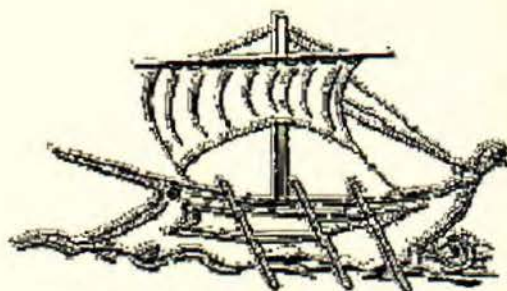


Τ.Ε.Φ.  
23

ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ  
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ»



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ:

ΚΑΤΣΑΛΙΑΚΗ ΔΗΜΗΤΡΑ

Α.Μ. 172

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ :

ΜΥΛΩΝΟΠΟΥΛΟΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ

ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΑΘΗΝΑ 2011

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Ο τουρισμός έχει γίνει σημαντικός βιομηχανικός κλάδος. Για την Ελλάδα αποτελεί μια από τις κυριότερες πηγές εισοδήματος.

Η τουριστική βιομηχανία είναι τεράστια και αποτελείται από πολλά τμήματα και κάθε ένα από αυτά έχει τον δικό του ρόλο.

- Οι ξενοδοχειακές μονάδες
- Οι επισιτιστικές μονάδες
- Οι επιχειρήσεις μεταφοράς
- Τα τουριστικά γραφεία
- Οι μονάδες αναψυχής
- Διάφορες άλλες επιχειρήσεις

Τα τουριστικά γραφεία διακρίνονται σε διάφορες κατηγορίες ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Όποιες υπηρεσίες και να είναι σκοπός του τουριστικού γραφείου είναι να εξυπηρετήσει τον πελάτη και να του πουλήσει κάποιες υπηρεσίες.

Σε αυτήν την πτυχιακή εργασία θα παρουσιάσω την διαδικασία ίδρυσης ενός τουριστικού γραφείου, την διαδικασία δημιουργίας ενός τουριστικού πακέτου αλλά και την λειτουργία ενός συγκεκριμένου τουριστικού γραφείου με βάση την βμηνη εμπειρία μου.

## **SUMMARY**

Tourism has become an important industry. For Greece is a major source of income. The tourism industry is huge and consists of several parts and each one has its own role.

- Hotels
- Restaurants
- Transport companies
- Tourist offices
- Entertainment
- Several other companies

Tourist offices are divided into different categories depending on the services they offer. The aim of the tourist office is to serve the customer and to sell them some services.

In this paper I will present the process of establishing a tourism office, the process of creating a package tour and the running of a travel agency based on my six month experience.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

**ΕΙΣΑΓΩΓΗ** .....σελ.5

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

1.1 Ιστορική ανασκόπηση .....σελ.6  
1.2 Διακρίσεις τουριστικών γραφείων .....σελ.9  
1.3 Υποχρεώσεις τουριστικών γραφείων .....σελ.11  
1.4 Διαδικασία έκδοσης σήματος .....σελ.12  
1.5 Εποχικότητα .....σελ.16

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

2.1 Χωροθέτηση τουριστικού γραφείου .....σελ.19  
2.2 Τα τμήματα του γραφείου και τα καθήκοντα των υπαλλήλων.....σελ.24  
2.2.1 Γενικός Διευθυντής.....σελ.25  
2.2.2 Τμήμα Υποδοχής .....σελ.26  
2.2.3 Τμήμα Διαφήμισης .....σελ.28  
2.2.4 Τμήμα μεμονωμένου ταξιδιού .....σελ.30  
2.2.5 Τμήμα εσωτερικού τουρισμού .....σελ.32  
2.2.6 Τμήμα πωλήσεων εξωτερικού .....σελ.34  
2.2.6.1 Γενικοί Όροι Συμμετοχής στις οργανωμένες εκδρομές.....σελ.37  
2.2.7 Τμήμα σχολικών εκδρομών .....σελ.46  
2.2.8 Τμήμα Λογιστηρίου .....σελ.47  
2.2.9 Τμήμα Συνεδρίων .....σελ.49  
2.3 Σχέσεις μεταξύ των τμημάτων .....σελ.51  
2.4 Εξωτερικοί συνεργάτες και υπάλληλοι .....σελ.51



2.5 Συνοδοί-Ξεναγοί .....	σελ.52
---------------------------	--------

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

3.1 Τουριστικά πακέτα .....	σελ.57
3.2 Συστατικά του τουριστικού πακέτου .....	σελ.57
3.3 Διακρίσεις των τουριστικών πακέτων .....	σελ.58
3.4 Γενικά χαρακτηριστικά των τουριστικών πακέτων...	σελ.59
3.5 Βασικά στάδια δημιουργίας τουριστικών πακέτων ...	σελ.59
3.6 Σχεδιασμός τουριστικού πακέτου μεμονωμένων ταξιδιωτών .....	σελ.61
3.7 Τουριστικά πακέτα ομάδων ταξιδιωτών .....	σελ.62
3.8 Σχεδιασμός πακέτου ομάδας ταξιδιωτών .....	σελ.63
3.9 Προβολή και προώθηση των τουριστικών πακέτων ...	σελ.77

<b><u>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ</u></b> .....	σελ.80
----------------------------------	--------

### **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

Παράρτημα 1 .....	σελ.82
Παράρτημα 2 .....	σελ.83

<b><u>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</u></b> .....	σελ.84
----------------------------------	--------



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην παρούσα εργασία αναλύονται τα τουριστικά γραφεία. Αρχικά παρουσιάζεται μια γενικότερη εικόνα των τουριστικών γραφείων και στην συνέχεια δίνεται μια λεπτομερής περιγραφή των λειτουργιών ενός συγκεκριμένου τουριστικού γραφείου.

Ο στόχος και ο σκοπός αυτής της εργασίας είναι να κατανοήσει κάποιος που δεν γνωρίζει, τον τρόπο λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου.

Στο πρώτο κεφάλαιο αναφέρονται κάποιες θεωρητικές πληροφορίες σχετικά με τα τουριστικά γραφεία. Δηλαδή ποιες είναι οι υποχρεώσεις ενός τέτοιου γραφείου, ποια είναι η διαδικασία για την έκδοση σήματος λειτουργίας και πολλά άλλα.

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα δούμε αναλυτικά τα τμήματα ενός τουριστικού γραφείου αλλά και τα προσόντα που χρειάζονται οι υπάλληλοι για να λειτουργεί σωστά. Επιπλέον, θα κατανοήσουμε την διαφορά πράξης και θεωρίας.

Στο τρίτο και τελευταίο κεφάλαιο θα μάθουμε πως δημιουργείται ένα τουριστικό πακέτο. Πολλά από τα τουριστικά γραφεία στηρίζονται στις πωλήσεις των πακέτων καθώς είναι το σημαντικότερο και πιο κερδοφόρο προϊόν πώλησης.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## **1.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ**

Τουρισμός είναι η πρόσκαιρη διακίνηση ατόμων από το γεωγραφικό περιβάλλον της μόνιμης διαμονής σε άλλο, με σκοπό την ψυχική ευχαρίστηση.

Για να έχουμε τουρισμό, είναι απαραίτητο να υπάρχουν δύο τουλάχιστον τόποι, αυτός της μόνιμης κατοικίας και εκείνος του τουριστικού προορισμού.

Το στοιχείο της μετακίνησης αποτελεί ένα θέμα το οποίο απαιτεί οριοθέτηση σε σχέση με το χρόνο που διαρκεί. Συνηθίζεται να θεωρείται τουριστική η μετακίνηση η οποία έχει διάρκεια τουλάχιστον είκοσι τέσσερις ώρες.

Ο σκοπός του τουριστικού ταξιδιού είναι κάτι το υποκειμενικό. Υπάρχουν πολλές και διάφορες αιτίες που ωθούν το σύγχρονο άνθρωπο στην τουριστική κατανάλωση. Για να ονομάσουμε έναν άνθρωπο τουρίστα, μια από τις κυριότερες αιτίες που τον οδήγησαν στο ταξίδι πρέπει να είναι η ψυχική ευχαρίστηση. Έτσι μπορούμε να θεωρήσουμε τουρίστα τον άνθρωπο που ταξιδεύει για επαγγελματικούς λόγους ή για λόγους υγείας, όταν καταναλώνει ένα σημαντικό μέρος του χρόνου του ταξιδιού στην αναψυχή και διασκέδασή του.

Ο τουρισμός είναι ένα πολύπλοκο φαινόμενο, το οποίο μπορεί να παρατηρηθεί από πολλές πλευρές, ανάλογα με τα ενδιαφέροντα του παρατηρητή.

- Αν δούμε τον τουρισμό από την πλευρά του τουρίστα, τότε θα θεωρήσουμε ότι είναι μια ευκαιρία για ξεκούραση και ψυχαγωγία.
- Αν δούμε τον τουρισμό από την πλευρά της χώρας υποδοχής, τότε θα θεωρήσουμε ότι είναι πηγή συναλλαγματικής εισροής.
- Αν δούμε τον τουρισμό από την επιχειρηματική πλευρά, τότε θα θεωρήσουμε ότι είναι μια δραστηριότητα η οποία προσφέρει ευκαιρίες για κέρδος.
- Για πολλούς κατοίκους χωρών τουριστικής υποδοχής, ο τουρισμός είναι κλάδος που προσφέρει πολλές και διάφορες θέσεις εργασίας.
- Αν δούμε τον τουρισμό από την κοινωνιολογική πλευρά, τότε θα θεωρήσουμε ότι είναι μια δραστηριότητα η οποία εξυπηρετεί την επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων λαών.

Υπάρχουν πολλές αντιληπτικές γωνίες, από τις οποίες μπορεί να εξεταστεί το φαινόμενο του τουρισμού, η νομική, η θρησκευτική, η πληθυσμιακή και άλλες. (Λαλούμης & Ρούπας, 1998:33)



Οι ταξιδιώτες δεν είναι και δεν ήταν πάντα τουρίστες. Ο τουρισμός πηγάζει από τον τρόπο ζωής στον τόπο μόνιμης διαμονής κι αποτελεί νέο τρόπο ζωής στον τουριστικό προορισμό. Εκατοντάδες χρόνια πριν η διαβίωση ήταν πολύ διαφορετική από τη σημερινή. Έτσι είναι φυσικό ο τουρισμός της κάθε εποχής να έχει διαφορετικά κίνητρα και οι τουριστικές ανάγκες να διαφέρουν μέσα στο χρόνο. Είναι λοιπόν δύσκολο να θεωρηθεί ο ταξιδιώτης της αρχαιότητας τουρίστας με την έννοια που επικρατεί σήμερα.

Οι ταξιδιώτες της αρχαιότητας αντιμετώπιζαν αντίξοες συνθήκες. Έλλειψη δρόμων, συγκοινωνιακών μέσων, έλλειψη στέγης και τροφής στη διαδρομή τους, ληστές στην ξηρά και πειρατές στη θάλασσα.

Τα επαγγελματικά ταξίδια αποδείχτηκαν συμφέροντα και τα θαλάσσια ταξίδια ιδιαίτερα αποδοτικά. Οι ταξιδιώτες αυξήθηκαν και με την πάροδο του χρόνου αντιμετωπίστηκαν πολλά από τα προβλήματα. Αργότερα η καθιέρωση των νομισμάτων εξυπηρέτησε τον τουρισμό των αρχαίων χρόνων.

Ο τουρίστας στην αρχαία Ελλάδα ήταν κάτι πολύτιμο. Ο τουρίστας εκτός από την φιλοξενία την οποία είχε από τους κατοίκους, δέχονταν και δώρα για την τουριστική του ιδιότητα. Όταν οι τουρίστες πολλαπλασιάστηκαν σε αριθμό τότε χάθηκε και αυτό το πλεονέκτημα τους. Με αποτέλεσμα να πρέπει να πληρώνουν για το κατάλυμα, το φαγητό, το ποτό και ότι άλλο ήθελαν για να ικανοποιήσουν τις τουριστικές τους ανάγκες.

Ανάλογα με την πολιτιστική και τεχνολογική πρόοδο της κάθε εποχής και περιοχής, άλλαζε το επίπεδο περιποίησης των ξένων, το οποίο ήταν ανάλογο με τα χρήματα που ο ξένος είχε διαθέσιμα.

Με την πάροδο των ετών παρουσιάστηκε ένα είδος ταξιδιώτη ο οποίος ταξίδευε για να ξεκουραστεί και να απολαύσει. Ο ταξιδιώτης αυτός είναι ο τουρίστας με την έννοια που έχει σήμερα. ( Λαλούμης & Ρούπας, 1998:35)

Με την πάροδο του χρόνου και την ανάπτυξη του εμπορικού επαγγέλματος, παρουσιάστηκε μια ροή πληροφοριών, η οποία μπορούσε να ενημερώσει αυτούς που ήθελαν να ταξιδέψουν για τις ασφαλείς ή μη συνθήκες που επικρατούσαν σε διάφορες περιοχές.

Στην Αμερική το πρώτο επίσημο τουριστικό γραφείο ιδρύθηκε το 1915 από την American Express, εταιρεία μέχρι τότε μεταφοράς φορτίων, αγαθών και χρημάτων, που το 1922 διοργάνωσε την πρώτη κρουαζιέρα γύρω από τον κόσμο. Η



American Express ως τουριστικό γραφείο λειτουργεί και σήμερα σε ολόκληρο τον κόσμο και δραστηριοποιείται κυρίως στον τομέα των επαγγελματικών ταξιδιών.

Στην Ελλάδα τα πρώτα ταξιδιωτικά γραφεία λειτούργησαν κυρίως σαν μεταναστευτικά κέντρα και έπαψαν να λειτουργούν με την κήρυξη του δεύτερου παγκοσμίου πολέμου. Μεταπολεμικά, τα πρώτα γραφεία άρχισαν να λειτουργούν ουσιαστικά μετά τις αρχές της δεκαετίας του '50.

Την εποχή εκείνη συντελείται και η μεγάλη στροφή των γραφείων από τον περιηγητικό τουρισμό κάποιων αλλοδαπών ευγενών ή αρχαιολόγων στο μαζικό τουρισμό, με συνεργασίες με ευρωπαϊκά και αμερικάνικα γραφεία για την υποδοχή ομάδων τουριστών που επιθυμούσαν να γνωρίσουν την Αθήνα.

Η πρώτη ομάδα οργανωμένων τουριστών ήταν 25 φοιτητές του Πανεπιστημίου της Σορβόνης, που έφθασαν με τρένο στο Πρίντεζι και στη συνέχεια με το πλοίο «Κολοκοτρώνης» ήλθαν στον Πειραιά. (Παπαγεωργίου, 2007:37)

Ο Thomas Cook είναι ο πρώτος ταξιδιωτικός πράκτορας. Στις 5 Ιουλίου του 1841 διοργάνωσε ημερήσια εκδρομή με τρένο έναντι αμοιβής ( 1 στερλίνα) για 540 άτομα από το Leicester στο Loughborough, ενώ το 1845 έγινε ο πρώτος επίσημος ταξιδιωτικός πράκτορας στην Ευρώπη, ιδρύοντας το πρώτο γραφείο ταξιδιών στο Leicester.

Υπήρξε ένας καινοτόμος τουριστικός επιχειρηματίας, ο οποίος έδωσε στο τουριστικό πρακτορείο τη μορφή που έχει και σήμερα. Η επαγγελματική ιστορία του περιγράφει την ιστορία των τουριστικών γραφείων και αρχίζει το 1841, όταν οργάνωσε την πρώτη ομαδική εκδρομή με τραίνο. Το 1845 ίδρυσε το πρώτο τουριστικό του γραφείο και το 1856 προσέφερε στην αγορά πακέτα περιηγήσεων. Ο Thomas Cook πρωτοτύπησε σε πολλά σημεία, όπως η οργάνωση κρουαζιέρας, η οργάνωση ταξιδιών που έκαναν το γύρο του κόσμου, η θεσμοθέτηση των ταξιδιωτικών επιταγών και των vouchers.

Η επιχείρηση Thomas Cook and Son πραγματοποιεί το 1872-73 τον πρώτο γύρο της γης, με διάρκεια 222 ημέρες, που κάλυψε περισσότερα από 25.000 μίλια. Λίγα χρόνια μετά το θάνατο του Thomas Cook (1892) αλλά και του γιου του (1899), η εταιρεία είναι η πρώτη που λανσάρει τα αεροπορικά ταξίδια αναψυχής, ήδη από το 1908. Στα 1927 πραγματοποιεί το πρώτο αεροπορικό ταξίδι σε γκρουπ με συνοδό από τη Νέα Υόρκη στο Σικάγο για ένα τουρνουά μποξ, ενώ το 1939 εισαγάγει την έννοια του charter flight. ( Παπαγεωργίου, 2007:41 )

## 1.2 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

Τα τουριστικά γραφεία, παρά το γεγονός ότι το αντικείμενό τους φαινομενικά είναι το ίδιο, διαφέρουν μεταξύ τους. Τα τουριστικά γραφεία μπορούν να διακριθούν με πολλούς τρόπους (Παπαγεωργίου, 2007:43) :

- 1) Σύμφωνα με τον νόμο:
  - Τουριστικά γραφεία γενικού τουρισμού
  - Τουριστικά γραφεία εσωτερικού τουρισμού
- 2) Σύμφωνα με τη δυνατότητα έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων:
  - Τουριστικά γραφεία ΙΑΤΤΑ
  - Τουριστικά γραφεία non-ΙΑΤΤΑ
- 3) Σύμφωνα με τη χώρα προέλευσης και προορισμού των διακινούμενων ταξιδιωτών:
  - Τουριστικά γραφεία εισερχόμενου τουρισμού (incoming)
  - Τουριστικά γραφεία εξερχόμενου τουρισμού (outgoing)
  - Τουριστικά γραφεία εσωτερικού (εγχώριου) τουρισμού
- 4) Σύμφωνα με την εξειδίκευση των γραφείων:
  - Τουριστικά γραφεία επαγγελματικού τουρισμού
  - Τουριστικά γραφεία εναλλακτικού τουρισμού
- 5) Σύμφωνα με την ειδική μορφή των γραφείων:
  - Γενικοί πράκτορες πωλήσεων (General Sales Agent)
  - Τουριστικά γραφεία δικαιόχρησης (franchising)
  - Διαδικτυακά τουριστικά γραφεία (internet)

Τα τουριστικά γραφεία γενικού τουρισμού προσφέρουν όλο το φάσμα των υπηρεσιών σε ημεδαπούς αλλά και αλλοδαπούς πελάτες. Ένα γραφείο γενικού τουρισμού είναι δυνατόν να δραστηριοποιείται στον εισερχόμενο, τον εξερχόμενο, τον επαγγελματικό ή και σε οποιαδήποτε άλλη μορφή τουρισμού. Τα γραφεία εσωτερικού τουρισμού παρέχουν υπηρεσίες μόνο σε Έλληνες ταξιδιώτες και μόνο μέσα στα όρια της ελληνικής επικράτειας, με αποτέλεσμα οι αρμοδιότητές τους να είναι περιορισμένες. Ένα γραφείο εσωτερικού τουρισμού μπορεί να εξελιχθεί σε γραφείο γενικού τουρισμού, εάν πληροί τις προϋποθέσεις που απαιτεί ο νόμος.



Μια άλλη κατηγορία τουριστικών γραφείων είναι ανάλογα με την δυνατότητα ή όχι που έχουν για να εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια. Για πτήσεις εσωτερικού έχουν τη δυνατότητα να εκδώσουν όλα τα γραφεία, εφόσον πληρούν τις προϋποθέσεις (οικονομικές, εξοπλισμού). Αεροπορικά εισιτήρια για πτήσεις εκτός της Ελλάδας μπορούν να εκδώσουν μόνο τα γραφεία τα οποία είναι μέλη της Διεθνούς Ενώσεως Αερομεταφορών. Τα γραφεία αυτά ονομάζονται IATA Travel Agencies, και πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις και κριτήρια, τους δίνεται συγκεκριμένος κωδικός αριθμός ο οποίος εκτυπώνεται σε όλα τα έντυπα του γραφείου και τέλος, τους χορηγείται το ειδικό σήμα εγκεκριμένου πράκτορα IATTA βάση συγκεκριμένης διαδικασίας.

Μια άλλη διάκριση γίνεται με βάση τα φυσικά όρια των χωρών στις οποίες γίνεται η διακίνηση των τουριστών. Τα γραφεία εξερχόμενου τουρισμού ειδικεύονται στη διακίνηση ημεδαπών τουριστών προς το εξωτερικό. Τα γραφεία εισερχόμενου τουρισμού ειδικεύονται στη διακίνηση τουριστών από τη χώρα που μονίμως αυτοί διαμένουν στη χώρα που τα γραφεία εδρεύουν. Τα γραφεία εσωτερικού τουρισμού ειδικεύονται στη διακίνηση ημεδαπών τουριστών στο εσωτερικό της χώρας τους.

Υπάρχουν τα γραφεία επαγγελματικού τουρισμού αλλά και εναλλακτικού τουρισμού. Ο τουρισμός κινήτρων, εκθέσεων, τα επαγγελματικά ταξίδια αλλά και τα συνέδρια ανήκουν στον επαγγελματικό τουρισμό. Στον εναλλακτικό τουρισμό ανήκουν νέες μορφές τουρισμού οι οποίες διαφοροποιούνται από το κλασικό πρότυπο. Νέες μορφές τουρισμού είναι ο αγροτουρισμός, ο θρησκευτικός τουρισμός, ο τουρισμός υγείας αλλά και πολλές άλλες μορφές.

