

## **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

### **ΘΕΜΑ 2°**

**2.1** Μετά τη λήξη της τουριστικής περιόδου, στο Τουριστικό Γραφείο εμφανίζονται τα αποτελέσματα της σωστής ή λανθασμένης πορείας που ακολούθησε κατά τις δύο προηγούμενες περιόδους και εξάγει μέσα από αυτά, συμπεράσματα. Ουσιαστικά είναι μία περίοδος απολογισμού των πεπραγμένων, κατά την οποία αξιολογείται η θετική ή η αρνητική εικόνα που έχει σχηματίσει για το Τουριστικό Γραφείο και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ο τουρίστας-πελάτης. Άλλωστε ο ίδιος είναι ο καλύτερος διαφημιστής ή δυσφημιστής του Τουριστικού Γραφείου. Φαινομενικά εμφανίζεται ως η πιο εύκολη περίοδος. Στην πραγματικότητα όμως είναι η δυσκολότερη, αφού μετά την εξαγωγή των στατιστικών στοιχείων για την αύξηση ή μείωση της τουριστικής μετακίνησης και τα αποτελέσματα της οικονομικής πορείας, θα φανεί εάν η πολιτική, την οποία ακολούθησε το Τουριστικό Γραφείο και η επιλογή των προμηθευτών, των συνεργατών και των αντιπροσώπων, έδωσε τα αναμενόμενα αποτελέσματα.

**2.2** Οι βασικές εργασίες με τις οποίες είναι επιφορτισμένο ένα Τουριστικό Γραφείο στην διάρκεια αιχμής της τουριστικής περιόδου είναι οι ακόλουθες:

- Προώθηση, πώληση και διάθεση όλων των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών ομαδικά ή μεμονωμένα.
- Ενημέρωση των τουριστών - πελατών για όλες τις παρεχόμενες από το Τουριστικό Γραφείο υπηρεσίες.
- Σύνταξη ημερήσιων και εβδομαδιαίων προγραμμάτων και δρομολογίων για την υποδοχή των τουριστών - πελατών, τη μετακίνησή τους, τις εκδρομές τους και την αναχώρησή τους.
- Κοινοποίηση των προγραμμάτων και των δρομολογίων στους συνοδούς, στους ξεναγούς και στους οδηγούς των τουριστικών λεωφορείων.
- Σύνταξη καταστάσεων, έκδοση και αποστολή όλων των απαραίτητων εγγράφων για την πραγματοποίηση ενός τουριστικού ταξιδιού.
- Δημιουργία φακέλων τουριστών - πελατών με τις μετακινήσεις τους.

- Ενημέρωση του Τουριστικού Γραφείου και των αντιπροσώπων για τους αφικνούμενους, αναχωρούντες και μετακινούμενους τουρίστες - πελάτες στο εξωτερικό και στο εσωτερικό της χώρας.
- Ενημέρωση άλλων τουριστικών επιχειρήσεων και μέσων μεταφοράς με τα αντίστοιχα έγγραφα για την αναμονή και μετακίνηση των τουριστών - πελατών.
- Επιβεβαίωση κρατήσεων, αναχωρήσεων και αφίξεων πελατών, από και προς τον τόπο προορισμού τους.
- Πραγματοποιήσεις κρατήσεων εκτός τουριστικών προγραμμάτων, όπως ενοικιάσεις αυτοκινήτων, επιπλέον εκδρομές κ.ά.
- Αντιμετώπιση πάσης φύσεως προβλήματος κατά την διάρκεια του τουριστικού ταξιδιού.
- Συναλλαγές με υπηρεσίες, εταιρείες και οργανισμούς για την εξυπηρέτηση των τουριστών - πελατών.
- Διαφοροποιήσεις ή αποκλίσεις από τον αρχικό σχεδιασμό των τουριστικών προγραμμάτων πριν την αναχώρηση των τουριστών - πελατών ή κατά τη διάρκεια του τουριστικού ταξιδιού.
- Εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας σε περιπτώσεις ακύρωσης ήδη αγορασθεισών υπηρεσιών από τους τουρίστες - πελάτες.
- Παροχές ειδικών υπηρεσιών σε υψηλά πρόσωπα (V.I.P.).
- Εκπόνηση και προώθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και τέλος,
- Καθημερινή ενημέρωση και παρακολούθηση των χρεώσεων και των πιστώσεων των λογαριασμών των τουριστών - πελατών.