

## ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

### ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

#### 4.1

α) Διαφωνώ με την παραπάνω άποψη.

β) Η εξοικείωση με την τεχνολογία και η «έξυπνη» αξιοποίηση της λειτουργεί προς όφελός του τουριστικού γραφείου, διότι τείνει να το θωρακίζει από τον ανταγωνισμό, παρά να το αποδυναμώνει.

Η αίσθηση της «απειλής» παραπέμπει σε τεχνοφοβία. Η καθημερινή πρακτική αποδεικνύει ότι όταν ένα Τουριστικό Γραφείο υιοθετεί θετική στάση απέναντι στα νέα τεχνολογικά δεδομένα, τότε αυτό τείνει να αναβαθμίζει σημαντικά το ρόλο του στην παγκόσμια αγορά.

Στην πράξη όταν τα Τουριστικά Πρακτορεία διαθέτουν:

- άρτιο τεχνολογικό εξοπλισμό,
- πλήρη και συνεχή ενημέρωσή,
- άμεση ηλεκτρονική επικοινωνία,
- ποιοτική προσφορά υπηρεσιών και
- ποικιλία επιλογών τουριστικών προορισμών,

καταφέρνουν να κάνουν διαρκώς πιο ελκυστική την παροχή των υπηρεσιών τους στον τουρίστα και να γίνονται πιο ανταγωνιστικά, ανταποκρινόμενα με άνεση στις νέες προκλήσεις και στις προσδοκίες και απαιτήσεις των σύγχρονων τουριστών.

**4.2** Ενδεικτικές διευκολύνσεις που προσφέρουν τα online συστήματα σε ένα Τουριστικό Γραφείο:

- Μείωση του λειτουργικού κόστους (λιγότερο προσωπικό).
- Αύξηση των σημείων πωλήσεων (με τη χρήση των τερματικών των Η/Υ).
- Άμεση παρακολούθηση των πωλήσεων του Τουριστικού Γραφείου.
- Άμεση παρακολούθηση της πληρότητας των εκδρομών (με τη δυνατότητα των Η/Υ για άμεση καταχώρηση και ταξινόμηση των δεδομένων).
- Δημιουργία και διαχείριση ηλεκτρονικού πελατολογίου.
- Άμεση παρακολούθηση του ύψους των εισπράξεων.
- Εξαγωγή στατιστικών δεδομένων τουριστών - πελατών, κ.ά.