Μια άλλη κατηγορία είναι ανάλογα με την ειδική μορφή των γραφείων. Υπάρχουν τα τουριστικά γραφεία αντιπροσώπευσης όπου ένας προμηθευτής βρίσκει έναν αντιπρόσωπο. Τα τουριστικά γραφεία δικαιόχρησης όπου μια εταιρεία επιτρέπει σε μια άλλη να χρησιμοποιήσει το όνομά της. Τέλος, τα διαδικτυακά τουριστικά γραφεία, όπου όλες οι ενέργειες γίνονται μέσω internet.



### **1.3 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ**

Τα τουριστικά γραφεία υποχρεούνται:

- Να διαθέτουν άρτια και ευπρεπή γραφειακή εγκατάσταση.
- Να αναγράφουν στα έντυπα που χρησιμοποιούν για τις συναλλαγές τους, στα ενημερωτικά τους έντυπα (brochures) και στον δικτυακό τους τόπο (website) τον αριθμό του ειδικού σήματος λειτουργίας, τον διακριτικό τίτλο και το σήμα, τον αριθμό φορολογικού μητρώου, την ακριβή διεύθυνση της επιχείρησης, τον αριθμό τηλεφώνου και fax και την ηλεκτρονική διεύθυνσή τους.
- Να συνάπτουν συμβάσεις ή συμφωνίες για λογαριασμό των πελατών τους, είτε αυτοί είναι πρόσωπα (μεμονωμένοι ταξιδιώτες ή συμμετέχοντες σε οργανωμένο ταξίδι) είτε τουριστικά γραφεία (διοργανωτές τουριστικών προγραμμάτων) του εσωτερικού ή του εξωτερικού, μόνο με τουριστικές επιχειρήσεις του Ν. 2160/1993, όπως ισχύει, που λειτουργούν με ειδικό σήμα λειτουργίας. Η ίδια υποχρέωση ισχύει και αντίστροφα. Σε αντίθετη περίπτωση, η σύμβαση ή συμφωνία είναι άκυρη.
- Στις συμβάσεις ή συμφωνίες της παραπάνω παραγράφου αναγράφονται υποχρεωτικά και επί ποινή ακυρότητάς τους ο αριθμός του ειδικού σήματος λειτουργίας, η λειτουργική μορφή, η κατηγορία και ο αριθμός φορολογικού μητρώου της τουριστικής επιχείρησης, καθώς και τα στοιχεία του τουριστικού γραφείου που αναφέρονται. Όταν πρόκειται για τουριστικά γραφεία των κρατών μελών της Ε.Ε., αναγράφονται στη σύμβαση ή τη συμφωνία υποχρεωτικά τα αντίστοιχα στοιχεία που προβλέπονται από τη νομοθεσία του οικείου κράτους μέλους.
- Για κάθε σύμβαση ή συμφωνία που υπογράφεται από αλλοδαπά τουριστικά γραφεία (εκτός χωρών Ε.Ε.), για τουριστικές υπηρεσίες που παρέχονται στην ελληνική επικράτεια στα πλαίσια οργανωμένου ταξιδιού, είναι απαραίτητη η προσυπογραφή της από τουριστικό γραφείο που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα και το οποίο εκπροσωπεί στην Ελλάδα το αλλοδαπό.

- Να μη διαφημίζουν τουριστικές εγκαταστάσεις και υπηρεσίες διαφορετικού είδους ή/και κατηγορίας από εκείνες που ορίζονται στο ειδικό σήμα λειτουργίας των εγκαταστάσεων αυτών, ή διαφορετικού ποιοτικού επιπέδου και σύνθεσης λειτουργιών από εκείνες που διαθέτουν (παραπλανητική διαφήμιση).

#### **1.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ**

Για να λειτουργήσει ένα τουριστικό γραφείο απαιτείται η χορήγηση του ειδικού σήματος λειτουργίας. Το σήμα το χορηγεί η Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού του ΕΟΤ, στην οποία ανήκει το τουριστικό γραφείο, σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα με ελληνική ιθαγένεια μετά από σχετική απόφαση του Γενικού Γραμματέα. Το ειδικό αυτό σήμα λειτουργίας που καθιερώθηκε με τον ν 2160/93, αντικατέστησε την άδεια λειτουργίας επιχειρήσεων που χορηγούσε μέχρι τότε ο ΕΟΤ.

Για τη χορήγηση του ειδικού σήματος σε φυσικά πρόσωπα απαιτείται η υποβολή των εξής δικαιολογητικών:

1. Αίτηση του επιχειρηματία για χορήγηση του ειδικού σήματος και έγκριση του διακριτικού τίτλου της επιχείρησης, καθώς επίσης και για τον έλεγχο της γραφειακής εγκατάστασης.
2. Υπεύθυνη δήλωση της παρ.2 του άρθρου 3 του Ν. 2160/93.
3. Αντίγραφο ποινικού μητρώου τύπου Β (όχι απόσπασμα), 3μηνης ισχύος.
4. Πιστοποιητικό Γραμματέα Πρωτοδικών, από το οποίο να φαίνεται ότι ο επιχειρηματίας α. δεν έχει κηρυχθεί σε πτώχευση, β. δεν βρίσκεται σε απαγόρευση ή δικαστική αντίληψη.
5. Φωτοτυπία της αστυνομικής ταυτότητας.
6. Επικυρωμένο αντίγραφο απολυτηρίου Λυκείου ή άλλης ισότιμης σχολής της Ελλάδος ή του εξωτερικού. Αν ο ενδιαφερόμενος δεν είναι κάτοχος απολυτηρίου Λυκείου, πρέπει να πληροί τις προϋποθέσεις του ΠΔ 288/91.
7. Επικυρωμένο αντίγραφο τίτλου σπουδών ξένης γλώσσας. Αν δεν υπάρχει τίτλος σπουδών, η γνώση της ξένης γλώσσας μπορεί να



αποδειχθεί με εξέταση στον ειδικό υπάλληλο της Διεύθυνσης Τουρισμού.

8. Παράβολο υπέρ Δημοσίου και ΕΟΤ 293,47 ευρώ.
9. Διπλότυπο εισπραξης από Δ.Ο.Υ. για τέλη χαρτοσήμου 29.35 ευρώ, συν 20% υπέρ ΟΓΑ.
10. Παράβολο υπέρ ΤΕΑΠΠΕΡΤΤ 58,69 ευρώ.
11. Εγγυητική επιστολή τράπεζας ή του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων 11.738,81 ευρώ για γραφεία Γενικού Τουρισμού και 5.869,41 ευρώ για γραφεία Εσωτερικού Τουρισμού, που θα έχει υποχρεωτικά διάρκεια πενταετή συν ένα εξάμηνο.
12. Αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας του επιχειρηματία ή βεβαίωση έναρξης της επιχείρησης.

Η αίτηση στην Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού του ΕΟΤ για τη χορήγηση του σήματος υποβάλλεται από τον υπόχρεο υποβολής της υπεύθυνης δήλωσης.

Πέραν των ανωτέρω, για την χορήγηση του ειδικού σήματος στις επιχειρήσεις τουριστικών γραφείων που εκμεταλλεύονται νομικά πρόσωπα, απαιτείται υποβολή των εξής προσθέτων δικαιολογητικών:

13. Το αρχικό καταστατικό της εταιρείας με τις τυχόν τροποποιήσεις του.  
Η διάρκεια του αρχικού καταστατικού είναι το λιγότερο πενταετής.
14. Για τις ΑΕ και τις ΕΠΕ τα αντίστοιχα ΦΕΚ, στα οποία έχουν δημοσιευθεί τα καταστατικά τους.
15. Πιστοποιητικό εταιρικών μεταβολών, που εκδίδεται για τις ΕΠΕ, ΟΕ και ΕΕ από το πρωτοδικείο και για τις ΑΕ από την Υπηρεσία Εμπορίου της οικείας Νομαρχίας. Οτιδήποτε υποβληθεί σε φωτοαντίγραφο, πρέπει να είναι επικυρωμένο.
16. Βεβαίωση Γραμματέα Πρωτοδικών, από την οποία να φαίνεται ότι το νομικό πρόσωπο δεν έχει κηρυχθεί σε πτώχευση.
17. Όσες εταιρείες έχουν την έδρα τους στην ΕΕ και αιτούνται ειδικό σήμα λειτουργίας Γενικού Τουρισμού, υποχρεούνται να ορίσουν τον εκπρόσωπό τους με ειδικό πληρεξούσιο, υποβάλλοντας τα δικαιολογητικά 3,4, και 5. Για τις εταιρείες που έχουν την έδρα τους εκτός ΕΕ και επιθυμούν να λάβουν το ειδικό σήμα λειτουργίας



γραφείου Γενικού Τουρισμού, ισχύει η αρχή περί αμοιβαιότητας που αποδεικνύεται με βεβαίωση του υπουργείου Εξωτερικών.

Για τη χορήγηση του ειδικού σήματος λειτουργίας των τουριστικών γραφείων, απαιτείται γραφειακή εγκατάσταση εμβαδού 20 τμ για γραφεία Γενικού Τουρισμού και 12 τμ για γραφεία Εσωτερικού Τουρισμού.

Ο έλεγχος της γραφειακής εγκατάστασης γίνεται από την Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού του ΕΟΤ. Εξετάζονται :

- Η ύπαρξη πλήρους και ανεξάρτητης γραφειακής εγκατάστασης, του αντίστοιχου κατά περίπτωση εμβαδού.
- Σε περίπτωση που ο χώρος μισθώνεται από το γραφείο, απαιτείται η ύπαρξη μισθωτηρίου συμβολαίου, επικυρωμένου από την αρμόδια Δ.Ο.Υ..
- Σε περίπτωση που το γραφείο στεγάζεται σε ιδιόκτητο χώρο, πρέπει να επιδεικνύονται οι αντίστοιχοι τίτλοι ιδιοκτησίας.
- Σε περίπτωση που το γραφείο στεγάζεται σε υπόγειο, πρέπει να υπάρχει βεβαίωση του οικείου πολεοδομικού γραφείου ότι ο συγκεκριμένος χώρος είναι κύριας χρήσης.

Το σήμα που χορηγείται στις επιχειρήσεις Τουριστικών Γραφείων σύμφωνα με τα παραπάνω, καταχωρείται σε ειδικό βιβλίο που τηρεί η Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού του ΕΟΤ και περιλαμβάνει τον αύξοντα αριθμό του βιβλίου καταχώρησης, τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου, τη μορφή της τουριστικής επιχείρησης, τη διεύθυνση της επιχείρησης, το διακριτικό τίτλο και τα στοιχεία του επιχειρηματία. Το σήμα πρέπει να αναρτάται σε εμφανές σημείο, ενώ στο γραφείο πρέπει να είναι όλα τα στοιχεία διαθέσιμα για τη διευκόλυνση του ελέγχου.

Το ειδικό σήμα λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου εκδίδεται στο όνομα φυσικού ή νομικού προσώπου που ασκεί τη δραστηριότητα της επιχείρησης. Το πρόσωπο αυτό έχει τη δυνατότητα να ορίσει Υπεύθυνο , που εγκρίνεται από την Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού του ΕΟΤ και είναι ο κατά νόμο υπεύθυνος του τουριστικού γραφείου. Κατά τον νόμο (288/91), όποιος αιτείται σήμα λειτουργίας τουριστικού γραφείου πρέπει να πληροί τις εξής προϋποθέσεις:

- Να είναι ικανός για δικαιοπραξία.
- Να μην έχει καταδικασθεί σε ποινή φυλάκισης πέρα των τριών μηνών.
- Να μην έχει κηρυχθεί σε πτώχευση.
- Να είναι κάτοχος απολυτηρίου Λυκείου.
- Να κατέχει επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας και μιας τουλάχιστον από τις γλώσσες των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Να διαθέτει πλήρη και ανεξάρτητη γραφειακή εγκατάσταση εμβαδού τουλάχιστον 20 τμ όταν πρόκειται για γραφεία Γενικού Τουρισμού και τουλάχιστον 12 τμ όταν πρόκειται για γραφείο Εσωτερικού Τουρισμού.

Σημειώνεται ότι απαγορεύεται η συστέγαση με επιχείρηση άλλη εκτός από αυτές που έχουν τουριστικούς σκοπούς. Τέλος, ο ενδιαφερόμενος και ο υπεύθυνος του γραφείου είναι υποχρεωτικά ασφαλισμένοι στο ΤΑΝΠΥ (Ταμείο Ασφάλισης Ναυτιλιακών Πρακτόρων και Υπαλλήλων).

Όλες οι προαναφερθείσες προϋποθέσεις πρέπει να αποδεικνύονται από τα παρακάτω δικαιολογητικά:

- Πιστοποιητικό γεννήσεως.
- Πιστοποιητικό Γραμματέως Πρωτοδικών, από το οποίο προκύπτει ότι ο αιτών δεν έχει κηρυχθεί σε πτώχευση.
- Πιστοποιητικό ποινικού μητρώου.
- Επικυρωμένο αντίγραφο τίτλων σπουδών.

Το ειδικό σήμα λειτουργίας ισχύει έως ότου ανακληθεί.

Για την ανανέωση του ειδικού σήματος λειτουργίας των τουριστικών γραφείων και για τα νομικά πρόσωπα ισχύουν τα εξής:

- Παράταση της εγγυητικής επιστολής που ήδη έχει κατατεθεί στην Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού του ΕΟΤ και στην οποία θα αναφέρεται ότι η εν λόγω παράταση ισχύει για άλλα πέντε χρόνια και ένα εξάμηνο μετά την ημερομηνία ανάκλησης του ειδικού σήματος λειτουργίας του τουριστικού γραφείου.
- Αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας στο όνομα του νομικού προσώπου που έχει εκδοθεί το ειδικό σήμα λειτουργίας.



- Βεβαίωση γραμματέα Πρωτοδικών από την οποία φαίνεται ότι η εταιρία δεν έχει κηρυχθεί σε πτώχευση.
- Πιστοποιητικό εταιρικών μεταβολών που εκδίδεται για τις ΕΠΕ, ΟΕ, και ΕΕ από το Πρωτοδικείο και για τις ΑΕ από την υπηρεσία Εμπορίου της οικείας Νομαρχίας, καθώς όλες τις τροποποιήσεις του καταστατικού και τα αντίστοιχα ΦΕΚ, που αναφέρονται στο παραπάνω πιστοποιητικό.
- Τριπλότυπο Δημοσίου ταμείου στο όνομα του νομικού προσώπου για τέλη χαρτοσήμου 29,35 ευρώ, συν χαρτόσημο ΟΓΑ.
- Παράβολο υπέρ Δημοσίου και ΕΟΤ 293,47 ευρώ.
- Παράβολο υπέρ ΤΕΑΠΕΡΤΤ 58,69 ευρώ.
- Υπεύθυνη δήλωση του διαχειριστή ή του νομίμου εκπροσώπου της εταιρείας του νόμου 1599/86, για τη συνέχιση της λειτουργίας του γραφείου στο χώρο που έχει χορηγηθεί το ειδικό σήμα λειτουργίας.
- Πιστοποιητικό γραμματέα Πρωτοδικών από το οποίο φαίνεται ότι οι διαχειριστές της εταιρείας, για τις ΕΠΕ, ΟΕ και ΕΕ ή για τις ΑΕ οι νόμιμοι εκπρόσωποι της, α) δεν έχουν κηρυχθεί σε πτώχευση και β) δεν έχουν τεθεί σε δικαστική συμπαράσταση.
- Αντίγραφο ποινικού μητρώου τύπου Β.

### ***1.5 ΕΠΟΧΙΚΟΤΗΤΑ***

Ένα γνώρισμα της τουριστικής ζήτησης, που επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό το μέλλον της, είναι η εποχικότητα ή οι περίοδοι αιχμής και ύφεσης των τουριστικών ροών.

Αυτό κυρίως οφείλεται στις κλιματολογικές συνθήκες της χώρας-δέκτη, διότι πολλοί από τους τουριστικούς πόρους είναι από τη φύση τους εποχικοί. Τέτοια πόροι είναι η θερμοκρασία και η ηλιοφάνεια. Οφείλεται όμως και στις κλιματολογικές συνθήκες των χωρών που παράγουν τουρισμό, όπως και στους θεσμικούς παράγοντες που περιλαμβάνουν τις σχολικές διακοπές, το κλείσιμο των εργοστασίων τον Αύγουστο, τις διακοπές του Πάσχα και των Χριστουγέννων, που κάνουν την τουριστική ζήτηση να συγκεντρώνεται σ' αυτές τις περιόδους. Έτσι η τουριστική



ζήτηση δεν μπορεί να κατανέμεται ομαλά σ' ολόκληρο το χρόνο. Σαν αποτέλεσμα τέτοιων διακυμάνσεων, οι περισσότεροι προορισμοί υποφέρουν από τουρισμό περιόδων αιχμής, περιόδων χαμηλής κίνησης και περιόδων απραξίας. Αυτό είναι επιζήμιο για τη χώρα που δέχεται τον τουρισμό και δημιουργεί τεράστια προβλήματα στις τουριστικές επιχειρήσεις εκτός κι αν ο εσωτερικός τουρισμός είναι αρκετά ανεπτυγμένος για να συμπληρώσει τις αδρανείς περιόδους.

Πολλές χώρες έχουν δώσει μεγάλη προσοχή στην ανάπτυξη αντί-εποχικής τουριστικής πολιτικής. Σ' αρκετές περιπτώσεις έχουν ληφθεί, ενάντια στην εποχικότητα, τα παρακάτω μέτρα:

- Η κλιμάκωση των διακοπών.
- Η δημιουργία ειδικών εγκαταστάσεων.
- Οι προωθητικές τιμές στις περιόδους χαμηλής κίνησης, δηλαδή χαμηλές τιμές τουριστικών πακέτων.
- Οι φθηνές εκδρομές για ηλιόλουστες περιοχές.
- Η επέκταση του Σαββατοκύριακου.

Η βελτίωση του προβλήματος της εποχικότητας με τα παραπάνω μέτρα δεν καταλήγει πάντα σ' εντυπωσιακά αποτελέσματα. Ο λόγος είναι ότι απαιτείται ολοκληρωμένη προσπάθεια για ν' ανατραπεί το κατεστημένο. Οι μικρής έντασης προσπάθειες συνήθως περνούν απαρατήρητες ή τ' αποτελέσματά τους δεν έχουν διάρκεια.

Ο τουρισμός είναι μια δραστηριότητα ελεύθερου χρόνου. Ο τουρίστας έχει πλέον συνηθίσει σ' έναν τρόπο ζωής κατά τη διάρκεια των διακοπών, ο οποίος περιλαμβάνει ένα σύνολο ενεργειών οι οποίες καλύπτουν ένα μέρος του χρόνου των διακοπών. Στο βαθμό που οι δραστηριότητες αυτές, όπως κολύμβηση, ηλιοθεραπεία, περίπατοι, επισκέψεις σε μπαρ και κέντρα διασκέδασης, εκδρομές, κ.λπ. δεν καλύπτουν το χρόνο του τουρίστα τότε αυτός πλήττει. Για μια χώρα της Μεσογείου όπως η Ελλάδα, ο τουρίστας καταδικάζεται σε απραξία σε περίπτωση που καταλύσει σ' ένα παραθαλάσσιο ξενοδοχείο αναψυχής το χειμώνα. Γι' αυτόν τον λόγο, μόνο σε περίπτωση που διαμορφωθούν τομείς απασχόλησης του τουρίστα οι οποίοι συμβαδίζουν με τα ενδιαφέροντά του, μπαίνουν οι βάσεις για αντί-εποχικοί

τουριστική πολιτική. Τέτοιες απασχολήσεις μπορούν να προσφέρουν οι πόλεις τυχερών παιχνιδιών με πολλά καζίνο κι ανάλογες εγκαταστάσεις, τα οργανωμένα χιονοδρομικά κέντρα κ.λπ. (Λαλούμης & Ρούπας,1998:74)

Όπως είναι λογικό, ανάλογα με την εποχικότητα του τουρισμού γενικότερα δημιουργείται και η εποχικότητα των τουριστικών γραφείων. Είναι κάποιες ημέρες όπου τα γραφεία έχουν πολύ δουλειά και κάποιες άλλες ημέρες που δεν έχουν. Η περίοδος με την πολύ δουλειά είναι πριν τις διακοπές των Χριστουγέννων, πριν τις διακοπές του Πάσχα και βέβαια πριν τις καλοκαιρινές διακοπές. Η ζήτηση των πακέτων για αυτές τις περιόδους ξεκινά περίπου ένα με ενάμιση μήνα πριν. Για παράδειγμα η ζήτηση των Χριστουγεννιάτικων πακέτων ξεκινά από τις αρχές Νοέμβρη.

Μέσα στον χρόνο όμως, ο κόσμος ζητάει και κάποιες ολιγοήμερες αποδράσεις. Οπότε όταν υπάρχουν αργίες τις εκμεταλλεύεται για διακοπές, με αποτέλεσμα πάλι τα γραφεία να ανεβάζουν την δουλειά τους λίγο πριν τις αργίες. Για παράδειγμα δημιουργούνται ειδικά πακέτα για την 25<sup>η</sup> Μαρτίου, την 28<sup>η</sup> Οκτωβρίου αλλά και για τον Δεκαπενταύγουστο. Μια άλλη περίοδος που έχει ζήτηση είναι η περίοδος των Αποκριών.

