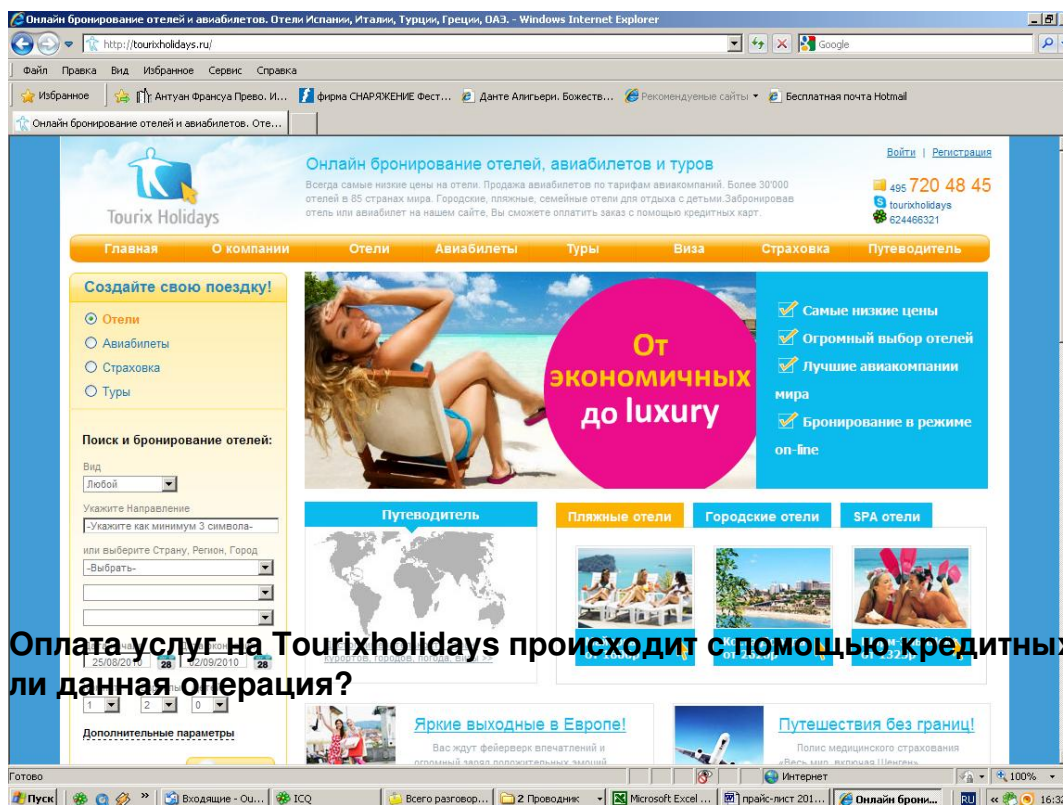
Игорь, расскажите об основных целях создания портала Tourixholidays?

Портал создавался в основном для активных покупателей, желающих самостоятельно приобретать туристические услуги. Конечно доля систем онлайн бронирования пока меньше чем у традиционных турагентств. Тем не менее, количество обращений к нам постоянно растет.

Это обусловлено рядом причин: во-первых, кризис подтолкнул туристов к самостоятельности в организации поездок; во-вторых, растет информированность пользователей об услугах подобных порталов; в-третьих, дальнейшее проникновение интернета способствует распространению такого сервиса .

Чем этот портал отличается от других ресурсов по бронированию билетов, гостиниц, туров?

На большинстве сторонних ресурсов можно забронировать только отель. А мы предлагаем полный спектр услуг. На нашем сайте можно подобрать не только отель, но и забронировать авиабилет и приобрести медицинскую страховку. Хотелось бы также отметить проводимую компанией политику невысоких цен. Так, например, авиабилеты предлагаются у нас без наценки, а цены на многие отели ниже, чем у конкурентов.



Оплата услуг на Tourixholidays происходит с помощью кредитных карт. Безопасна ли данная операция?

Используемая в нашей системе технология проведения электронных платежей – на сегодняшний день максимально безопасная. Мы часто объясняем клиентам, что платежи в Интернете безопасны, ведь банк отвечает за проведенные операции.

Покупатель может опротестовать любой платеж и компенсировать любое списание. К сожалению, банки не торопятся информировать своих клиентов об этих возможностях. Именно этим можно объяснить тот факт, что многие пользователи по-прежнему с недоверием относятся к платежам с помощью кредитных карт.

Как вы можете гарантировать конфиденциальность данного платежа?

Система сайта не сохраняет и не обрабатывает никакой информации по кредитным/дебетовым картам клиентов. А данные клиентов передаются в зашифрованном виде. Сама обработка платежа происходит уже на защищенном сервере банка. Какая либо утечка данных практически невозможна.

Если по каким-то причинам турист вынужден отказаться от поездки, каким образом он может вернуть вам билет, отказаться от брони гостиницы и прочее? И на возвращение какой суммы он может рассчитывать?

Любой клиент может отказаться от уже оплаченных услуг. Что касается авиабилетов, срок, в течение которого возможна отмена без штрафных санкций, и их размер определяются каждой авиакомпанией отдельно. Многое зависит также от выбранного тарифа.

В частности, Аэрофлот позволяет отменить бронирование без штрафов не ранее, чем за сутки до вылета, взимая только сбор в размере 25 евро за отмену бронирования. Ну а некоторые «бюджетные перевозчики» возвращают небольшой процент от стоимости авиабилета.

Что касается отмены бронирования отелей, то здесь тоже нужно сначала внимательно ознакомиться с правилами аннуляции. Но, как правило, если услуга аннулируется ранее, чем за 3 дня до заезда в отель, то штрафы не взимаются.

Наша же система взимает только 2,85% от суммы заказа за обработку платежа.

При бронировании туристом тура через туроператора или турагента гарантом в организации поездке выступает турфирма, и при возникновении непредвиденных проблем турист всегда может связаться с ними по телефону и потребовать выполнения определенных обязательств. При таком «виртуальном» бронировании турист останется со своими проблемами один на один или вы готовы находить выход при нештатной ситуации?

Конечно, мы понимаем, что пользователей несколько отпугивает отсутствие физического контакта с продавцом. Тем не менее, мы можем гарантировать, что наши клиенты не останутся без поддержки. У нас действует колл центр, квалифицированные сотрудники помогут в любой ситуации. Естественно, к нам можно обратиться не только по телефону, но и по электронной почте, программам "Skype" или "ICQ". Уверяю Вас, наши клиенты не останутся один на один с возникшими в поездке трудностями.

Какие документы получает турист (и в каком виде) при оформлении онлайн тура (включающего перелет, проживание, трансфер и страховку)?

При покупке тура на нашем сайте клиент получит авиабилет и ваучер на проживание. Необходимо заметить, что мы сознательно не включали страховку и трансфер в стоимость тура, позволяя клиентам самим определить их необходимость. Тем не менее, на нашем сайте эти услуги можно забронировать отдельно.