Λέγοντας λοιπόν ότι τις συγκεκριμένες αυτές περιόδους στα τουριστικά γραφεία αυξάνεται η δουλειά, εννοούμε ότι δέχονται περισσότερα τηλεφωνήματα, περισσότερα e-mail και περισσότερους πελάτες στα γραφεία τους. Τα τηλεφωνήματα αυξάνονται σε πολύ μεγάλο ποσοστό. Τα τηλέφωνα δεν σταματούν καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, όμως οι ώρες που έχουν περισσότερα τηλεφωνήματα είναι από τις 11 το πρωί έως τις 2 το μεσημέρι. Το χειμώνα, πριν τις διακοπές των Χριστουγέννων το τηλεφωνικό κέντρο δέχεται τα περισσότερα τηλεφωνήματα, περισσότερα και από αυτά των καλοκαιρινών διακοπών. Αυτό ίσως συμβαίνει διότι το καλοκαίρι είναι χρονικά μεγαλύτερο οπότε τα τηλεφωνήματα μοιράζονται. Το καλοκαίρι όμως ο κόσμος επισκέπτεται περισσότερο το γραφείο. Μέσα στην εβδομάδα η ημέρα που έχει την μεγαλύτερη προσέλευση στο γραφείο είναι το Σάββατο.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### **2.1 ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**

Η επιλογή του τόπου εγκατάστασης ενός τουριστικού γραφείου μαζί με την εσωτερική οργάνωση και διακόσμηση αποτελεί ένα βασικό στοιχείο μελέτης διότι συμβάλλει στην προσέλκυση πελατών.

Το τουριστικό γραφείο το οποίο θα αναλύσουμε βρίσκεται στο Σύνταγμα, στο κέντρο της Αθήνας. Η πρόσβαση στο κέντρο είναι αρκετά εύκολη για όλες τις περιοχές της πρωτεύουσας. Υπάρχει εύκολη πρόσβαση για τους πελάτες που έρχονται από τον Πειραιά, από τα Δυτικά, από τα Βόρεια αλλά και από τα Νότια. Η πλατεία συνορεύει με την οδό Βασιλέως Γεωργίου στα βόρεια, την οδό Όθωνος στα νότια, την οδό Φιλελλήνων στα Δυτικά και την Λεωφόρο Αμαλίας στα ανατολικά.

Ένας σημαντικός παράγοντας είναι η συγκοινωνιακή κάλυψη της περιοχής. Η πλατεία Συντάγματος αποτελεί κόμβο για τις Αττικές συγκοινωνίες. Το μετρό, το τραμ, τα τρόλεϊ και πολλές λεωφορειακές γραμμές έχουν σταθμούς στην πλατεία. Η λεωφορειακή γραμμή που συνδέει το κέντρο της Αθήνας με το αεροδρόμιο Ελευθέριος Βενιζέλος έχει αφετηρία στη βόρεια πλευρά της πλατείας. Η πρόσβαση είναι αρκετά εύκολη καθώς υπάρχει σταθμός του μετρό ο οποίος συνδέεται και με τον προαστιακό οπότε το μεγαλύτερο μέρος της Αθήνας έχει εύκολη και γρήγορη πρόσβαση. Επιπλέον υπάρχουν πολλά λεωφορεία και τρόλεϊ τα οποία συνδέουν το Σύνταγμα με αρκετές περιοχές. Η ευκολία πρόσβασης συμβάλλει θετικά καθώς θα επηρεάσει την προσέλευση.

Η πλατεία βρίσκεται πολύ κοντά στα περισσότερα αξιοθέατα της Κεντρικής Αθήνας. Βρίσκεται σε απόσταση αναπνοής από τις γειτονίες Πλάκα, Μοναστηράκι, Κολωνάκι και Ψυρρή. Οι αρχαιολογικοί χώροι της Ακρόπολης, Αρχαίας Αγοράς, Βιβλιοθήκης του Αδριανού είναι επίσης πολύ κοντά. Η πλατεία βρίσκεται κοντά σε πολλά υπουργεία (Υπουργείο Οικονομίας και Εξωτερικών), Δημόσιες Υπηρεσίες και μουσεία. Εξαιτίας της προνομιακής της θέσης η πλατεία έχει πολλά ξενοδοχεία. Στο νότιο τμήμα της πλατείας ξεκινά η οδός Ερμού που αποτελεί τον πιο εμπορικό δρόμο της Αθήνας. Ο δρόμος αυτός φιλοξενεί γραφεία και πολλά καταστήματα. Το μεγαλύτερο ποσοστό των κατοίκων της Αθήνας προτιμά να κάνει τις αγορές του από

εκεί καθώς μπορεί να βρει τα πάντα. Η εμπορική δραστηριότητα και η ευημερία της περιοχής είναι από τις πιο ανεπτυγμένες.

Ο δρόμος που είναι το γραφείο είναι παράλληλος της Ερμού (από τους πιο γνωστούς δρόμους της Αθήνας λόγω της μεγάλης ποικιλίας καταστημάτων).

Συγκεκριμένα στην οδό Μητροπόλεως 26-28. Η περιοχή εγκατάστασης βρίσκεται κοντά στους προμηθευτές του γραφείου. Σε πολύ κοντινές αποστάσεις βρίσκονται τα γραφεία τα οποία μας προμηθεύουν τα αεροπορικά εισιτήρια αλλά και τα ακτοπλοϊκά. Επιπλέον, υπάρχουν όλες οι τράπεζες με τις οποίες συνεργάζεται το γραφείο και χρειάζονται σχεδόν για καθημερινές συναλλαγές. Τέλος, πολύ κοντά βρίσκονται και οι αεροπορικές εταιρείες με τις οποίες συνεργάζεται πολύ στενά το γραφείο.

Στην κεντρική πόρτα γράφεται ολοκάθαρα το νούμερο του κτιρίου. Επομένως, όταν ο πελάτης γνωρίζει την οδό και τον αριθμό η πρόσβαση στο γραφείο είναι αρκετά εύκολη. Αυτό που μπορεί να δυσκολέψει κάποιον πελάτη είναι ότι δυστυχώς δεν υπάρχει ταμπέλα με το όνομα του γραφείου στο εξωτερικό μέρος του κτιρίου διότι αυτό απαγορεύεται από τον νόμο. Υπάρχει όμως ετικέτα του γραφείου πάνω στο κουδούνι ώστε ο πελάτης να βλέπει ξεκάθαρα ποιο κουδούνι πρέπει να χτυπήσει όταν η είσοδος δεν είναι ανοιχτή. Ο πελάτης με την είσοδό του βλέπει στα αριστερά του πινακίδες με τα διάφορα γραφεία τα οποία περιλαμβάνει το οχταώροφο κτίριο. Επομένως καταλαβαίνει αμέσως ότι είναι στο σωστό μέρος.

Στην είσοδο υπάρχει ένα μικρό εμφανές γραφείο στο οποίο βρίσκεται ο θυρωρός. Ο θυρωρός είναι συνήθως γυναίκα και βρίσκεται εκεί από τις 8 το πρωί έως και τις 4 το απόγευμα. Οι υποχρεώσεις του θυρωρού είναι να διατηρεί το κτίριο καθαρό, να μοιράζει την αλληλογραφία στο κτίριο και βέβαια να ενημερώνει τους επισκέπτες σε οτιδήποτε τον ρωτούν.

Αναλυτικά το κτίριο περιλαμβάνει:

- 1<sup>ος</sup> όροφος –SIGNATURE TRAVEL  
ΣΤΡΑΤΟΣ ΤΕΖΑΨΙΔΗΣ ΚΟΣΜΗΜΑΤΑ
- 2<sup>ος</sup> όροφος –Ο.Ε.Δ.Β. Δ/ΝΣΗ ΕΚΔΟΣΕΩΝ-ΤΕΧΝΟΛΟΓΟΙ



- 3<sup>ος</sup> όροφος – Ο.Ε.Δ.Β. ΑΝ.Δ/ΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ  
Δ/ΝΣΗ ΕΚΔΟΣΕΩΝ
- 4<sup>ος</sup> όροφος – Ο.Ε.Δ.Β. Δ/ΝΣΗ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ
- 5<sup>ος</sup> όροφος – ΚΕΝΟΣ
- 6<sup>ος</sup> όροφος – Ο.Ε.Δ.Β. ΠΡΟΕΔΡΟΣ – Δ/ΝΣΗ  
ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ-ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ
- 7<sup>ος</sup> όροφος – ΚΕΝΟΣ
- 8<sup>ος</sup> όροφος – GREFIS HOLIDAYS

Επιπλέον, υπάρχει ένας ημιώροφος όπου εκεί βρίσκεται ένα μικρό γραφείο όπου τα πρωινά βρίσκεται και δουλεύει εκεί η διαχειρίστρια του κτιρίου. Η διαχειρίστρια είναι υπεύθυνη για τα κοινόχρηστα του κτιρίου. Κάθε μήνα αναλαμβάνει να εισπράξει τα χρήματα από τους ενοίκους αλλά και να πληρώσει τους λογαριασμούς του κτιρίου όπως είναι το ρεύμα, το νερό αλλά και το πετρέλαιο.

Όλοι οι όροφοι λειτουργούν αποκλειστικά και μόνο σαν γραφεία. Κανένας χώρος του κτιρίου δεν λειτουργεί σαν μόνιμη κατοικία.

Το τουριστικό γραφείο το οποίο είναι στον 1<sup>ο</sup> όροφο διαθέτει τρεις από τις πέντε αίθουσες του ορόφου. Τα δυο κυριότερα πλεονεκτήματα του ορόφου είναι ότι ο κόσμος μπαίνει στο γραφείο γιατί πραγματικά τον ενδιαφέρει ένα ταξίδι και όχι απλά για να περάσει την ώρα του και επιπλέον δεν μπαίνει μόνο για να πάρει μια μπροσούρα η οποία έχει μεγάλο κόστος για το γραφείο.

Η οργάνωση των εσωτερικών χώρων, η διακόσμηση και η επίπλωση του τουριστικού γραφείου, επειδή δημιουργούν την πρώτη εντύπωση στον πελάτη, αποτελούν διαφήμιση της επιχείρησης.

Βγαίνοντας από το ασανσέρ οι χώροι του γραφείου βρίσκονται στα δεξιά. Στην μία αίθουσα λειτουργεί το συνεδριακό τμήμα. Εκεί οργανώνονται τα συνέδρια τα οποία λαμβάνουν χώρα είτε στην Ελλάδα είτε στο εξωτερικό. Τα περισσότερα συνέδρια τα οποία οργανώνουν είναι κυρίως ιατρικά. Αυτό όμως δεν σημαίνει ότι και τα υπόλοιπα συνέδρια δεν είναι εξίσου πετυχημένα. Σε αυτό τον τομέα δουλεύουν 5

άτομα. Υπάρχουν 4 desk όπου εκεί εργάζονται. Αυτό συμβαίνει γιατί το ένα άτομο, ο λογιστής είναι συνεργάτης και έρχεται για λίγες ώρες την εβδομάδα. Τα γραφεία βρίσκονται αρκετά κοντά το ένα με τον άλλο. Η συγκεκριμένη αίθουσα είναι η μικρότερη από τις τρεις. Εκτός από τα γραφεία διαθέτει και 3 μικρές βιβλιοθήκες αλλά και ψύκτη νερού.

Στην δεύτερη αίθουσα εργάζονται πέντε άτομα. Εκεί είναι και το γραφείο του ιδιοκτήτη και διευθυντή. Υπάρχει μια γραμματέας, ένα άτομο το οποίο αναλαμβάνει τα μεμονωμένα ταξίδια και τις εταιρείες που έχει αναλάβει το γραφείο, ένα άτομο το οποίο ασχολείται με τα ταξίδια εντός της Ελλάδας και ένα άτομο το οποίο έχει αναλάβει τις διαφημίσεις και το marketing του γραφείου. Επιπλέον, σε αυτήν την αίθουσα υπάρχει και μια μικρή αποθήκη όπου εκεί βρίσκονται διάφορα έγγραφα, οι μπροσούρες και διάφορη γραφική ύλη. Το γραφείο έχει το χρώμα του μοβ και ένα μεγάλο ασπρόμαυρο πόστερ με τον πύργο του Eiffel.

Στην μεγαλύτερη και κυριότερη αίθουσα του γραφείου, μπαίνοντας μέσα ο πελάτης μπορεί να αντικρίσει τον χώρο υποδοχής. Σε αυτό τον χώρο εργάζονται 9 άτομα. Εκεί βρίσκετε το γραφείο υποδοχής (reception) και ένας καναπές όπου μπορούν να ξεκουράζονται οι πελάτες.

Στο γραφείο της υποδοχής υπάρχει ένας υπολογιστής όπου από εκεί διαβάζονται τα e-mail των πελατών και στέλνονται διάφορες πληροφορίες. Επιπλέον, εκεί υπάρχει το τηλεφωνικό κέντρο, ο εκτυπωτής, το φαξ και το φωτοτυπικό. Πίσω από το γραφείο υπάρχουν ντουλάπια όπου εκεί υπάρχουν χάρτες, οι οποίοι δίνονται στους πελάτες όταν πρόκειται να ταξιδέψουν. Η υποδοχή πλαισιώνεται από τους τέσσερις πωλητές.

Η σειρά των γραφείων αυτών σχηματίζουν το γράμμα Π. Τα συγκεκριμένα γραφεία έχουν μεγάλη άνεση χώρου καθώς είναι αρκετά ευρύχωρα. Σε κάθε γραφείο όπως είναι λογικό υπάρχει μια καρέκλα για τον υπάλληλο σε κόκκινο χρώμα αλλά και μια ίδια μπροστά από το γραφείο για τον πελάτη. Οι πωλητές δέχονται και εξυπηρετούν τους πελάτες. Συζητούν μαζί τους για το ταξίδι το οποίο θέλουν να πραγματοποιήσουν και τους προτείνουν ανάλογα με την κάθε περίπτωση. Επιπλέον, υπάρχουν δύο ακόμα γραφεία. Στο ένα βρίσκεται το λογιστήριο και περιλαμβάνει δύο desk για τους υπαλλήλους, μια μεγάλη βιβλιοθήκη για την αρχειοθέτηση των εγγράφων του λογιστηρίου αλλά και ένα ψυγείο που χρησιμοποιεί το προσωπικό. Στο



άλλο υπάρχει ένα γραφείο όπου δουλεύει ένα άτομο το οποίο ασχολείται με τις σχολικές εκδρομές.

Σε κάθε γραφείο σε όλες τις αίθουσες υπάρχει ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής με ξεχωριστό e-mail για κάθε υπάλληλο και ένα τηλέφωνο με δικό του εσωτερικό αριθμό. Το γραφείο διαθέτει πρόσβαση στο Internet, τηλεφωνικό κέντρο, fax, φωτοτυπικό μηχάνημα, αριθμομηχανές και δίκτυο υπολογιστών. Το fax, το τηλεφωνικό κέντρο αλλά και το φωτοτυπικό μηχάνημα το οποίο είναι παράλληλα και εκτυπωτής βρίσκονται στο γραφείο της υποδοχής και χειρίζονται κυρίως από τον υπάλληλο εκεί. Επιπλέον υπάρχουν τέσσερις ακόμα μικροί εκτυπωτές. Ο ένας βρίσκεται στην αίθουσα συνεδρίων, ο δεύτερος στο γραφείο διαφήμισης και οι άλλοι δυο στους πωλητές.

Το τηλεφωνικό κέντρο είναι αρκετά σημαντικό καθώς από εκεί γίνεται ένας μεγάλος αριθμός πωλήσεων. Η πολιτική του τηλεφώνου είναι να απαντά ο υπάλληλος υποδοχής στα τηλέφωνα και να μοιράζει τις γραμμές ανάλογα με το τι ζητάει ο πελάτης.

Ένα σημείο το οποίο θέλει προσοχή είναι αυτό των διαφημιστικών φυλλαδίων. Υπάρχει ένα μεγάλο stand σε εμφανή θέση έξω από το γραφείο των πωλητών, το οποίο είναι πάντα γεμάτο με φυλλάδια. Επιπλέον υπάρχει ένα μικρό stand στην αίθουσα που δουλεύουν το τμήμα της Ελλάδας και του μεμονωμένου. Τέλος, υπάρχουν κάποια φυλλάδια στο γραφείο της υποδοχής.

Το γραφείο αυτό έχει το χρώμα της θάλασσας δηλαδή το μπλε. Ένα χρώμα το οποίο ηρεμεί και ταξιδεύει τον πελάτη. Οι εργαζόμενοι στο γραφείο δεν είναι υποχρεωμένοι να φοράνε στολές αλλά είναι πάντα ευπρεπώς ενδεδυμένοι. Επιπλέον στο χώρο του γραφείου υπάρχουν τουριστικά περιοδικά με τα οποία οι πελάτες μπορούν να αντιμετωπίσουν την ώρα αναμονής.

## **2.2 ΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ**

Η οργανωτική δομή ενός τουριστικού γραφείου εξαρτάται κυρίως από το μέγεθός του. Το γραφείο το οποίο θα αναλύσω παρακάτω είναι μεγάλο και διαθέτει έναν μεγάλο αριθμό υπαλλήλων. Επομένως, κάθε τμήμα εξυπηρετεί εξειδικευμένες ανάγκες και λειτουργίες ξεχωριστά.

Τα τμήματα του γραφείου είναι τα εξής:

- Γενικός Διευθυντής
- Τμήμα Υποδοχής
- Τμήμα Διαφήμισης
- Τμήμα μεμονωμένου ταξιδιού
- Τμήμα εσωτερικού τουρισμού
- Τμήμα πωλήσεων εξωτερικού
- Τμήμα σχολικών εκδρομών
- Τμήμα λογιστηρίου
- Τμήμα Συνεδρίων

Τα καθήκοντα του προσωπικού ενός τουριστικού γραφείου είναι πολλά και μοιράζονται ανάλογα με τα τμήματα. Γενικότερα, το προσωπικό ασχολείται κυρίως με τα παρακάτω:

- Με την οργάνωση ταξιδιών, δηλαδή με την κατάρτιση και εκτέλεση προγραμμάτων εκδρομών και περιηγήσεων στο εσωτερικό ή το εξωτερικό.
- Με την μεσολάβηση προς εύρεση καταλυμάτων, τόπων σίτισης, ψυχαγωγίας αλλά και μέσων διακίνησης.
- Με την οργάνωση συνεδρίων και εκθέσεων στο εξωτερικό.
- Με την έκδοση εισιτηρίων.
- Με την εύρεση συνεργατών και την κατάρτιση συμβάσεων συνεργασίας.
- Με τη συνοδεία ομάδων ή μεμονωμένων ταξιδιωτών.



- Με τη μέριμνα για την ορθή παροχή κάθε είδους υπηρεσιών προς τους ταξιδιώτες και την επίλυση των τυχόν προβλημάτων που προκύπτουν.

### **2.2.1 ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ**

Ο διευθυντής ενός τουριστικού γραφείου για να είναι πετυχημένος πρέπει να έχει μια σειρά από προσόντα. Πρέπει να έχει μακροχρόνια εμπειρία στο χώρο του τουρισμού και να γνωρίζει τη λειτουργία των τμημάτων των οποίων προϊστάται.

Φυσικά θα πρέπει να έχει και τις ανάλογες τουριστικές σπουδές και να είναι γνώστης ξένων γλωσσών. Επιπλέον, πρέπει να είναι οργανωτικός, δημιουργικός, υπεύθυνος, να βάζει υψηλούς στόχους και φυσικά να τους φέρνει εις πέρας. Σημαντικό είναι να αναλαμβάνει την ευθύνη λήψεως αποφάσεων και να μπορεί να δρα αποφασιστικά και ψύχραιμα σε περιόδους κρίσεων.

Ένας διευθυντής όμως, για να είναι αγαπητός από τους υπαλλήλους του θα πρέπει να έχει το χάρισμα της επικοινωνίας και παράλληλα να είναι ευαίσθητος στις ανάγκες των άλλων. Επιπλέον θα πρέπει να έχει την ικανότητα να μπορεί να εμπνεύσει τους υφισταμένους του. Τέλος, πρέπει να έχει την ικανότητα εκχώρησης αρμοδιοτήτων, να ενημερώνεται συνεχώς και να δουλεύει σκληρά με υπομονή και επιμονή.

Ο διευθυντής στο δικό μας γραφείο έχει την ανάλογη εμπειρία που χρειάζεται καθώς είναι πολλά χρόνια σε αυτό το χώρο. Το κυριότερο είναι ότι είναι αγαπητός στους υπαλλήλους του διότι τους εμπιστεύεται και τους ακούει. Έχει μοιράσει στον κάθε υπάλληλο τα καθήκοντα του, όμως κάποιοι έχουν να ασχοληθούν με τα ίδια πράγματα και αυτό καμιά φορά φέρνει διαφωνίες στο γραφείο.

Ο διευθυντής είναι ο άνθρωπος από τον οποίο όλο το γραφείο παίρνει έγκριση για οτιδήποτε θέλει να κάνει και εκείνος ανάλογα το θέμα αποφασίζει. Επιπλέον, εκείνος ενημερώνει το προσωπικό αν μπορεί να έχει μια μέρα άδεια και δίνει λύσεις όταν δεν μπορεί το προσωπικό να πάει στη δουλειά λόγω απεργίας του μετρό ή όλων των μέσων μαζικής μεταφοράς.

Πολλοί από τους συνεργάτες στο εξωτερικό επικοινωνούν και κλείνουν συμφωνίες με τον διευθυντή του γραφείου. Αυτό βέβαια γίνεται στην Αγγλική

γλώσσα οπότε μετά από τόσα χρόνια θα έπρεπε να έχει αποκτήσει μια μεγαλύτερη άνεση.

### **2.2.2 ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ**

Το πρώτο γραφείο που βλέπει κάποιος πελάτης μπαίνοντας σε ένα τουριστικό γραφείο είναι αυτό του τμήματος υποδοχής. Αυτό που κάνει ο υπάλληλος υποδοχής είναι να τους δώσει τα ανάλογα διαφημιστικά φυλλάδια και να τους κατευθύνει στο ανάλογο γραφείο για να μπορέσουν να κάνουν την οποιαδήποτε κράτηση επιθυμούν.

Επιπλέον, η δουλειά αυτού του τμήματος εκτός από το να καλωσορίζει τους πελάτες είναι να απαντά στα τηλέφωνα και να μοιράζει τις γραμμές ανάλογα με αυτό που ζητούν. Το φωτοτυπικό μηχάνημα αλλά και η γραφική ύλη είναι ευθύνη της υποδοχής. Βέβαια, παρακάτω θα καταλάβουμε ότι η διαφορά μεταξύ πράξης και θεωρίας είναι μεγάλη.

Στο γραφείο το οποίο αναλύουμε το τμήμα υποδοχής το αναλαμβάνει κάποιο άτομο το οποίο κάνει την πρακτική του άσκηση. Αυτό σημαίνει ότι κάθε εξάμηνο το άτομο που δουλεύει εκεί αλλάζει. Ο υπάλληλος αυτός είναι υπεύθυνος για το τηλεφωνικό κέντρο, για το φωτοτυπικό μηχάνημα, για το fax, για την υποδοχή των πελατών αλλά και για τις εξωτερικές δουλειές.

Όταν έναν πελάτη μπαίνει στο γραφείο ο υπάλληλος υποδοχής τον καλωσορίζει. Ανάλογα με την ώρα προσέλευσης του λέει καλημέρα ή καλησπέρα. τον ρωτάει για ποιο ταξίδι ενδιαφέρεται, του δίνει τις κατάλληλες μπροσούρες και του λέει να περάσει στους συναδέλφους για να μιλήσουν για το ταξίδι τους και να μάθουν ότι πληροφορία τους ενδιαφέρει.

Η κυριότερη αρμοδιότητα την θέσης αυτής είναι το τηλεφωνικό κέντρο. Απαντάει σε όσες γραμμές μπορεί και τις μοιράζει αναλόγως. Βέβαια επειδή τα τηλεφωνήματα είναι πολλά και πολλές φορές όλοι οι πωλητές είναι απασχολημένοι, ζητούν από τον υπάλληλο υποδοχής να τους βοηθήσει δίνοντας πληροφορίες στους πελάτες αλλά και κάνοντας κρατήσεις. Έτσι λοιπόν, έχει στο γραφείο του ένα ντοσιέ με όλα τα ταξίδια. Το ντοσιέ αυτό περιλαμβάνει λεπτομέρειες όπως τις τιμές, το πρόγραμμα της εκδρομής, τα ξενοδοχεία, τις αεροπορικές εταιρείες και τις ώρες των



πτήσεων. Όταν λοιπόν ο πελάτης είχε ενημερωθεί και ήθελε να αγοράσει ένα πακέτο για να ταξιδέψει σημειώνει τα στοιχεία του. Δηλαδή τα ονόματά του με λατινικούς χαρακτήρες, το τηλέφωνό τους και την διεύθυνσή τους και τα δίνει στους πωλητές για να τα περάσουν στο σύστημα. Επιπλέον, τους δίνει έναν αριθμό τραπέζης για να κάνουν κατάθεση το ποσό της κράτησης.

Όσον αφορά τις κρατήσεις που κάνει ο υπάλληλος υποδοχής παίρνει έγκριση από τους πωλητές για να είναι σίγουρος ότι υπάρχουν κενές θέσεις και διαθεσιμότητα στα ξενοδοχεία. Για οτιδήποτε άλλο χρειαστεί παίρνει έγκριση από τον διευθυντή.

Μια επιπλέον αρμοδιότητα της θέσης αυτής είναι να υπάρχουν πάντα αρκετά φυλλάδια για να μπορεί ο κόσμος να παίρνει. Οπότε παίρνει τις μπροσούρες από την αποθήκη και βγάζει φωτοτυπίες για το ένθετο υλικό. Το ένθετο υλικό ήταν κυρίως ο τιμοκατάλογος των εκδρομών αλλά και το πρόγραμμα ταξιδιών τα οποία δεν υπήρχαν στην μπροσούρα. Κάποιες φορές βέβαια το ένθετο έφτανε έως και τις 10 σελίδες οπότε αυτό ήταν κάπως αντιαισθητικό διότι το ένθετο ήταν πιο παχύ από την μπροσούρα.

Κάτι άλλο το οποίο κάνει κατά την διάρκεια της πρακτικής του άσκησης ενώ δεν είναι στις αρμοδιότητές του είναι οι εξωτερικές δουλειές. Πηγαίνει στις τράπεζες, στις αεροπορικές εταιρείες, στο ΙΑΤΤΑ γραφείο που δίνει τα αεροπορικά εισιτήρια αλλά και στα μαγαζιά για να πάρει ότι χρειαζόταν το γραφείο. Αρκετές φορές επισκέπτεται και τον Ε.Ο.Φ. (ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΦΑΡΜΑΚΩΝ) για να περαστούν στο πρωτόκολλο τα συνέδρια τα οποία οργάνωνε το γραφείο μας. Συνήθως για τις δουλειές εκτός γραφείου υπάρχει ένας υπάλληλος που είναι για αυτό. Το πρόβλημα για τις εξωτερικές δουλειές είναι ότι ο υπάλληλος αναγκάζεται να λείπει αρκετές φορές από το γραφείο και αυτό δημιουργεί παράπονα διότι κάποιος πρέπει πάντα να υπάρχει στην υποδοχή.

Επιπλέον, έχει υπό την ευθύνη του το φωτοτυπικό μηχάνημα αλλά και το fax. Πολλές φορές βέβαια από την πολλή την χρήση το μηχάνημα του φωτοτυπικού χαλάει και προσπαθεί να το φτιάξει. Εάν δεν τα καταφέρει καλεί τον τεχνικό και το φτιάχνει. Οι παραγγελίες για τα αναλώσιμα υλικά, όπως είναι τα στυλό, τα μελάνια, τα κλασέρ, το χαρτί του φωτοτυπικού αλλά και πολλά άλλα είναι υπό την ευθύνη του υπαλλήλου υποδοχής. Ελέγχει συχνά την αποθήκη για να υπάρχουν πάντα όλα τα

αναλώσιμα γιατί είναι αρκετά σημαντικά. Μια τέτοια παραγγελία γίνεται περίπου κάθε δύο βδομάδες διότι η χρήση τους ήταν αρκετή.

Τέλος, έχει και την αλληλογραφία. Όσον αφορά την ηλεκτρονική αλληλογραφία βλέπει τα e-mail και διαγράφει όσα είναι διαφημιστικά και στέλνει αναλόγως τα σημαντικά όπως είναι αυτά των πελατών. Επιπλέον στέλνει στα σπίτια των πελατών διαφημιστικά φυλλάδια.

### **2.2.3 ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ**

Η προβολή του τουριστικού γραφείου είναι πολύ σημαντική για τη λειτουργία του. Μέσω της προβολής του το τουριστικό γραφείο επικοινωνεί με τους υποψήφιους πελάτες, τους ενημερώνει για τα προϊόντα του και επιδιώκει να αυξήσει τις πωλήσεις του. Αυτή η προβολή επιτυγχάνεται μέσω της διαφήμισης.

Σε αυτό το τμήμα δουλεύει μόνο ένα άτομο το οποίο για οτιδήποτε χρειαστεί να κάνει παίρνει έγκριση από τον διευθυντή του γραφείου. Το άτομο αυτό είναι υπεύθυνο για τις διαφημίσεις του γραφείου στον έντυπο τύπο, για το site του γραφείου και ότι αφορά το internet αλλά και για την δημιουργία της μπροσούρας.

Οι διαφημίσεις του γραφείου είναι κυρίως στον έντυπο τύπο και συγκεκριμένα στις Κυριακάτικες εφημερίδες. Μπορεί να είναι είτε ολοσέλιδες είτε μισή σελίδα. Ο εργαζόμενος σε αυτό το τμήμα είναι υπεύθυνος για την μακέτα της διαφήμισης δηλαδή πως θα τυπωθεί ακριβώς η σελίδα στην εφημερίδα. Η διαφήμιση μπορεί να είναι είτε στη μέση της εφημερίδας είτε σε κάποιο ένθετο έντυπο που αφορά τα ταξίδια και τον τουρισμό. Κυρίως προτιμούν το δεύτερο.

Το site είναι ένα σημαντικό μέσο διαφήμισης. Στην εποχή την οποία ζούμε το διαδίκτυο επικρατεί στην ζωή μας. Ότι θέλουμε μπορούμε να ψάξουμε και να το βρούμε στο internet. Έτσι λοιπόν συμβαίνει και όταν θέλουμε να ταξιδέψουμε, ψάχνουμε για τις καλύτερες προσφορές. Οπότε η σωστή λειτουργία, διαχείριση και η γρήγορη και συχνή αναβάθμιση βοηθά στις πωλήσεις.

Το site είναι γεμάτο φωτογραφίες και προγράμματα ταξιδιών. Επισκεπτόμενη την ιστοσελίδα μπορούν να δουν όλα τα προγράμματα τα οποία ισχύουν εκείνες τις



συγκεκριμένες μέρες. Επιπλέον υπάρχει αναλυτικός τιμοκατάλογος αλλά και ένα ειδικό πρόγραμμα με το οποίο μπορούν να δουν διαθεσιμότητα αλλά και τιμές για αεροπορικά εισιτήρια. Ακόμα υπάρχουν κάποιες γενικές πληροφορίες, τρόπος επικοινωνίας με το γραφείο αλλά και η μπροσούρα σε ηλεκτρονική μορφή. Τέλος σε κάποια προγράμματα μπορούν να γίνουν και on-line κρατήσεις.

Ένα αρκετά σημαντικό κομμάτι αυτού του τμήματος είναι η δημιουργία της μπροσούρας, η οποία είναι το διαφημιστικό φυλλάδιο το οποίο παίρνει ο πελάτης από κάθε γραφείο. Για κάθε διαφορετική εποχή υπάρχει και ανάλογο φυλλάδιο. Υπάρχει φυλλάδιο για τα Χριστούγεννα, για το Πάσχα, για το καλοκαίρι αλλά και ένα για την άνοιξη και τον χειμώνα.

Το φυλλάδιο των Χριστουγέννων έχει στο εξώφυλλο δύο σπίτια σε ένα χιονισμένο τοπίο. Στην πρώτη σελίδα υπάρχουν τα περιεχόμενα δηλαδή ποια ταξίδια γίνονται και στην συνέχεια υπάρχουν τα προγράμματα αναλυτικά για κάθε περιοχή ξεχωριστά. Κάθε σελίδα απαρτίζεται από έναν διαφορετικό προορισμό μαζί με τα περιλαμβάνονται και δεν περιλαμβάνονται στην τιμή του ταξιδιού. Επιπλέον, υπάρχουν αρκετές φωτογραφίες από την εκάστοτε περιοχή. Στο οπισθόφυλλο υπάρχουν οι γενικοί όροι συμμετοχής.

Το φυλλάδιο για το Πάσχα στο εξώφυλλο έχει διάφορα χρώματα μαζί με κάποιες πεταλούδες να διαγράφονται στο βάθος. Στην εσωτερική σελίδα υπάρχουν κάποια λόγια για το site του γραφείου και μετά ξεκινούν αναλυτικά τα προγράμματα για το εξωτερικό μαζί με κάποιες φωτογραφίες. Στην τελευταία σελίδα υπάρχουν ονομαστικά τα ταξίδια του εσωτερικού. Τέλος στο οπισθόφυλλο υπάρχουν οι γενικοί όροι συμμετοχής.

Για την καλοκαιρινή περίοδο υπάρχουν δύο διαφορετικές μπροσούρες, μια για το εξωτερικό και μια για το εσωτερικό. Η μπροσούρα για το εσωτερικό είναι πολυσέλιδη με μια παραλία στο εξώφυλλο. Στο εσωτερικό υπάρχουν τα περιεχόμενα. Σε όλες τις σελίδες κυριαρχούν τα ξενοδοχεία με τα οποία συνεργάζεται το γραφείο ανάλογα με τις περιοχές. Υπάρχουν βέβαια και κάποιες ολοσέλιδες διαφημίσεις με ξενοδοχεία. Για την περιοχή της Χαλκιδικής υπάρχει ένα μικρό έντυπο το οποίο αναφέρει όλα τα ξενοδοχεία της περιοχής που συνεργάζονται με το γραφείο. Επιπλέον υπάρχει και χάρτης της περιοχής. Στο εσωτερικό της πρώτης σελίδας υπάρχουν ειδικά σήματα τα οποία ενημερώνουν τους πελάτες για τις παροχές των



ξενοδοχείων αλλά και για την απόσταση του ξενοδοχείου από το αεροδρόμιο, το λιμάνι αλλά και την παραλία. Η διαφορά του εσωτερικού φυλλάδιου με τα υπόλοιπα είναι ότι έχει μόνο ξενοδοχεία και όχι προγράμματα εκδρομών καθώς εδώ μιλάμε μόνο για παροχή καταλύματος και όχι προγραμματισμένο ταξίδι. Επομένως δεν υπάρχουν και γενικοί όροι συμμετοχής.

Το φυλλάδιο του εξωτερικού για την καλοκαιρινή περίοδο έχει στο εξώφυλλο του ένα μικρό παιδάκι με μια βάλιτσα και ένα μεγάλο ψάθινο καπέλο. Στη συνέχεια υπάρχουν τα περιεχόμενα με τις εκδρομές, ξεχωριστά οι αεροπορικές από τις οδικές. Στη συνέχεια κάθε σελίδα φιλοξενεί και από έναν διαφορετικό προορισμό. Αναλύεται κάθε πρόγραμμα ξεχωριστά περικυκλωμένο από φωτογραφίες. Στο τέλος φυσικά υπάρχουν οι γενικοί όροι συμμετοχής.

Υπάρχει και ένα φυλλάδιο ακόμα το οποίο δίνεται την άνοιξη και το χειμώνα που ακόμα δεν έχουν ετοιμαστεί τα εποχιακά φυλλάδια. Το χρώμα το οποίο κυριεύει είναι το πράσινο. Περιλαμβάνει κάποια βασικά προγράμματα τα οποία είναι εβδομαδιαία και γίνονται όλο το χρόνο. Μέσα υπάρχει ένα ένθετο το οποίο αλλάζει αρκετά συχνά και περιλαμβάνει τις αναχωρήσεις των ταξιδιών δηλαδή τις ημερομηνίες αλλά και τον τιμοκατάλογο. Κάθε μπροσούρα ξεχωριστά περιλαμβάνει και ένθετο τον τιμοκατάλογο.

## **2.2.4 ΤΜΗΜΑ ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ**

Το τμήμα του μεμονωμένου ταξιδιού, για το συγκεκριμένο γραφείο, αναλαμβάνει πελάτες οι οποίοι επιθυμούν να ταξιδέψουν μόνοι τους, δηλαδή χωρίς να είναι σε κάποιο group και χωρίς συνοδό ή ξεναγό. Δηλαδή, το μόνο που τους ενδιαφέρει είναι να κάνουν κράτηση για αεροπορικό εισιτήριο και κάποιο ξενοδοχείο.

Το τμήμα αυτό ασχολείται μόνο με πελάτες που ενδιαφέρονται να ταξιδέψουν στο εξωτερικό. Αν κάποιος ενδιαφέρεται για μεμονωμένο ταξίδι στην Ελλάδα θα απευθυνθεί στο ανάλογο τμήμα.

Στο συγκεκριμένο τμήμα δουλεύει μόνο ένα άτομο. Το άτομο αυτό το χαρακτηρίζει ο επαγγελματισμός του, οι γνώσεις και η εμπειρία του. Το συγκεκριμένο τμήμα δεν πουλάει συγκεκριμένους προορισμούς, αλλά προσπαθεί να



ικανοποιήσει όλους τους πελάτες σε ότι προορισμό και αν ζητήσουν. Για αυτό το λόγο ο συγκεκριμένος υπάλληλος πρέπει να γνωρίζει άριστη γεωγραφία αλλά και πολύ καλά αγγλικά γιατί είναι σε συνεχή επικοινωνία με συνεργάτες στο εξωτερικό.

Αυτό το τμήμα έχει μεγάλη ποικιλία πελατών. Υπάρχουν πελάτες οι οποίοι ξέρουν τι θέλουν και ζητούν μόνο αυτό οπότε το μόνο πρόβλημα είναι εάν υπάρχει διαθεσιμότητα. Υπάρχουν πελάτες οι οποίοι έχουν ταξιδέψει αρκετά και είναι απαιτητικοί, αλλά δεν έχουν αποφασίσει ακόμα τον επόμενο προορισμό τους, οπότε σε αυτή την περίπτωση ο υπάλληλος πρέπει να είναι πιο προσεκτικός. Υπάρχουν πελάτες οι οποίοι δεν έχουν ταξιδέψει ξανά και δεν γνωρίζουν οπότε ο υπάλληλος πρέπει να τους δώσει κάποιες παραπάνω λεπτομέρειες. Και τέλος υπάρχουν πελάτες οι οποίοι δεν θέλουν πραγματικά να ταξιδέψουν αλλά μόνο από περιέργεια ζητούν διάφορες προσφορές. Σε αυτή την περίπτωση ο υπάλληλος πρέπει να έχει σωστή αντίληψη ώστε να τους αναγνωρίζει.

Το μεμονωμένο τμήμα δεν διαθέτει κάποιο διαφημιστικό φυλλάδιο και ο λόγος είναι διότι σε κάθε μεμονωμένο ταξίδι δεν υπάρχει κάποιο συγκεκριμένο πρόγραμμα διότι το πρόγραμμα το διαμορφώνει ο κάθε πελάτης ξεχωριστά ανάλογα με τις ανάγκες του.

Επιπλέον, το τμήμα αυτό έχει αναλάβει και τις εταιρείες με τις οποίες συνεργάζεται το γραφείο. Οι εταιρείες αυτές στέλνουν για επαγγελματικούς λόγους τους υπαλλήλους τους για δουλειές σε κάποια άλλη πόλη της Ελλάδας ή στο εξωτερικό. Οπότε ο υπάλληλος στο μεμονωμένο τμήμα αναλαμβάνει να τους βρει εισιτήριο είτε αεροπορικό είτε ακτοπλοϊκό, ξενοδοχείο για τη διαμονή τους και αυτοκίνητο για ενοικίαση εφόσον έχει ζητηθεί. Στην συγκεκριμένη και μόνο περίπτωση αυτό το τμήμα αναλαμβάνει ταξίδι εσωτερικού.

### ***2.2.5 ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ***

Το τμήμα αυτό απασχολεί μόνο έναν υπάλληλο και εξυπηρετεί τους πελάτες που ενδιαφέρονται να ταξιδέψουν αποκλειστικά και μόνο στην Ελλάδα. Κατά τις περιόδους που υπάρχει μεγάλη ζήτηση όπως είναι το καλοκαίρι, τα Χριστούγεννα αλλά και το Πάσχα υπάρχουν πακέτα προσφορών για μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες. Επιπλέον, υπάρχουν πακέτα τα οποία περιλαμβάνουν και μεταφορά

των ταξιδιωτών. Τα περισσότερα όμως είναι προσφορές ξενοδοχείων γιατί πολλοί θέλουν να μετακινηθούν με το δικό τους μέσον.

Οι προσφορές αυτές πετυχαίνονται μετά από συνεργασία του γραφείου με τους αντιπροσώπους των ξενοδοχείων. Αυτές τις συνεργασίες τις έχει αναλάβει βέβαια ο υπάλληλος του τμήματος αυτού αλλά και ο διευθυντής του γραφείου. Βέβαια αυτές οι προσφορές προωθούνται και από άλλα γραφεία με τα οποία συνεργαζόμαστε και με αυτόν τον τρόπο πετυχαίνουμε μεγαλύτερες πωλήσεις. Όμως και το γραφείο αυτό προωθεί προσφορές άλλων γραφείων και έτσι υπάρχει μεγαλύτερη επιλογή των πελατών για να μένουν πάντα ικανοποιημένοι.

Ανάλογα με την εποχή οι πελάτες ζητούν και τον ανάλογο προορισμό στην Ελλάδα ώστε να γνωρίσουν από κοντά τις ομορφιές του τόπου αλλά και τα ήθη και έθιμα της κάθε περιοχής.

Την περίοδο του Πάσχα ζητούν περισσότερο κάποια ορεινά χωριά τα οποία τηρούν όλα τα έθιμα και είναι αρκετά παραδοσιακά. Τον νομό Ιωαννίνων, τα χωριά Ζαγοροχώρια και Μέτσοβο είναι αυτά τα οποία ζητούν περισσότερο.

Τα Ζαγοροχώρια είναι ένα ενιαίο σύνολο 46 χωριών που βρίσκονται βόρεια-βορειοανατολικά των Ιωαννίνων, διάσπαρτα στα βουνά της Τύμφης, του Μιτσικελίου και του Λύγκου. Φημίζονται για τα πετρόκτιστα σπίτια, τα αρχοντικά, τις πανέμορφες εκκλησίες, τα γεφύρια και τις βρύσες. Το Μέτσοβο είναι χτισμένο σε υψόμετρο 1.200μ. στα όρια της Ηπείρου, της Θεσσαλίας και της Δυτικής Μακεδονίας. Σήμερα είναι γνωστό ως τουριστικός προορισμός για την παραδοσιακή του ατμόσφαιρα (βρύσες, νερόμυλοι, μοναστήρια), το χιονοδρομικό κέντρο στον Προφήτη Ηλία και το όμορφο φυσικό περιβάλλον. (Μοίρα, 2005:95)

Σε αντίθεση με το Πάσχα, τα Χριστούγεννα προτιμούν κάτι πιο κοσμικό όπως είναι η Θεσσαλονίκη και η Αράχοβα. Οι δυο αυτές περιοχές είναι γνωστές για την καλή νυχτερινή ζωή.

Επίσης, η Θεσσαλονίκη θεωρείται η πόλη των γεύσεων, όπου σμίγουν οι ανατολικές, οι ευρωπαϊκές και οι ελληνικές γαστρονομικές παραδόσεις σε βαθμό που να θεωρείται η γαστρονομική πρωτεύουσα της νοτιοανατολικής Ευρώπης. (Μοίρα, 2005:162)



Την περίοδο των Αποκριών οι δυο περιοχές που έχουν μεγαλύτερη ζήτηση είναι η Πάτρα και η Ξάνθη καθώς έχουν το πιο γνωστό καρναβάλι. Η Ξάνθη είναι γραφική πόλη με αναπαλαιωμένα αρχοντικά, παλιές εκκλησίες και πλακόστρωτα στενά. Ο πλούτος και η διαχρονικότητα αντανακλώνται στη γλώσσα, στα ήθη, στα έθιμα, στις παραδόσεις, στους χορούς, στα τραγούδια και στις ενδυμασίες. (Μοίρα,2005:189).

Η Πάτρα αποτελεί οικονομικό, διοικητικό, πνευματικό, πολιτιστικό κέντρο και μεγάλο συγκοινωνιακό κόμβο, καθώς το λιμάνι της αποτελεί πύλη εισόδου και εξόδου για τη δυτική Ευρώπη. Η Πάτρα είναι μια πόλη που διατηρεί έντονα τις παραδόσεις που εκφράζονται μέσα από ποικίλες εορταστικές εκδηλώσεις όπως το πασίγνωστο Καρναβάλι, που αποτελεί τη σύγχρονη μορφή των Διονυσιακών Μυστηρίων και προσελκύει χιλιάδες επισκέπτες. (Μοίρα,2005:204)

Το καλοκαίρι αυτό που ζητούν περισσότερο είναι βέβαια τα Ελληνικά νησιά όπως η Κρήτη, η Λευκάδα και η Ρόδος. Εκτός όμως από τα νησιά μεγάλη προσέλκυση επισκεπτών έχει και η Χαλκιδική.

Η Κρήτη είναι το μεγαλύτερο νησί της Ελλάδας. Η πλούσια πολιτιστική κληρονομιά της Κρήτης σε συνδυασμό με το πανέμορφο και ποικιλόμορφο φυσικό περιβάλλον και την εκτεταμένη ακτογραμμή της προσφέρει αυξημένες δυνατότητες για την ανάπτυξη όλων των μορφών τουρισμού. Η Κρήτη φημίζεται για την γαστρονομία της. Η κρητική διατροφή, καθώς αποτελεί το σημαντικότερο κομμάτι της μεσογειακής δίαιτας αποτελεί παράμετρο που συμβάλλει θετικά στην τουριστική ανάπτυξη του νησιού. (Μοίρα,2005:313)

## **2.2.6 ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ**

Το τμήμα που αφορά τις πωλήσεις για τα πακέτα του εξωτερικού απαρτίζεται από τέσσερις υπαλλήλους. Οι υπάλληλοι αυτοί είναι υπεύθυνοι για τις πωλήσεις των πακέτων στο εξωτερικό. Ένας πωλητής για να θεωρηθεί ικανός θα πρέπει να έχει τα παρακάτω προσόντα (Παπαγεωργίου,2007:174) :

- Να διαθέτει ικανότητα επικοινωνίας με τους πελάτες

- Να έχει ευχάριστη συμπεριφορά και να ενδιαφέρεται για τις ανάγκες των ταξιδιωτών
- Να έχει αναπτύξει ικανότητα ανάγνωσης και χρήσης της μπροσούρας, του τουριστικού διαφημιστικού εντύπου που παρουσιάζει και αναλύει το τουριστικό προϊόν.
- Να κατέχει δεξιότητες πωλήσεων
- Να γνωρίζει τον τρόπο ορθής συμπλήρωσης των ταξιδιωτικών εντύπων.

Οι πωλητές έχουν μοιράσει τους προορισμούς έτσι ώστε να μην μπερδεύονται μεταξύ τους αλλά και για να είναι πιο αποτελεσματικοί στη δουλειά τους. Αυτό που έχει να κάνει ο καθένας είναι να εξυπηρετήσει τον πελάτη είτε τηλεφωνικά είτε επισκέπτονται το γραφείο. Έχουν να τους παρουσιάσουν το εκάστοτε πακέτο και να τους πείσουν να το αγοράσουν.

Οι πελάτες του γραφείου είναι όλων των ηλικιών. Υπάρχει όμως μια τάση στις μεγαλύτερες ηλικίες καθώς αυτοί είναι που διαθέτουν και παραπάνω χρήματα. Επιπλέον, το τελευταίο διάστημα έχει παρατηρηθεί ότι υπάρχουν συγκεκριμένα προγράμματα για τις μεγαλύτερες ηλικίες. Αυτό συμβαίνει γιατί επιδοτούνται από τις ξένες χώρες για να ανέβει ο τουρισμός τους. Οπότε αυτό τους ευνοεί με όμορφα και οικονομικά τουριστικά πακέτα.

Υπάρχουν και πελάτες όλων των εθνικοτήτων. Αρκετοί οι οποίοι δεν είναι Έλληνες αλλά διαμένουν στην Ελλάδα είτε μόνιμα είτε όχι και επιλέγουν τις υπηρεσίες του γραφείου για να κάνουν ένα ολιγόημερο ταξίδι αναψυχής.

Τα πακέτα περιήγησης που προωθεί το τμήμα αυτό διαθέτουν :

- Τη μεταφορά στον τουριστικό προορισμό είτε αεροπορικώς είτε οδικώς
- Τη διαμονή σε καταλύματα
- Πρωινό φαγητό ή ημιδιατροφή



- Τη διακίνηση, συνήθως με τουριστικά λεωφορεία, σε διάφορα αξιοθέατα
- Ξεναγό ή συνοδό
- Ασφάλεια

Η διαδικασία κράτησης δεν είναι ιδιαίτερα δύσκολη όμως χρειάζεται προσοχή για να μην γίνει κάποιο λάθος. Για αρχή υπάρχουν καρτέλες όπου εκεί σημειώνονται τα ονόματα των ταξιδιωτών με λατινικούς χαρακτήρες έτσι όπως αναγράφονται και στην ταυτότητα τους. Αυτό χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή γιατί αν γίνει κάποιο λάθος έστω και σε ένα γράμμα θα υπάρξει πρόβλημα στο αεροδρόμιο. Αν συμβεί αυτό την ευθύνη την έχει αποκλειστικά το γραφείο το οποίο χρεώνεται με νέο αεροπορικό εισιτήριο. Εκτός όμως από το όνομα στην καρτέλα σημειώνονται το τηλέφωνο και το είδος του δωματίου. Δηλαδή αν είναι μονόκλινο ή δίκλινο. Στην καρτέλα τα ονόματα γράφονται με στυλό εάν ο πελάτης έχει δώσει προκαταβολή και με μολύβι εάν ο πελάτης έχει κάνει προκράτηση. Δηλαδή δεν έχει δώσει ακόμα προκαταβολή.

Στη συνέχεια περνάμε τα στοιχεία στο σύστημα. Δηλαδή σε ένα πρόγραμμα του υπολογιστή. Το συγκεκριμένο γραφείο χρησιμοποιεί το TRAVEL FORCE. Εκεί αναγράφονται όλα τα στοιχεία του πελάτη όπως είναι το τηλέφωνο και η διεύθυνσή του. Στην περίπτωση που η κράτηση γίνει μέσω τηλεφώνου δεν υπάρχει μεγάλη διαφορά. Πάλι σημειώνονται όλα τα στοιχεία και δίνεται ένας λογαριασμός τραπεζής ώστε να κάνουν κατάθεση την προκαταβολή. Για να είναι σίγουρο το γραφείο ζητά από τον πελάτη να στείλει με ένα fax το καταθετήριο από την τράπεζα και στην συνέχεια προχωρά με την κράτηση. Βέβαια στο τέλος της ημέρας το γραφείο ελέγχει και τις τράπεζες για να είναι απόλυτα σίγουρο. Τώρα αν κάποιος θέλει να πληρώσει μέσω πιστωτικής χωρίς να περάσει από το γραφείο, πάλι μέσω fax συμπληρώνει μια εξουσιοδότηση ( ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 και ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 ) και μαζί με αυτή στέλνει και μια φωτοτυπία της πιστωτικής κάρτας. Έτσι γίνεται και η χρέωση. Η εξόφληση του ταξιδιού πρέπει να γίνει μια βδομάδα πριν την αναχώρηση του. Οπότε σε περίπτωση που ο πελάτης δεν έχει εξοφλήσει του το υπενθυμίζουμε με ένα τηλεφώνημα.

Λίγες μέρες πριν το ταξίδι, παίρνουμε την καρτέλα και τηλεφωνούμε σε όλους τους ταξιδιώτες για να τους στείλουμε το ενημερωτικό του ταξιδιού τους. Το

ενημερωτικό είναι ένα φυλλάδιο το οποίο γράφει πάνω το όνομα του ανθρώπου που θα τους συναντήσει στο αεροδρόμιο, το τηλέφωνό του, τι ώρα πρέπει να βρίσκονται στο αεροδρόμιο, που ακριβώς θα βρουν το group, τι ώρα είναι η πτήση και με ποια εταιρεία αλλά και το όνομα του ξενοδοχείο τους με τηλέφωνο και διεύθυνση. Το ενημερωτικό το στέλνουμε είτε μέσω fax είτε μέσω e-mail. Αν δεν υπάρχει δυνατότητα για κάτι από τα δύο και ο πελάτης δεν μπορεί να περάσει από το γραφείο για να το πάρει, ενημερώνεται τηλεφωνικά.

Επιπλέον, πριν από κάθε ταξίδι ετοιμάζεται ο φάκελος του πελάτη τον οποίο παραλαμβάνει στο αεροδρόμιο από τον συνοδό. Σε κάθε φάκελο αναγράφεται το όνομα του ταξιδιώτη, συνήθως οι φάκελοι χωρίζονται ανά παρέες. Κάθε φάκελος μέσα περιλαμβάνει:

- Το ενημερωτικό του ταξιδιού
- Τα αεροπορικά εισιτήρια
- Χάρτη του προορισμού
- Tags (διαφημιστικά ταμπελάκια για τις βαλίτσες)

Αυτή είναι η διαδικασία για ένα ταξίδι οργανωμένο στο εξωτερικό. Όσο αφορά τον αρχηγό, κρατάει μια λίστα με τα ονόματα και τα τηλέφωνα του group. Σε περίπτωση που κάποιος αργήσει να τον καλέσει για να δει τι συμβαίνει. Ο αρχηγός όταν βρίσκεται στο αεροδρόμιο και περιμένει τους ταξιδιώτες κρατάει μια ταμπέλα με το όνομα και το λογότυπο του γραφείου ώστε να τον αναγνωρίσουν και να τον βρουν πιο εύκολα αλλά βέβαια για να είναι και σίγουροι. Αφού λοιπόν βρεθεί όλο το group στο αεροδρόμιο ξεκινάει το ταξίδι τους.

### ***2.2.6.1. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΙΣ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΕΣ ΕΚΔΡΟΜΕΣ***

Ο πελάτης όταν πρόκειται να ταξιδέψει σε οργανωμένη εκδρομή υπογράφει ένα έγγραφο ότι συμφωνεί με τους όρους συμμετοχής του ταξιδιού οι οποίοι αναφέρονται.



## **ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗ ΣΕ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΤΑΞΙΔΙ** **Βάσει του Προεδρικού Διατάγματος 339/1996,**

Η συμμετοχή σε οποιοδήποτε οργανωμένο ταξίδι του τουριστικού γραφείου μας προϋποθέτει την προσεκτική μελέτη του προγράμματος του συγκεκριμένου ταξιδιού και σημαίνει την ανεπιφύλακτη αποδοχή από τον ταξιδιώτη εκδρομέα των Γενικών Όρων Συμμετοχής σύμφωνα με το Π.Δ. 339/1996. Σημειώνουμε επίσης ότι στους Γενικούς Όρους Συμμετοχής αναφέρονται οι γενικές πληροφορίες και τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των δύο συμβαλλόμενων μερών στο οργανωμένο ταξίδι, ενώ όσον αφορά τις συγκεκριμένες και ειδικές πληροφορίες (προορισμούς, τιμές, ημέρες και ώρες αναχώρησης και επιστροφής, μέσα μεταφοράς, καταλύματα, επισκέψεις κλπ.), που αφορούν το κάθε οργανωμένο ταξίδι χωριστά, θα πρέπει να συμβουλευέστε το εν ισχύ έντυπο πρόγραμμα του γραφείου μας και τον σχετικό τιμοκατάλογο.

### **1.Διοργανωτής ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ**

Η εταιρεία μας με την επωνυμία < X.> και τον διακριτικό τίτλο <X1 > ,με έδρα την Αθήνα , οδός Μητροπόλεως 26-28 , ειδικό σήμα ΕΟΤ με αριθμό 0206Ε61000215700 και που στο εξής θα καλείται «τουριστικό γραφείο» είναι μέλος του Συνδέσμου των εν Ελλάδα Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων , είναι διοργανωτής ταξιδιών, είτε μόνη είτε σε κοινοπρακτική συνεργασία με άλλα τουριστικά γραφεία, και λειτουργεί ως μεσάζων μεταξύ άλλων τουριστικών γραφείων καθώς και των μεταφορικών μέσων, με τελικό σκοπό την πώληση των οργανωμένων αυτών ταξιδιών στον ταξιδιώτη -εκδρομέα.

### **2.ΓΕΝΙΚΑ**

Οι πληροφορίες, τα στοιχεία και οι συστάσεις που περιέχονται στους Γενικούς Όρους Συμμετοχής έχουν ελεγχθεί από το γραφείο μας, κατά τον χρόνο σύνταξης του εντύπου αυτού, για την εγκυρότητα και την ακρίβεια τους, έχουν γενικό χαρακτήρα και ισχύουν αν δεν αναφέρεται κάτι διαφορετικό στο πρόγραμμα του κάθε ταξιδιού.

Τα έντυπα προγράμματα συμπεριλαμβανομένου του ισχύοντος κάθε φορά τιμοκαταλόγου ισχύουν για την περίοδο που αναγράφεται σε αυτά. Οι πληροφορίες και τα στοιχεία των προγραμμάτων των ταξιδιών μπορεί να αλλάξουν, λόγω των συχνών και έκτακτων αλλαγών των συνθηκών παγκοσμίως, και ιδιαίτερα στις μεταφορές και τις διεθνείς σχέσεις. Στην περίπτωση αυτή θα ειδοποιηθείτε άμεσα με τον πλέον πρόσφορο τρόπο.

### **3.ΕΓΓΡΑΦΕΣ - ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ**

Οι εγγραφές γίνονται με επίσκεψη στα γραφεία ή στα γραφεία των συνεργατών μας, με αλληλογραφία, fax και τηλέφωνο , με την προϋπόθεση, προκειμένου να δεσμευτούν θέσεις στο συγκεκριμένο ταξίδι: 1ον της πληρωμής της προβλεπόμενης κάθε φορά προκαταβολής ή ολόκληρου του ποσού, μετρητοίς ή με έμβασμα προς το τουριστικό γραφείο, και 2ον της ανεπιφύλακτης αποδοχής και συμμόρφωσης με τους παρόντες Γενικούς Όρους. Για την έγκυρη εγγραφή θα πρέπει να αναγράφεται στην απόδειξη πληρωμής της προκαταβολής το συγκεκριμένο ταξίδι, με τις ημερομηνίες αναχώρησης και επιστροφής και τυχόν άλλα διακριτικά στοιχεία του. Το δικαίωμα συμμετοχής στο ταξίδι εξασφαλίζεται με την εξόφληση του συνόλου της αξίας του και των σχετικών επιβαρύνσεων 7 πλήρεις ημέρες πριν την αναχώρηση .Τυχόν μη εξόφληση του συνόλου της αξίας του ταξιδιού στον προβλεπόμενο χρόνο δίνει το δικαίωμα στο τουριστικό γραφείο να ακυρώσει την κράτηση και, ενδεχομένως, να απαιτήσει ακυρωτικά, σύμφωνα με τους όρους ακύρωσης που προβλέπονται στο παρόν. Ο συμβαλλόμενος, ο οποίος εκπροσωπεί την οικογένεια ή την ομάδα του, έχει την υποχρέωση να ενημερώσει όλους τους εκπροσωπούμενους από αυτόν συνταξιδιώτες του για τις λεπτομέρειες και τους όρους του ταξιδιού. Οι συμμετέχοντες μέσω τρίτου έχουν τις ίδιες υποχρεώσεις με τον εκπρόσωπο που τους ενέγραψε στο ταξίδι, το δε τουριστικό γραφείο θέτει στη διάθεση τους κάθε σχετική πληροφορία, όποτε τού ζητηθεί.

### **4.ΤΙΜΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΝ - ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ ΚΑΠ.**

Η αξία-τιμή των ταξιδιών αναφέρεται στο εκάστοτε ισχύον έντυπο του γραφείου μας. Οι τιμές των ταξιδιών υπολογίζονται κατά την ημέρα που εκδίδεται ο



τιμοκατάλογος / έντυπο μας με βάση τα κοστολόγια των υπηρεσιών κάθε ταξιδιού, τους ισχύοντες ναύλους / επίναυλους, φόρους και άλλα έξοδα , την ισοτιμία ξένων νομισμάτων σε σχέση με το € Ευρώ, καθώς και κάθε άλλον παράγοντα κόστους. Το τουριστικό γραφείο, αφού εξαντλήσει κάθε δυνατότητα πρόβλεψης, διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τιμών όταν οι πιο πάνω παράγοντες κόστους αλλάξουν . Η τιμή του ταξιδιού μπορεί να αλλάξει μέχρι 20 ημέρες πριν την ημερομηνία της αντίστοιχης αναχώρησης, λόγω απρόβλεπτων αυξήσεων ναύλων, συναλλάγματος, καυσίμων κλπ. Σε περίπτωση αύξησης της τιμής σε σημαντικό βαθμό (πάνω από 10% της αξίας του ταξιδιού) για τους παραπάνω λόγους, ο ταξιδιώτης μπορεί να ακυρώσει τη συμμετοχή του και να του επιστραφούν τα χρήματα που έχει καταβάλει. Επίσης, το τουριστικό γραφείο έχει το δικαίωμα, για ορισμένη χρονική περίοδο ή για περιορισμένο αριθμό θέσεων, να προπωλήσει θέσεις σε ευνοϊκότερες τιμές, με ειδικούς όρους ακυρωτικών. Οι παιδικές χρεώσεις ποικίλλουν κατά περίπτωση από προσφορά δωρεάν διαμονής, χωρίς φαγητό, στα ξενοδοχεία και τα πλοία, μέχρι μια μικρή έκπτωση (για ηλικίες 2-12 ετών και μόνο όταν πληρώνουν δύο ενήλικες στο ίδιο δωμάτιο /καμπίνα).

## **5.ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ - ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**

Το τουριστικό γραφείο έχει την υποχρέωση να συντονίσει και να εκτελέσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα ταξίδια που διαθέτει στους ταξιδιώτες. Το τουριστικό γραφείο, έχοντας εξαντλήσει κάθε δυνατότητα πρόβλεψης και φροντίδας, δεν ευθύνεται για λανθασμένες ενέργειες και παραλείψεις τρίτων προσώπων, και των συνεργατών τους, και για έκτακτες καταστάσεις, όπως ακυρώσεις , καθυστερήσεις ή αλλαγές δρομολογίων των διαφόρων μεταφορικών μέσων (αεροπλάνων, πλοίων, λεωφορείων, τρένων κλπ.) λόγω αποκλεισμού («εμπάργκο») περιοχών εξ αιτίας τρομοκρατικών ενεργειών, απεργιών και άλλων αιτιών. Το τουριστικό γραφείο δεν μπορεί, επίσης, να προβλέψει ή να ελέγξει οποιοσδήποτε καθυστερήσεις ναυλωμένων πτήσεων (charters ) ή και δρομολογημένων αεροπλάνων ή πλοίων λόγω της πιθανότητας αυτής μικρών ή μεγάλων καθυστερήσεων, για τεχνικούς ή μετεωρολογικούς ή άλλους λόγους, Τονίζεται ότι το τουριστικό γραφείο δεν είναι σε θέση να προβλέψει ή να ελέγξει περιστάσεις που είναι ξένες προς τη σφαίρα επιρροής του και μπορεί να οδηγήσουν στη ματαίωση του ταξιδιού ή σε ζημιές που οφείλονται σε μη εκτέλεση η πλημμελή εκτέλεση των συμφωνημένων υπηρεσιών του ταξιδιού.



Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων περιπτώσεων είναι: απεργίες, ατυχήματα, ασθένειες, επιδημίες, οργανικές διαταραχές λόγω τοπικών συνθηκών, υψομέτρου, κλίματος, λόγω γευμάτων που δεν περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα του ταξιδιού ή λόγω ανεπαρκών συνθηκών υγιεινής από εξωγενείς παράγοντες, τραυματισμοί ή κακουχίες λόγω πολέμου, πραξικοπημάτων, τρομοκρατικών ενεργειών, αεροπειρατειών, σεισμών, καιρικών συνθηκών, πυρκαγιών, επιδημιών, τοξικών μολύνσεων και οποιαδήποτε άλλη κατάσταση ανάγκης ή ανωτέρας βίας. Στις παραπάνω περιπτώσεις, το τουριστικό γραφείο δεν φέρει ευθύνη για αποκατάσταση τυχόν ζημίας που προκλήθηκε από αυτές, θα εξαντλήσει, πάντως, κάθε προσπάθεια για να συμπαρασταθεί και να φροντίσει τους ταξιδιώτες με κάθε τρόπο, χωρίς αυτό να στοιχειοθετεί για το γραφείο ευθύνη ή υποχρέωση κάλυψης των σχετικών έκτακτων δαπανών, οι οποίες θα πρέπει να καλυφθούν, όπως στις περιπτώσεις της ανωτέρας βίας, από τους ίδιους τους ταξιδιώτες. Εύλογα παράπονα, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, πρέπει να αναφέρονται αμέσως και επί τόπου στον συνοδό (ή, ελλείψει αυτού, στο γραφείο μας), και στον παρέχοντα τη συγκεκριμένη υπηρεσία, εγγράφως. Αν το πρόβλημα που επισημάνθηκε δεν κατέστη δυνατό να λυθεί επί τόπου, μετά την επιστροφή σας από το ταξίδι θα πρέπει να υποβάλετε εγγράφως στο γραφείο μας οποιοδήποτε σχετικό παράπονο μέσα σε προθεσμία 7 εργάσιμων ημερών, μαζί με οποιαδήποτε έγγραφα ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία διαθέτετε για τη αιτιολόγηση του. Μετά την παρέλευση 7ημέρου, το τουριστικό γραφείο δεν έχει υποχρέωση απάντησης σε οποιαδήποτε απαίτηση. Μετά την αναχώρηση του πελάτη εάν προκύψουν ζημιές λόγω της μη εκτέλεσης ή της πλημμελούς εκτέλεσης παροχών του οργανωμένου ταξιδιού αποζημίωση περιορίζεται σε ότι ορίζουν οι διεθνείς συμβάσεις που δεσμεύουν την χώρα και διέπουν τις εν λόγω παροχές. Αποζημίωση που θεμελιώνεται από την μη εκτέλεση ή πλημμελή εκτέλεση των παροχών του οργανωμένου ταξιδιού, περιορίζεται μέχρι το διπλάσιο της αξίας στην κατ' άτομο τιμή του ταξιδιού. Για να είναι δυνατή από πλευράς κόστους- η πραγματοποίηση ενός οργανωμένου ταξιδιού, απαιτείται ο ελάχιστος αριθμός των 20 (είκοσι) συμμετεχόντων. Εφ' όσον ο αριθμός αυτός δεν συμπληρωθεί, το γραφείο μας διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει το συγκεκριμένο ταξίδι, οφείλει δε να ενημερώσει τους καταναλωτές που είχαν δηλώσει συμμετοχή σε αυτό, και να τους επιστρέψει τα χρήματα που είχαν καταβάλει χωρίς καμία άλλη υποχρέωση προς τον ταξιδιώτη. Παροχές που δεν αναφέρονται στις περιγραφές των προγραμμάτων των οργανωμένων ταξιδιών ή που αναφέρονται ως προαιρετικές, είτε δεν προσφέρονται καθόλου από το τουριστικό γραφείο μας είτε



διατίθενται με επιπλέον χρέωση πέραν των αναγραφόμενων τιμών, εφ' όσον τελικά καταστεί δυνατή η υλοποίησή τους. Το γραφείο μας δεν έχει ευθύνη για τις προαιρετικές εκδηλώσεις οι οποίες πραγματοποιούνται από τους τοπικούς φορείς.

## 6.ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΩΝ

Επειδή στο οργανωμένο ταξίδι συμμετέχουν, συνήθως, και άλλα άτομα, η συμμετοχή σε αυτό προϋποθέτει ανάλογη κοινωνική συμπεριφορά, για τον λόγο αυτόν είναι απαραίτητη η απόλυτη συμμόρφωση των ταξιδιωτών προς το πρόγραμμα του ταξιδιού και τις υποδείξεις των συνοδών ή ξεναγών και η έγκαιρη προσέλευση τους στους τόπους συγκέντρωσης για τις διάφορες παροχές του προγράμματος (πτήσεις, μεταφορές, ξεναγήσεις, εκδρομές, γεύματα κλπ.), αν η καθυστέρηση και ασυνέπεια του ταξιδιώτη έχει σαν αποτέλεσμα την απώλεια της πτήσης, εκδρομής, μετακίνησης ή άλλης υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, ο ταξιδιώτης θα πρέπει να επανασυνδεθεί με την ομάδα με δική του ευθύνη και έξοδα, χωρίς δικαίωμα επιστροφής χρημάτων για την υπηρεσία που έχασε. Το τουριστικό γραφείο θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να τον συνδράμει σ' αυτό. Στα αεροδρόμια και τα λιμάνια θα πρέπει να βρίσκεστε δύο (2) τουλάχιστον ώρες πριν την αναχώρησή σας. Αν δεν προβλέπεται συνοδός στο ταξίδι, πρέπει να επιβεβαιώνετε επί τόπου τις επόμενες πτήσεις σας με την αεροπορική εταιρεία και να βεβαιώνετε ποια ώρα και από ποιο αεροδρόμιο και σταθμό (terminal) αναχωρεί η πτήση σας. Τυχόν απώλεια του μέσου μεταφοράς του οργανωμένου ταξιδιού λόγω καθυστέρησης του ταξιδιώτη συνεπάγεται την απώλεια του συνόλου του ταξιδιού, στην περίπτωση που δεν είναι εφικτή η επανασύνδεση με την υπόλοιπη ομάδα με δικά του έξοδα, χωρίς δικαίωμα επιστροφής χρημάτων. Στην περίπτωση αυτή, τα έξοδα για την επανασύνδεση τους με την υπόλοιπη ομάδα βαρύνουν τους ίδιους τους ταξιδιώτες, το δε τουριστικό γραφείο θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να τους συνδράμει οργανωτικά σ' αυτό. Σε περίπτωση που ο ταξιδιώτης διακόψει το ταξίδι του με δική του απόφαση και αποχωριστεί από την ομάδα, δεν δικαιούται καμία περαιτέρω υπηρεσία ή αποζημίωση και η ευθύνη και τα έξοδα οποιασδήποτε μετακίνησης του εκτός ομάδας βαρύνουν τον ίδιο. Κατά τον ίδιο τρόπο, το γραφείο μας δεν φέρει ευθύνη για υπηρεσίες του οργανωμένου ταξιδιού οι οποίες δεν παρασχέθηκαν στον ταξιδιώτη από δική του αμέλεια ή ευθύνη, ή λόγω ασθένειάς του. Σε περίπτωση που ο



πελάτης δεν μπορεί να συμμετάσχει στο οργανωμένο ταξίδι στο οποίο έχει κρατήσει θέση, μπορεί να εκχωρήσει την κράτηση του σε άλλο άτομο, το οποίο πληροί τις προϋποθέσεις συμμετοχής στο συγκεκριμένο ταξίδι, το αργότερο 5 εργάσιμες ημέρες πριν την αναχώρηση, ενώ ειδικά για τις θαλάσσιες μεταφορές η προθεσμία είναι 10 εργάσιμες ημέρες πριν την αναχώρηση. Σε περίπτωση τυχόν οφειλόμενου υπολοίπου του ποσού ή ενδεχόμενων προσθέτων εξόδων από την εκχώρηση ο εκχωρών και ο εκδοχέας ευθύνονται αλληλέγγυα απέναντι στο γραφείο μας για την καταβολή τους. Ιδιαίτερα στην περίπτωση των αερομεταφορέων, πρέπει να επισημανθεί ότι δεν είναι δυνατή η αλλαγή του ονόματος του επιβάτη, αλλά μόνο η ακύρωση της υπάρχουσας κράτησης και η κράτηση νέας θέσης εφόσον αυτό κατά περίπτωση είναι δυνατόν. Το τουριστικό γραφείο δεν φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση που αυτό δεν σταθεί δυνατό. Η δε συνεπαγόμενη υποχρεωτική ακύρωση της κράτησης θα γίνεται σύμφωνα με τους προβλεπόμενους στο παρόν ορούς ακύρωσης.

## **7.ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ-ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ/ ΠΛΟΙΑ ΚΑΙ ΑΛΛΑ ΜΕΣΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ**

Όλες οι πληροφορίες, που αφορούν την κατηγοριοποίηση ή την κατάταξη των ξενοδοχείων και των καταλυμάτων που αναφέρονται στα προγράμματα των οργανωμένων ταξιδιών μας, είναι σύμφωνες με την ισχύουσα νομοθεσία του κάθε κράτους για την τουριστική κατάταξη των ξενοδοχείων και καταλυμάτων, η οποία μπορεί να διαφέρει από χώρα σε χώρα. Τα δωμάτια των περισσότερων ξενοδοχείων φιλοξενούν δύο κρεβάτια ή ένα ημίδιπλο. Τα τρίκλινα δωμάτια είναι, στην ουσία, δίκλινα με επιπλέον κρεβάτι. Συνήθως δεν είναι ιδιαίτερα άνετα και το επιπλέον κρεβάτι μπορεί να είναι μικρότερο από τα κανονικά ή καναπές ή σπαστό ντιβάνι. Τα δωμάτια παραδίδονται από το ξενοδοχείο συνήθως μεταξύ 13:00-15:00 και είναι στη διάθεση των ενοίκων ως τις 12:00 της ημέρας αναχώρησης. Σε περίπτωση που επιθυμείτε να μπειτε νωρίτερα στο δωμάτιο ή να αναχωρήσετε αργότερα, θα πρέπει να καταβάλετε τη σχετική επιβάρυνση. Στα μεμονωμένα ταξίδια, σε περίπτωση καθυστερημένης άφιξης στο ξενοδοχείο, μετά την ημέρα ή την ώρα της προγραμματισμένης άφιξης του ταξιδιώτη, και εφ' όσον αυτός δεν έχει ενημερώσει σχετικά το ξενοδοχείο και το γραφείο μας, το ξενοδοχείο έχει δικαίωμα να ακυρώσει την κράτηση και να διαθέσει το δωμάτιο για όλη την περίοδο της κράτησης, εάν τού ζητηθεί. Στην περίπτωση υπεράριθμων κρατήσεων από την πλευρά του ξενοδοχείου,



το γραφείο μας θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να διευθετήσει το θέμα, σύμφωνα και με τα ισχύοντα στη χώρα υποδοχής, θα πρέπει εδώ να γνωρίζετε, ότι στα ταξίδια με πούλμαν στις εκδρομές της Ελλάδας οι θέσεις δίνονται με σειρά εγγραφής και δεν αλλάζουν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, στις εκδρομές του εξωτερικού αλλάζουν καθημερινά .Το κάπνισμα στο πούλμαν απαγορεύεται .Η φράση <μέσω της πόλης > και <θα δούμε> στις οδικές εκδρομές δηλώνουν την ένδειξη κατεύθυνσης δρομολογίου και την θέα από το πούλμαν του αξιοθέατου σημείου κτηρίου αντιστοίχως. Η διάρκεια μιας ολόημερης επίσκεψης/εκδρομής έχει χρονική διάρκεια που δεν υπερβαίνει τις οκτώ (8) συνολικά ώρες υπολογιζόμενης πάντα από την αναχώρηση έως και την επιστροφή στο ξενοδοχείο. Η διάρκεια μισής μέρας επίσκεψης/εκδρομής έχει χρονική διάρκεια που δεν θα υπερβαίνει τις τέσσερις (4) ώρες υπολογιζόμενης πάντα από την αναχώρηση έως και την επιστροφή στο ξενοδοχείο. Γίνεται γνωστό εκ των προτέρων και ρητά συμφωνείται ότι οι αεροπορικές εταιρείες και για τους δικούς τους λόγους ορισμένες φορές ναυλώνουν για δικές τους πτήσεις αεροπλάνα άλλης αεροπορικής εταιρείας. Η περίπτωση αυτή δεν αποτελεί λόγο ακύρωσης του ταξιδιού από τον πελάτη.

## **8. ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΑ,ΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΕΙΣΟΔΟΥ(VISA) & ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΙΑΤΥΠΩΣΕΙΣ.**

Γενικά, για όλα τα ταξίδια στο εξωτερικό απαιτείται νέο Ελληνικό διαβατήριο, το οποίο να έχει εκδοθεί από το 2006 και μετά. Οι χώρες της ζώνης schengen , δέχονται και τις νέες ταυτότητες .Το γραφείο μας συνιστά να έχετε στο ταξίδι το διαβατήριό σας σε ισχύ τουλάχιστον μέχρι την προγραμματισμένη ημερομηνία επιστροφής σας. Μερικές χώρες ζητούν το διαβατήριό των ταξιδιωτών να λήγει τουλάχιστον 3-12 μήνες μετά τον χρόνο άφιξης τους σ' αυτές. Το τουριστικό γραφείο παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, όσον αφορά τα ταξιδιωτικά και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για κάθε ταξίδι και προορισμό και την έκδοση ή/και θεώρηση τους, αλλά -ακόμη και αν παράσχει κάποια βοήθεια στη σχετική διαδικασία- δεν ευθύνεται για τυχόν μη έκδοση ή μη θεώρηση αυτών από τις αρμόδιες αρχές, στις οποίες πρέπει να απευθυνθεί ο ταξιδιώτης. Ειδικά οι υπήκοοι άλλων χωρών, που είναι κάτοχοι ξένων διαβατηρίων, πρέπει να ενημερώνουν σχετικά το τουριστικό γραφείο και να απευθύνονται οι ίδιοι στις προξενικές αρχές της χώρας τους, καθώς και των χωρών που θα επισκεφθούν. Τυχόν μη εξασφάλιση της έγκαιρης



έκδοσης ή θεώρησης των ταξιδιωτικών σας έγγραφων δεν δικαιολογεί την ακύρωση της συμμετοχής σας στο ταξίδι χωρίς χρέωση ακυρωτικών. Το τουριστικό γραφείο παρέχει όλες τις πληροφορίες για τυχόν απαραίτητους εμβολιασμούς ή άλλες φαρμακευτικές προφυλάξεις για τις περιοχές τροπικών ή άλλων επιδημιών. Λόγω, όμως, και των ιατρικών προσωπικών δεδομένων του κάθε ταξιδιώτη, ο ίδιος έχει την ευθύνη ν' απευθυνθεί σχετικά στις αρμόδιες υγειονομικές αρχές.

## **9.ΑΣΦΑΛΙΣΗ**

Το γραφείο μας έχει συνάψει ασφαλιστήριο συμβόλαιο Αστικής Επαγγελματικής Ευθύνης για κάθε εκδρομή που διοργανώνει, το οποίο καλύπτει τις περιπτώσεις τυχόν ευθυνών έναντι των πελατών του, που προκύπτουν από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση του οργανωμένου ταξιδιού. Επίσης, το ασφαλιστήριο συμβόλαιο καλύπτει την περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης, την υποχρέωση επιστροφής των καταβληθέντων, καθώς και τον επαναπατρισμό των ταξιδιωτών. Ο αριθμός του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και τα στοιχεία του ασφαλιστή είναι στη διάθεση του ταξιδιώτη στο λογιστήριο του γραφείου μας. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα προαιρετικής ασφάλισης στα επιθυμητά ποσά, την οποία το γραφείο μας συνιστά ανεπιφύλακτα. Επίσης, για την περίπτωση ασθένειας σας στη διάρκεια ταξιδιού σας εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σας συνιστούμε να έρθετε σε επαφή με τον Ασφαλιστικό σας Φορέα για την έκδοση της «Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθένειας».

## **10.ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ**

Οι αποσκευές μεταφέρονται με ευθύνη των κατόχων τους, ανεξάρτητα αν υπάρχει ή όχι συνοδεία εκπροσώπων του τουριστικού γραφείου. Σε περίπτωση φθοράς ή απώλειας, ισχύουν οι αντίστοιχες διεθνείς Συνθήκες για κάθε μεταφορικό μέσον και για τα ξενοδοχεία, και η ευθύνη, στην περίπτωση αυτή, περιορίζεται σύμφωνα με τις Συνθήκες αυτές. Στα αεροπορικά ταξίδια, το βάρος των αποσκευών δεν επιτρέπεται να ξεπερνά τα 20 κιλά, στην οικονομική θέση. Σε περίπτωση που προκύψουν επιπλέον έξοδα, λόγω μεγαλύτερου βάρους αποσκευών από το επιτρεπόμενο, αυτά βαρύνουν τον ταξιδιώτη και πληρώνονται επί τόπου. Σημειώνεται επίσης, ότι οι αεροπορικές εταιρείες επιτρέπουν στην καμπίνα των επιβατών μόνο μία χειραποσκευή μικρών διαστάσεων (περίπου 50 X 40 X 25).



## 11. ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ

Ακυρώσεις συμμετοχής από την πλευρά του ταξιδιώτη γίνονται μόνο εγγράφως προς το γραφείο μας και, ανεξάρτητα από την ημερομηνία της κράτησης (και εφ' όσον δεν είναι δυνατή η εκχώρηση της κράτησης του σε άλλο άτομο με τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στο άρθρο των Γενικών όρων συμμετοχής ), υπόκεινται στα παρακάτω ακυρωτικά τέλη κατ' άτομο, ανάλογα με τη χρονική στιγμή κατά την οποία γίνεται η ακύρωση: • Προ 15 ημερών από την αναχώρηση 20 € για τα ταξίδια στην Ελλάδα και 40 € για ταξίδια στο εξωτερικό, κατ' άτομο ,για διαχειριστικά έξοδα. \* 15 έως 10 ημέρες πριν την αναχώρηση: 40% της συνολικής αξίας του ταξιδιού. • 10 έως 05 ημέρες πριν την αναχώρηση : 60% της συνολικής αξίας του ταξιδιού. • 05 ημέρες πριν την αναχώρηση μέχρι και την αναχώρηση ( μη εμφάνιση): 100% της συνολικής αξίας του ταξιδιού. • Για τις κρουαζιέρες ισχύουν διαφορετικοί όροι ακυρώσεων σύμφωνα με τους όρους\* των συμβάσεων της κάθε εταιρείας που ισχύουν για κάθε εκδρομή κρουαζιέρα. • Για τα ατομικά / μεμονωμένα ταξίδια ισχύουν διαφορετικοί όροι ακυρώσεων σύμφωνα με τους όρους του κάθε ναύλου των αεροπορικών εταιριών καθώς και την πολιτική για θέματα ακυρώσεων του  εκάστοτε  ξενοδοχείου.

Οι χρεώσεις γίνονται ανεξάρτητα από τον χρόνο της εγγραφής ή από το αν έχουν ήδη καταβληθεί τα αντίστοιχα ποσά από τους ταξιδιώτες ή όχι. Στην περίπτωση που ένα από τα δύο άτομα που πρόκειται να διαμείνουν ή διαμένουν σε δίκλινο δωμάτιο ακυρώσει τη συμμετοχή του, και εφ' όσον τα ακυρωτικά που οφείλει δεν ισούνται με το 100% της συνολικής αξίας του ταξιδιού, εκτός των ακυρωτικών, ο ταξιδεύων θα πληρώσει και τη διαφορά του δωματίου του, καθώς θα διαμείνει αναγκαστικά σε μονόκλινο.

## 12. ΡΥΘΜΙΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Το τουριστικό γραφείο και ο ταξιδιώτης δεσμεύονται να επιλύσουν με καλή πίστη κάθε διαφορά που μπορεί να προκύψει κατά την εκτέλεση της σύμβασης του οργανωμένου ταξιδιού. Σε περίπτωση αποτυχίας των σχετικών προσπαθειών τα μέρη δεσμεύονται να απευθυνθούν στην Επιτροπή Φιλικής Επίλυσης Διαφορών του

ΗΑΤΤΑ και να ζητήσουν την μεσολάβηση της .Αν η φιλική επίλυση της διαφοράς δεν καταστεί δυνατή , αρμόδια είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας.

### **2.2.7 ΤΜΗΜΑ ΣΧΟΛΙΚΩΝ ΕΚΔΡΟΜΩΝ**

Τα τελευταία χρόνια έχουν καθιερωθεί οι πολυήμερες σχολικές εκδρομές. Οι εκδρομές αυτές συνήθως πραγματοποιούνται κατά τον Μάρτιο και τον Απρίλιο, λίγο πριν την λήξη της σχολικής χρονιάς. Οι πιο γνωστοί προορισμοί είναι η Κρήτη και η Ρόδος. Τον τελευταίο καιρό βέβαια έχει παρατηρηθεί ότι πολλά σχολεία προτιμούν κάποια πόλη του εξωτερικού για την ετήσια εκδρομή τους. Η επιλογή του προορισμού βέβαια γίνεται μετά από ψηφοφορία των μαθητών αλλά και μετά την έγκριση των καθηγητών. Η προετοιμασία της εκδρομής ξεκινά λίγο μετά την έναρξη της σχολικής χρονιάς γιατί είναι μια χρονοβόρα διαδικασία. Αφού λοιπόν το σχολείο βρει τον προορισμό που θέλει επισκέπτεται διάφορα τουριστικά γραφεία για να μάθει προσφορές και να διαλέξει τι τον συμφέρει.

Το τμήμα αυτό απαρτίζεται από ένα άτομο. Το άτομο αυτό ασχολείται μόνο με σχολικές εκδρομές αλλά και με συλλόγους. Το συγκεκριμένο τμήμα συνεργάζεται πάρα πολύ με τον διευθυντή.

Η διαδικασία για την ετοιμασία της προσφοράς είναι αρκετά χρονοβόρα καθώς πρέπει να πάρουν προσφορές από διάφορα ξενοδοχεία και μετά να αποφασίσουν την πιο συμφέρουσα επιλογή. Επιπλέον, έχουν να πάρουν προσφορές από αεροπορικές εταιρείες όταν πρόκειται για κάποιο αεροπορικό ταξίδι ή να επικοινωνήσουν με τις ναυτιλιακές εταιρείες όταν πρόκειται για ακτοπλοϊκό ταξίδι. Σχεδόν κάθε φορά έχουν να κλείσουν και κάποιο πούλμαν το οποίο τους μεταφέρει.

Τα στοιχεία τα οποία χρειάζονται είναι περίπου πόσα άτομα θα ταξιδέψουν, την ημερομηνία του ταξιδιού, όταν πρόκειται για κάποιο σύλλογο τις ηλικίες ώστε σε περίπτωση που είναι παιδιά δικαιούνται μειωμένα εισιτήρια, βέβαια τον προορισμό αλλά και τον τρόπο ταξιδιού (αεροπορικό, ακτοπλοϊκό, οδικό).

Στη συνέχεια το γραφείο μαζί με τον πελάτη διαμορφώνει το πρόγραμμα της εκδρομής ώστε να συνδυάζεται μόρφωση με διασκέδαση.



Ο τρόπος επικοινωνίας του γραφείου με τον πελάτη θα πρέπει να είναι άμεσος ώστε το αποτέλεσμα να είναι καλύτερο. Οι ενδιαφερόμενοι συνήθως στέλνουν fax ή ένα e-mail και περιμένουν απάντηση για την τιμή. Αυτός ο τρόπος όμως δεν είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικός διότι το γραφείο δίνει μεγαλύτερη προσοχή στα άτομα που δείχνουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον.

Τέλος, στο site του γραφείου υπάρχει και ένα ειδικό Link το οποίο αφορά τις σχολικές εκδρομές. Με αυτό τον τρόπο το συγκεκριμένο τμήμα έχει μια αρκετά καλή διαφήμιση.

## **2.2.8 ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ**

Το τμήμα οικονομικών υπηρεσιών, δηλαδή το λογιστήριο, είναι αρκετά σημαντικό για την επιχείρηση. Σε αυτό το τμήμα δουλεύουν πέντε λογιστές. Οι τρεις από αυτούς είναι μόνιμοι και βρίσκονται καθημερινά στο γραφείο και οι άλλοι δυο έρχονται στο γραφείο να δουλέψουν περίπου μια φορά την εβδομάδα.

Οι λειτουργίες του τμήματος λογιστηρίου αφορούν(Παπαγεωργίου,2007:191):

- Την τήρηση των λογιστικών στοιχείων της επιχείρησης
- Την πιστή τήρηση της πιστωτικής πολιτικής.
- Τον εσωτερικό έλεγχο του λογιστηρίου.
- Τη διαμόρφωση της πολιτικής πληρωμών προς τους προμηθευτές αλλά και τους συνεργάτες της επιχείρησης.
- Την παρακολούθηση της τήρησης της διαμορφωθείσας πολιτικής στο επίπεδο των προκαθορισθέντων οικονομικών ορίων.
- Τη στατιστική παρακολούθηση και έλεγχο των διαφόρων τμημάτων του γραφείου.
- Την ενημέρωση της διοίκησης για την οικονομική πορεία της επιχείρησης.
- Την παρακολούθηση των εκδοθέντων εισιτηρίων.
- Την κατάρτιση του προϋπολογισμού και τον έλεγχο των αποτελεσμάτων.
- Τη σύνταξη του ετήσιου ισολογισμού της επιχείρησης.

- Την τακτοποίηση εργοδοτικών και ασφαλιστικών εισφορών.

Για να μπορέσουν οι εργαζόμενοι να ανταπεξέλθουν σε αυτό το τμήμα θα πρέπει να έχουν πτυχίο οικονομικής σχολής, επαρκής εμπειρία και καλή γνώση του αντικειμένου. Επιπλέον θα πρέπει να τους χαρακτηρίζει η οργανωτικότητα, το πνεύμα συνεργασίας, η συνέπεια αλλά και η καλή γνώση αγγλικών καθώς πολλές φορές επικοινωνούν με συνεργάτες του εξωτερικού.

Στο τμήμα του λογιστηρίου γίνονται και όλες οι πληρωμές των εισιτηρίων αλλά και των τουριστικών πακέτων. Το πρόγραμμα το οποίο χρησιμοποιούν σε συνεργασία με τους πωλητές είναι το TRAVEL FORCE. Μέσα από αυτό το πρόγραμμα παρακολουθούν και τις πωλήσεις.

Τα έντυπα τα οποία χρησιμοποιούν είναι(Παπαγεωργίου,2007:193):

- Τιμολόγιο και απόδειξη παροχής υπηρεσιών.
- Απόδειξη είσπραξης και απόδειξη πληρωμής.
- Απόδειξη πώλησης εισιτηρίων.
- Πιστωτικό τιμολόγιο.
- Δελτίο αποστολής.
- Ημερολόγιο ταμείου.
- Ημερολόγιο διαφόρων πράξεων.
- Γενικό καθολικό.
- Ημερολόγιο απογραφών και ισολογισμού.

Τα παραπάνω έντυπα εκδίδονται είτε χειρόγραφα είτε μηχανογραφημένα ανάλογα με την χρήση τους.

Η μισθοδοσία είναι αρμοδιότητα του λογιστηρίου και γίνεται κάθε πρώτη του μήνα. Αυτό γινόταν πάντα στο χώρο του γραφείου με μετρητά. Όμως από τον Ιούνιο του 2010 αυτό άλλαξε και γίνεται πάλι κάθε πρώτη του μήνα αλλά μέσω τραπεζής. Οπότε οι υπάλληλοι πηγαίνουν στην τράπεζα για να εισπράξουν τα χρήματά τους.

Όμως για τους νέους που έκαναν την πρακτική τους έπαιρναν μόνο τα χρήματα που δικαιούνταν κάθε μήνα από την εταιρεία, δηλαδή τα μισά. Τα άλλα μισά



τα παίρνουν πάλι από το γραφείο αλλά λίγους μήνες μετά την πρακτική τους, όταν δηλαδή τα στείλει ο ΟΑΕΔ. Και αυτό όμως άλλαξε, τώρα και οι πρακτικάριοι πληρώνονται μέσω τραπέζης και παίρνουν ολόκληρο το ποσό που δικαιούνται. Οπότε η εταιρεία κρατάει το ποσό του ΟΑΕΔ όταν το στείλουν.

### **2.2.9 ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ**

Στον τομέα των συνεδρίων λόγω της μεγάλης ζήτησης έχει δημιουργηθεί ένα τμήμα το οποίο ασχολείται μόνο με αυτό. Στο συνεδριακό τουρισμό υπάγονται κάθε είδους οργανωμένες εκδηλώσεις, που μπορεί να έχουν μεγάλο ή μικρό αριθμό συμμετεχόντων και να αναπτύσσονται σε τοπικό, περιφερειακό ή διεθνές επίπεδο. ο συνεδριακός τουρισμός είναι συνήθως περιορισμένης χρονικής διάρκειας και συχνά συνδυάζεται και με κάποια άλλη μορφή τουρισμού, συνήθως τον τουρισμό διακοπών.

Το τμήμα συνεδρίων αναλαμβάνει την οργάνωση ενός συνεδρίου υποβάλλοντας σχετική πρόταση στην οργανωτική επιτροπή του συνεδρίου. Η δουλειά του τμήματος είναι να παρέχει και να συντονίζει υπηρεσίες που αποσκοπούν στην επιτυχή διεξαγωγή του συνεδρίου.

Πιο αναλυτικά αναλαμβάνει (Λαλούμης & Ρούπας, 1998:456):

- Την εξεύρεση κατάλληλου χώρου για τη διεξαγωγή του συνεδρίου.
- Τοποθεσία
- Αίθουσα
- Διαμονή
- Διατροφή
- Μεταφορά
- Εξοπλισμός αίθουσας
- Ψυχαγωγία
- Αρχηγό group

Αυτό που πρέπει να γνωρίζει το γραφείο για να μπορέσει να ξεκινήσει τις εργασίες για το συνέδριο είναι ο αριθμός των ενδιαφερομένων κατά προσέγγιση, ο εξοπλισμός που χρειάζεται, η ημερομηνία διεξαγωγής αλλά και ο προορισμός.

Οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν πριν την διοργάνωση του συνεδρίου είναι (Παπαγεωργίου,2007:184):

- Προϋπολογισμός του συνεδρίου
- Υπογραφή προσυμφώνου με την οργανωτική επιτροπή
- Πρόγραμμα συνεδρίου
- Εξασφάλιση αιθουσών και εξοπλισμού
- Ενημέρωση χορηγών
- Κράτηση αεροπορικών εισιτηρίων και οργάνωση μεταφοράς
- Κράτηση ξενοδοχείου
- Οργάνωση catering

Κατά τη διάρκεια του συνεδρίου το γραφείο παρακολουθεί τη σωστή διοργάνωση του συνεδρίου αλλά είναι εκεί για να βρει λύσεις σε τυχόν προβλήματα.

Μετά τη λήξη του συνεδρίου γίνεται καθαρισμός του χώρου. Γίνεται επίβλεψη της αναχώρησης των προσκεκλημένων και γίνεται διευθέτηση τυχόν εκκρεμών θεμάτων. Τέλος, γίνεται οικονομική εκκαθάριση.

Βασικό χαρακτηριστικό του τμήματος είναι ο επαγγελματισμός, η άριστη διοργάνωση, η πρόβλεψη τυχόν δυσχερειών-προβλημάτων και η ανάπτυξη εναλλακτικών λύσεων.

Οι εργαζόμενοι στο συγκεκριμένο τμήμα είναι τέσσερις. Οι τρεις είναι μόνιμοι και έρχονται καθημερινά στα γραφεία ενώ το τέταρτο άτομο είναι ο λογιστής και έρχεται στην εταιρεία περίπου μια φορά την εβδομάδα. Οι εργαζόμενοι στο συγκεκριμένο τμήμα έχουν μεγάλη επαγγελματική εμπειρία και γνωρίζουν τη λειτουργία πολλών τμημάτων του τουριστικού γραφείου καθώς οι απαιτήσεις είναι πολλές και υψηλού επιπέδου.

Αυτό που τους χαρακτηρίζει είναι η υπομονή για το μεγάλο ωράριο, η σωστή και επαγγελματική συμπεριφορά, ο σωστός τρόπος επικοινωνίας απέναντι σε συνεργάτες αλλά και η άριστη γνώση αγγλικών καθώς η επικοινωνία με συνεργάτες του εξωτερικού είναι καθημερινή.



### **2.3. ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ**

Ένα τουριστικό γραφείο χωρίζεται σε τμήματα για να είναι η λειτουργία του πιο σωστή και πιο εύκολη. Κάθε τμήμα λοιπόν λειτουργεί ξεχωριστά. Όμως όλα τα τμήματα συνεργάζονται μεταξύ τους, άλλα συνεργάζονται περισσότερο, άλλα λιγότερο και άλλα καθόλου.

Το τμήμα το οποίο έχει συνεργασία με όλα τα τμήματα είναι αυτό του λογιστηρίου και βέβαια ο διευθυντής. τα υπόλοιπα τμήματα συνεργάζονται με κάποια άλλα ανάλογα με τις απαιτήσεις της δουλειάς. Κάποια τμήματα τα οποία δεν συνεργάζονται μεταξύ τους είναι το τμήμα της Ελλάδας με το τμήμα των σχολικών εκδρομών.

### **2.4. ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΚΑΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ**

Οι εξωτερικοί συνεργάτες είναι οι επιχειρήσεις οι οποίες βοηθάνε το γραφείο στις πωλήσεις, δηλαδή τα τουριστικά γραφεία της επαρχίας και άλλα τουριστικά γραφεία της Αθήνας τα οποία προωθούν τα τουριστικά πακέτα του γραφείου.

Επιπλέον, συνεργάτες είναι τα ξενοδοχεία και οι αεροπορικές εταιρείες με τις οποίες κάνουν κρατήσεις.

Οι εξωτερικοί υπάλληλοι του γραφείου είναι τα άτομα τα οποία ασχολούνται , με δουλειές εκτός γραφείου. Για αρχή είναι ο υπάλληλος για τις εξωτερικές δουλειές ο οποίος πηγαίνει στις τράπεζες για συναλλαγές, στις αεροπορικές εταιρείες για πληρωμή αεροπορικών εισιτηρίων και οπουδήποτε αλλού χρειαστεί. Επιπλέον υπάρχει ένας υπάλληλος ο οποίος πηγαίνει στο αεροδρόμιο για να συναντήσει πελάτες οι οποίοι θα βρουν τον ξεναγό τους στην χώρα την οποία επισκέπτονται. Ο υπάλληλος αυτός τους δίνει τα εισιτήρια τους σε περίπτωση που δεν τα έχουν και τους βοηθά στο check-in. Τέλος, εξωτερικοί υπάλληλοι είναι και οι συνοδοί-ξεναγοί που δουλεύουν με το γραφείο και αναλύονται παρακάτω.

### **2.5 ΣΥΝΟΔΟΙ – ΞΕΝΑΓΟΙ**

Οι συνοδοί-ξεναγοί αναλαμβάνουν την ευθύνη της συνοδείας μιας ομάδας εκδρομικών, φροντίζοντας την ομαλή εξέλιξη του οργανωμένου προγράμματος. Ο tour leader είναι ο μάνατζερ της ομάδας, υποστηρίζει και καθοδηγεί τα μέλη της κατά την

άφιξη, παραμονή και αναχώρηση τους από μια χώρα και αντιπροσωπεύει το τουριστικό γραφείο στο οποίο εργάζεται, αλλά και τη χώρα όταν αφορά ταξίδια εξωτερικού.

Οι ξεναγοί συνοδεύουν τους ταξιδιώτες κατά την επίσκεψή τους σε διάφορα αξιοθέατα ( ιστορικά μνημεία κάθε εποχής, αρχαιολογικούς χώρους, μουσεία κ.λπ. ), τους επεξηγούν την σημασία, τον προορισμό και την ιστορία τους και παρέχουν γενικότερες πληροφορίες σχετικά με τον πολιτισμό της χώρας που επισκέπτονται.

Η διαφορά ανάμεσα στον συνοδό και τον ξεναγό είναι ότι ο συνοδός πρέπει να βρίσκεται μαζί με το γκρουπ σε όλη την διάρκεια του ταξιδιού ενώ ο ξεναγός είναι υπεύθυνος μόνο για την ξενάγηση των ταξιδιωτών.

### **Καθήκοντα του αρχηγού-συνοδού**

Ο αρχηγός ενός γκρουπ αποτελεί τον εκπρόσωπο του γραφείου που οργανώνει την συγκεκριμένη εκδρομή και συνοδεύει τους ταξιδιώτες σε όλη την διάρκεια του ταξιδιού τους. Αποστολή του είναι να διεκπεραιώσει το πρόγραμμα της συγκεκριμένης εκδρομής, αναλαμβάνοντας όλες τις διατυπώσεις που σχετίζονται με αυτήν. Βασικά καθήκοντα του αρχηγού είναι (Παπαγεωργίου,2007:206) :

- ❖ Το check-in των γκρουπ στο αεροδρόμιο κατά την αναχώρηση.
- ❖ Η παραλαβή των γκρουπ κατά την άφιξη στον τόπο προορισμού.
- ❖ Το check-in στο ξενοδοχείο κατά την άφιξη.
- ❖ Η επιβεβαίωση των εισιτηρίων του γκρουπ.
- ❖ Η σωστή υλοποίηση του ημερήσιου προγράμματος και η διευθέτηση τυχόν απρόβλεπτων καταστάσεων.
- ❖ Η έγκαιρη έγερση των ταξιδιωτών και η τήρηση του χρονοδιαγράμματος.
- ❖ Η διασφάλιση της συνοχής του γκρουπ, με ενθάρρυνση του ομαδικού πνεύματος.
- ❖ Η εξασφάλιση εισιτηρίων εισόδου σε αρχαιολογικούς και άλλους χώρους.
- ❖ Η επαφή με τους τοπικούς συνεργάτες και προμηθευτές.
- ❖ Η διευκόλυνση των ταξιδιωτών για αγορές.
- ❖ Η παρουσίαση προτάσεων αξιοποίησης του ελεύθερου χρόνου τους.
- ❖ Η πληροφόρηση για προαιρετικές εκδρομές και εκδηλώσεις.
- ❖ Η πληροφόρηση για ωράρια και άλλες λεπτομέρειες διαφόρων εκδηλώσεων.
- ❖ Η επεξήγηση της ξενάγησης, όταν η γλώσσα της ξενάγησης δεν είναι κατανοητή από το γκρουπ.



- ❖ Η σύνταξη της ημερήσιας αναφοράς προς τη διεύθυνση του γραφείου. Που περιλαμβάνει στοιχεία για την πραγματοποίηση του προγράμματος, τυχόν παράπονα και την αντιμετώπισή τους, παρατηρήσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών των προμηθευτών.
- ❖ Το check-out από το ξενοδοχείο και η ομαλή αναχώρηση του γκρουπ από το αεροδρόμιο.

Ο αρχηγός απαγορεύεται να πωλεί ο ίδιος και για λογαριασμό του εκδρομές ή να διενεργεί οποιεσδήποτε άλλες πράξεις που, σύμφωνα με τον νόμο, ανήκουν στην αρμοδιότητα του τουριστικού γραφείου. Δεν επιτρέπεται επίσης, εκτός από πληροφορίες που αφορούν το πρόγραμμα της εκδρομής, να παρέχει οποιαδήποτε άλλη πληροφορία που να θεωρείται ξενάγηση: αυτό ισχύει για όλη τη διάρκεια της εκδρομής, από την άφιξη έως την αναχώρηση του γκρουπ. Την ξενάγηση κάνουν διπλωματούχοι ξεναγοί που διαθέτουν άδεια του Υπουργείου Πολιτισμού της χώρας προορισμού και είναι γνώστες του αντικειμένου που ενδιαφέρει τους ταξιδιώτες.

### **Προσόντα του αρχηγού-συνοδού**

Για να φέρει εις πέρας τα καθήκοντα που αναφέρθηκαν, ο αρχηγός πρέπει να έχει συγκεκριμένα προσόντα(Παπαγεωργίου,2007:208) :

- Γλωσσομάθεια (απαιτείται γνώση τουλάχιστον δύο γλωσσών).
- Εξωστρέφεια και ικανότητα επικοινωνίας με τους ανθρώπους.
- Ικανότητα προσαρμογής σε δύσκολες καταστάσεις.
- Ικανότητα χειρισμού και υποστήριξης των ταξιδιωτών.
- Συνέπεια, εργατικότητα, εχεμύθεια και εντιμότητα.
- Εμπειρία, αποφασιστικότητα και διορατικότητα.
- Ψυχραιμία, υπευθυνότητα και ανάληψη πρωτοβουλιών.
- Ικανότητα προγραμματισμού δραστηριοτήτων.
- Διαπραγματευτική ικανότητα.
- Βασικές γνώσεις πρώτων βοηθειών.
- Τέλος, ο αρχηγός πρέπει να έχει απόλυτη γνώση των λεπτομερειών της εκδρομής, δηλαδή το πρόγραμμα, το δρομολόγιο, τους όρους συμμετοχής, τα optional, την ψυχαγωγία και κάθε άλλη λεπτομέρεια που θα διευκολύνει τη διαμονή των ταξιδιωτών.

## Η οργάνωση του αρχηγού της εκδρομής

Για την άριστη διεκπεραίωση της εκδρομής, ο αρχηγός της θα πρέπει να είναι ο ίδιος οργανωμένος σε όλα τα επίπεδα. Αναλυτικότερα απαιτείται(Παπαγεωργίου,2007:208):

- Γνώση του προορισμού.
- Συγκέντρωση πληροφοριών που αφορούν τον προορισμό : ιστορία του τόπου προορισμού, αξιοθέατα, βιοτικό και πολιτιστικό επίπεδο των κατοίκων, αλλά και επιβεβαίωση ωραρίων λειτουργίας των προς επίσκεψη μουσείων και άλλων χώρων.
- Άριστη γνώση του προγράμματος της εκδρομής, των παρεχόμενων υπηρεσιών, των προαιρετικών εκδρομών, των τυχόν οικονομικών επιβαρύνσεων που απαιτούνται από τις extra παροχές του πακέτου.
- Άριστη γνώση του δρομολογίου: Μίλιομετρικές/χιλιομετρικές αποστάσεις και χρονική διάρκεια των καθημερινών δραστηριοτήτων.
- Γνώση των γενικών όρων συμμετοχής : αλλαγές, ακυρώσεις, ευθύνες εταιρείας, δικαιώματα ταξιδιωτών και άλλες χρηστικές λεπτομέρειες.
- Οργάνωση του φακέλου του αρχηγού της εκδρομής. Ο φάκελος του αρχηγού περιλαμβάνει:
  - ✓ Ονομαστική κατάσταση των μελών του γκρουπ (name list)
  - ✓ Κατάσταση δωματίων (rooming list)
  - ✓ Κατάσταση επιβίβασης στο πούλμαν (για οδικές εκδρομές)
  - ✓ Κατάσταση κατάληψης καμπίνων (cabin list,για ταξίδι με πλοίο)
  - ✓ Κατάλογο χρησμων τηλεφώνων (συνεργατών, πρεσβείας, αστυνομίας, νοσοκομείων, κ.λπ.)
  - ✓ Ταμπέλες με επωνυμία του γραφείου.
  - ✓ Χάρτες, οδηγούς και άλλα βοηθήματα.
  - ✓ Ότι άλλο το γραφείο κρίνει χρήσιμο και απαραίτητο για τη συγκεκριμένη εκδρομή.

Η επιλογή των αρχηγών δεν είναι εύκολη για δύο λόγους: πρώτον γιατί οι διαθέσιμοι ικανοί επαγγελματίες είναι λίγοι και δεύτερον γιατί τα συχνά ταξίδια στο



εξωτερικό είναι ιδιαίτερα κοπιαστικά, με αποτέλεσμα σύντομα οι αρχηγοί να επιδιώκουν να μετατεθούν σε άλλα τμήματα του γραφείου.

### **Καθήκοντα και προσόντα του ξεναγού**

Ο ξεναγός επιτελεί ένα εξαιρετικά σημαντικό έργο, αφού αποτελεί τον καθρέπτη του τουρισμού της χώρας του, ενώ είναι ταυτόχρονα ο καλύτερος πρεσβευτής της ιστορίας και του πολιτισμού της. Είναι υποχρεωμένος να ασκεί τα καθήκοντά του με αξιοπρέπεια και τρόπο που να εμπνέει την εμπιστοσύνη και την εκτίμηση των προσώπων που ξεναγεί. Οφείλει επίσης να συμπεριφέρεται με ευγένεια και να είναι προσιτός και φιλικός. Το τουριστικό γραφείο πρέπει να εξηγεί με σαφήνεια τον τρόπο που επιθυμεί να γίνεται η ξενάγηση και να πληροφορεί πάντοτε τον ξεναγό για τις τυχόν ιδιαιτερότητες κάποιας ομάδας τουριστών.

Από την πλευρά του, ο ξεναγός πρέπει να γνωρίζει αρκετά στοιχεία για την τέχνη, τον πολιτισμό και τις σύγχρονες δραστηριότητες και τάσεις της χώρας που κατοικεί και να έχει συνείδηση του ρόλου του, που είναι :

- Η πολύπλευρη ενημέρωση και πληροφόρηση των ταξιδιωτών.
- Η δημιουργία επιθυμίας για επάνοδο στη χώρα.
- Η ανάπτυξη θετικής άποψης των τουριστών για τη χώρα.

Ο ξεναγός πρέπει να είναι καταρτισμένος πάνω στο αντικείμενο της εκάστοτε ξενάγησης, θα πρέπει δε να μην εκφράζει με τρόπο που να προδίδει αποστήθιση εννοιών που δεν κατέχει. Επίσης δεν πρέπει να εκφράζει προσωπικές αντιλήψεις, αλλά να προσφέρει στον επισκέπτη όλες τις κοινώς παραδεκτές και τεκμηριωμένες απόψεις. Η διήγησή του πρέπει να είναι γλαφυρή και οι περιγραφές του ενδιαφέρουσες και ελκυστικές.

Ο ξεναγός πρέπει να είναι κάτοικος της χώρας προορισμού του πακέτου, απόφοιτος σχολής ξεναγών και να κατέχει ειδική άδεια ξενάγησης σε συγκεκριμένη γλώσσα, όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία όλων των χωρών του κόσμου. Από τη νομοθεσία προβλέπονται επίσης κυρώσεις, τόσο για την περίπτωση που κάποιος χωρίς την ειδική άδεια εκτελεί καθήκοντα ξεναγού, όσο και για τις περιπτώσεις ξεναγών που παραβαίνουν τα καθήκοντά τους.

Ο ξεναγός που έχει την προβλεπόμενη άδεια εξάσκησης του επαγγέλματος συμβάλλεται με τα τουριστικά γραφεία με σχέση εξαρτημένης εργασίας και το περιεχόμενο της σύμβασης του πρέπει να είναι η πραγματοποίηση των ξεναγήσεων των τουριστικών προγραμμάτων, όπως αυτές οργανώνονται από τα γραφεία αυτά.

Το επάγγελμα των ξεναγών και οι σχέσεις τους με τα τουριστικά γραφεία ρυθμίζονται από το νόμο 710/1977 περί ξεναγών και από την ισχύουσα κάθε φορά Συλλογική Σύμβαση Εργασίας. (Παπαγεωργίου,2007:209).



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### **3.1 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΑΚΕΤΑ**

#### **Ορισμός**

Για την τουριστική βιομηχανία, ένα ταξίδι που

- Είναι οργανωμένο στο σύνολό του,
- Παρέχει στον πελάτη συνδυασμό δύο τουλάχιστον υπηρεσιών (μεταφοράς και καταλύματος), αλλά πιθανώς και άλλες συμπληρωματικές υπηρεσίες (όπως μεταφορές, ξεναγήσεις) και
- Προσφέρεται έναντι μιας ενιαίας τιμής

καλείται τουριστικό πακέτο. Η διεθνής ονομασία είναι Inclusive Tour ή Tour Package.

Το τουριστικό πακέτο, όπως ήδη αναφέρθη, προσφέρεται έναντι μιας ενιαίας τιμής και πληρώνεται στο σύνολό του πριν την αναχώρηση. Στην ενιαία τιμή περιλαμβάνονται το κόστος των υπηρεσιών που συνθέτουν το πακέτο, τα λειτουργικά έξοδα του διοργανωτή και το επιθυμητό κέρδος του.

Το τουριστικό πακέτο αποτελεί το βασικό αντικείμενο της επιχειρηματικής δραστηριότητας των tour operators, ενώ και τα τουριστικά γραφεία συχνά δημιουργούν δικά τους τουριστικά πακέτα: όπως είναι φυσικό, τα πακέτα ενός τουριστικού γραφείου είναι λίγα και συνήθως αφορούν συγκεκριμένους προορισμούς. Άλλωστε η εξειδίκευση σε έναν προορισμό αποτελεί βασικό στόχο για πολλά, μικρού μεγέθους, τουριστικά γραφεία. (Παπαγεωργίου, 2007:258).

### **3.2 ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ**

Τα βασικά συστατικά ενός τουριστικού πακέτου είναι:

1. Μεταφορά ( transportation) : Η μεταφορά των ταξιδιωτών γίνεται συνήθως με αεροπλάνο αλλά μπορεί να γίνει και με πλοίο, τρένο, πούλμαν ή συνδυασμό μέσων.
2. Διαμονή (accommodation) : Συνήθως πρόκειται για ξενοδοχείο ή μοτέλ αλλά μπορεί να είναι και ξενώνας, σαλέ, βίλα, κ.λπ. Η επιλογή του καταλύματος από το διοργανωτή πρέπει να γίνεται με ιδιαίτερη

προσοχή, διότι αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα ικανοποίησης των πελατών.

3. Συμπληρωματικές υπηρεσίες : Μεταφορά από και προς το αεροδρόμιο, ξενάγηση, εκδρομή, διατροφή, ενουκίαση αυτοκινήτου και άλλες υπηρεσίες.
4. Ασφάλεια : Υποχρεωτική ασφάλεια αστικής ευθύνης των ταξιδιωτών που διακινεί ο διοργανωτής, βάσει του ΠΔ 339/96.

Τα συστατικά αυτά, όπως είναι προφανές, μπορούν να συμπληρωθούν με μεγάλη σειρά προϊόντων και υπηρεσιών, κατά τις επιθυμίες του πελάτη.(Παπαγεωργίου,2007:260).

### **3.3 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ**

Τα τουριστικά πακέτα, ανάλογα με τον αριθμό των ταξιδιωτών που συμμετέχουν σε ένα ταξίδι, διακρίνονται σε δύο κατηγορίες :

- Πακέτα Ανεξαρτήτων ή Μεμονωμένων Ταξιδιωτών
- Πακέτα Ομάδων ταξιδιωτών.

Αυτά, αναλόγως του αεροπορικού μέσου που χρησιμοποιείται για τη μετάβαση στον τόπο προορισμού, διακρίνονται περαιτέρω σε :

- Τουριστικά πακέτα που χρησιμοποιούν τακτικές πτήσεις
- Τουριστικά πακέτα που χρησιμοποιούν ειδικά ναυλωμένες πτήσεις.

Τα τουριστικά πακέτα ανάλογα με τον τρόπο σχεδιασμού τους διακρίνονται σε δύο κατηγορίες :

- Επί παραγγελία πακέτα
- Προσχεδιασμένα ή έτοιμα πακέτα.

Πρέπει πάντως να σημειωθεί ότι κάθε κατηγοριοποίηση τουριστικών πακέτων αναγκαστικά παρουσιάζει μικρά κενά. Ο λόγος είναι η ύπαρξη εκατοντάδων συνδυασμών, που προκύπτουν από τις επιθυμίες των ταξιδιωτών και τις επιλογές που παρέχονται από τα ταξιδιωτικά γραφεία. (Παπαγεωργίου,2007:261).



### **3.4 ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ**

Άσχετα με την κατηγορία στην οποία ανήκουν, τα τουριστικά πακέτα εμφανίζουν τα παρακάτω κοινά χαρακτηριστικά :

- ❖ Δίνουν πολλαπλές δυνατότητες σε ελκυστικές τιμές, κάτι που τα καθιστά ιδιαίτερα δημοφιλή.
- ❖ Σχεδιάζονται από πριν, με βάση την υπάρχουσα εμπειρία, καλύπτοντας την πλειονότητα των αναγκών των πελατών.
- ❖ Οι διευθετήσεις για το ταξίδι περιλαμβάνουν μεταφορά, κατάλυμα και σειρά διαφόρων άλλων υπηρεσιών.
- ❖ Πωλούνται σε ενιαία τιμή, που καλύπτει όλα όσα περιλαμβάνονται.
- ❖ Η ασφάλιση των ταξιδιωτών είναι υποχρεωτική.
- ❖ Το ταξίδι προπληρώνεται στο σύνολό του πριν την αναχώρηση του ταξιδιώτη.

Τα χαρακτηριστικά αυτά καθιστούν τα πακέτα ιδιαίτερα ελκυστικά για το κοινό. Ο αγοραστής εμπιστεύεται τον δημιουργό του πακέτου ως προς την ποιότητα και πληρότητα των παρεχομένων υπηρεσιών αφού δεν μπορεί να την ελέγξει κατά τη στιγμή της αγοράς. (Παπαγεωργίου,2007:265).

### **3.5 ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΑΔΙΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ**

Η δημιουργία ενός τουριστικού πακέτου δεν είναι εύκολη υπόθεση, αφού απαιτεί εμπειρία, ικανότητα προγραμματισμού και βαθιά γνώση του προϊόντος. Τα βασικά στάδια για τη δημιουργία ενός τουριστικού πακέτου είναι (Παπαγεωργίου,2007:266) :

#### **a) Βασική ιδέα-έρευνα αγοράς**

Η αρχή γίνεται είτε από μια καλή για «άνοιγμα» σε έναν νέο προορισμό, είτε από την κατανόηση των ευκαιριών που δίνουν οι υπάρχοντες προορισμοί, λόγω ελλείψεων στα υπάρχοντα προγράμματα της αγοράς ή λόγω μεγάλης ζήτησης.

Η έρευνα αγοράς αφορά τόσο τη χώρα προέλευσης των τουριστών όσο και τη χώρα υποδοχής, θα καθορίσει τους προβλεπόμενους στόχους-

πωλήσεις και πραγματοποιείται από έμπειρα και εξειδικευμένα στελέχη.

**b) Σχεδιασμός – προγραμματισμός δραστηριοτήτων**

Τόσο στους μεμονωμένους ταξιδιώτες όσο και στα γκρουπ, αρχικά καθορίζονται οι πιθανές ανάγκες του ταξιδιώτη και στη συνέχεια συγκεκριμενοποιείται η διαδρομή και προγραμματίζονται οι διάφορες δραστηριότητες. Εξαιρετικά σημαντική είναι η αυστηρή τήρηση του χρονοδιαγράμματος ενεργειών. Ο αρχικός σχεδιασμός είναι δυνατόν να τροποποιηθεί, ανάλογα με την έκβαση των εργασιών του επόμενου σταδίου.

**c) Διαπραγματεύσεις – υπογραφή συμβολαίων**

Γίνεται διαπραγμάτευση με τους προμηθευτές για τη διαθεσιμότητα και τις τιμές κάθε παροχής ξεχωριστά : αεροπορική μετακίνηση, ξενοδοχεία , επίγειες μεταφορές, υπηρεσίες υποδοχής και άλλες βοηθητικές υπηρεσίες. Οι τιμές πρέπει να είναι ελκυστικές για τους πελάτες και ταυτόχρονα επικερδείς για το δημιουργό του πακέτου : αυτό είναι δυνατόν αφού ο δημιουργός του πακέτου, αγοράζοντας μαζικά, έχει τη δυνατότητα να επιτύχει καλύτερες τιμές. Τη διαπραγμάτευση ακολουθεί η υπογραφή συμβολαίων με τους προμηθευτές.

**d) Κοστολόγηση**

Με βάση τις επιτευχθείσες τιμές, αλλά και την ιδιαιτερότητα κάθε περίπτωσης, γίνεται υπολογισμός του κόστους του πακέτου. Ακολουθεί σύγκριση με τις αντίστοιχες τιμές των ανταγωνιστών και καθορισμός της τελικής τιμής του ταξιδιού, αφού προστεθεί το επιθυμητό κέρδος.

**e) Προβολή και προώθηση του τουριστικού πακέτου**

Επιλέγονται οι κατάλληλες μέθοδοι και μέσα που θα χρησιμοποιηθούν για την προβολή και προώθηση του τουριστικού πακέτου.



**f) Εγγραφές πελατών και έκδοση απαραίτητων δικαιολογητικών**

Γίνονται εγγραφές πελατών και έκδοση απαιτούμενων δικαιολογητικών για το ταξίδι και πληρωμή-εξόφληση από τον πελάτη.

### **3.6 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΩΝ**

Υπάρχουν δύο είδη τουριστικών πακέτων μεμονωμένων ή ανεξαρτήτων ταξιδιωτών : τα προσχεδιασμένα πακέτα, τα οποία έχει ήδη δημιουργήσει το τουριστικό γραφείο και αυτά που δημιουργούνται σύμφωνα με τις επιθυμίες του πελάτη.

Για το σχεδιασμό και τη σύνθεση ενός πακέτου μεμονωμένων ταξιδιωτών από έναν ταξιδιωτικό σύμβουλο απαιτείται σωστή προσέγγιση, κατανόηση των αναγκών του πελάτη, γνώση προορισμών αλλά και εμπειρία. Τα στοιχεία που πρέπει να συλλέξει και να καταγράψει για να μπορέσει να βοηθήσει τον πελάτη να διαλέξει το καλύτερο γι' αυτόν είναι τα ακόλουθα (Παπαγεωργίου,2007:281) :

- ✓ Ο προορισμός του ταξιδιού
- ✓ Ο λόγος του ταξιδιού
- ✓ Η ημερομηνία του ταξιδιού και η διάρκεια της παραμονής
- ✓ Ο αριθμός των ατόμων που πρόκειται να ταξιδέψουν
- ✓ Τα χρήματα που ο πελάτης προτίθεται να ξοδέψει
- ✓ Το είδος των ξενοδοχείων και τον τύπο δωματίων και διατροφής που επιθυμεί ο πελάτης
- ✓ Το μέσο με το οποίο θα προτιμούσε να ταξιδέψει
- ✓ Εκδρομές, ξεναγήσεις και άλλες δραστηριότητες που θα επιθυμούσε να πραγματοποιήσει κατά το διάστημα της παραμονής του εκεί.

### 3.7 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΑΚΕΤΑ ΟΜΑΔΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΩΝ

Όπως και στους μεμονωμένους ταξιδιώτες, έτσι και στις ομάδες ταξιδιωτών, τα τουριστικά γραφεία πωλούν δύο είδη τουριστικών πακέτων: τα προσχεδιασμένα και τα κατά παραγγελία.

Τα προσχεδιασμένα πακέτα έχουν δημιουργηθεί από κάποιον tour operator, ενώ τα κατά παραγγελία δημιουργούνται από το τουριστικό γραφείο σύμφωνα με τις επιθυμίες μιας ομάδας ταξιδιωτών, σε συνεννόηση φυσικά με νόμιμο εκπρόσωπό του.

Τα προσχεδιασμένα πακέτα το ταξιδιωτικό γραφείο τα προμηθεύεται, είτε από τους tour operators με τους οποίους συνεργάζεται είτε τα δημιουργεί το ίδιο.

Στην πρώτη περίπτωση το τουριστικό γραφείο:

- Δεν έχει προκρατημένες θέσεις, άρα δεν διακινδυνεύει οικονομικά
- Αγοράζει το προϊόν για λογαριασμό του πελάτη, άρα δεν το προπληρώνει παρά μόνο όταν εισπράξει τα χρήματα από τον πελάτη
- Εισπράττει προμήθεια επί των πωλήσεων

Στην δεύτερη περίπτωση, το τουριστικό γραφείο

- Αναλαμβάνει όλο τον επιχειρηματικό κίνδυνο
- Επενδύει στην έρευνα αγοράς και τη μελέτη του ανταγωνισμού
- Δημιουργεί ένα ταξίδι για το οποίο κάνει προκράτηση θέσεων.

Όπως και στα προσχεδιασμένα πακέτα μεμονωμένων ταξιδιωτών, έτσι και στα γκρουπ η επιλογή ενός πακέτου από τα πολλά που υπάρχουν στην αγορά, βασίζεται σε σειρά πλεονεκτημάτων.

Τα κυριότερα είναι τα εξής:

- Η ελκυστικότητα του προορισμού και των συστατικών του πακέτου.
- Το επίπεδο παροχής υπηρεσιών του συγκεκριμένου πακέτου.
- Η τιμή πώλησης του πακέτου.
- Η αξιοπιστία του tour operator που προσφέρει το πακέτο.
- Το ποσοστό προμήθειας, που προσφέρει στο ταξιδιωτικό γραφείο.
- Οι ειδικές προσφορές ανά περίοδο.



Η επιλογή των πακέτων θα γίνει με γνώμονα την όσο το δυνατόν πληρέστερη κάλυψη των αναγκών του πελάτη. Αυτό σημαίνει ότι το γραφείο θα πρέπει να διαθέτει προς πώληση μια μεγάλη ποικιλία προορισμών, άσχετα εάν μερικοί από αυτούς δεν προτιμούνται συχνά. (Παπαγεωργίου, 2007:292).

### **3.8 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΑΚΕΤΟΥ ΟΜΑΔΑΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΩΝ**

Όταν ένα τουριστικό γραφείο επιθυμεί να δημιουργήσει ένα τουριστικό πακέτο, πρέπει να ακολουθήσει συγκεκριμένα βήματα. Τα βήματα αυτά αφορούν το σύνολο των ενεργειών, από την αρχική σύλληψη μέχρι την εξυπηρέτηση του πελάτη μετά την πώληση.

Ο σχεδιασμός του πακέτου αποτελεί μια απαιτητική διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει μια σειρά ενεργειών εκ μέρους του διοργανωτή.

- Έρευνα αγοράς : συλλογή όσο το δυνατόν περισσότερων πληροφοριών σχετικά με τους διαθέσιμους προορισμούς και τον ανταγωνισμό.
- Επιλογή προορισμού ή προορισμών : μπορεί να είναι ένας πρωτεύων και άλλοι δευτερεύοντες ή δυο ισότιμοι.
- Αρχικό σχεδιασμό του ταξιδιού: αριθμό ημερών και διαδρομές.
- Απόφαση του αριθμού των πακέτων.
- Επιλογή των προμηθευτών.
- Διαπραγμάτευση με τους επιλεγέντες προμηθευτές.
- Υπογραφή των απαιτούμενων συμβολαίων.
- Πραγματοποίηση των κρατήσεων.
- Επιλογή των συνεργατών: αρχηγών, ξεναγών.
- Κοστολόγηση και υπολογισμό της τελικής τιμής πώλησης.
- Σχεδιασμό και εκτύπωση της μπροσούρας.
- Προβολή και προώθηση του προγράμματος.
- Σωστή εφαρμογή της τεχνικής πωλήσεων των τουριστικών πακέτων.

Ειδικότερα για το σχεδιασμό του δρομολογίου του ταξιδιού είναι απαραίτητο:

- Να επιλεγούν τα τουριστικώς αξιόλογα και ενδιαφέροντα μέρη, τα οποία ο ταξιδιώτης θα ήθελε να επισκεφθεί.
- Τα μέρη αυτά να μπουν στη σωστή σειρά από άποψη ενδιαφέροντος, χρόνου και αποστάσεων.
- Να ενωθούν οι ενδιάμεσοι προορισμοί με τέτοιο τρόπο, ώστε να αποφεύγονται οι επαναλήψεις δρομολογίων.
- Να επιλεγούν οι ταχύτερες και πρακτικότερες μορφές μεταφοράς.
- Να ληφθεί υπ' όψιν η συγκοινωνιακή κατάσταση της κάθε χώρας και τυχόν κλιματολογικοί ή γεωγραφικοί περιορισμοί.
- Να μελετηθεί η θέση των ξενοδοχείων.
- Να ληφθεί υπ' όψιν η πολιτική κατάσταση της κάθε χώρας.
- Να υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις, για κάθε εμπόδιο που τυχόν θα παρουσιασθεί. (Παπαγεωργίου,2007:294).

Όλα τα παραπάνω είναι τα βασικά χαρακτηριστικά για την δημιουργία αλλά και την επιλογή ενός πετυχημένου τουριστικού πακέτου. Όσο αφορά τα πακέτα του εξωτερικού, τα περισσότερα τουριστικά γραφεία στην Ελλάδα τα αγοράζουν έτοιμα από τους συνεργάτες τους στην εκάστοτε χώρα. Δηλαδή το πρόγραμμα είναι έτοιμο και απλά επικοινωνούν μεταξύ τους για να ελέγξουν την διαθεσιμότητα σε αεροπορικά εισιτήρια και ξενοδοχείο.

Υπάρχουν τουριστικά πακέτα τα οποία ισχύουν κάθε βδομάδα για όλο τον χρόνο. Το μόνο που αλλάζει κατά τη διάρκεια του χρόνου είναι βέβαια το κόστος ανάλογα με την εποχή αλλά και κάποιες μικρές δραστηριότητες. Δηλαδή, την περίοδο των Χριστουγέννων μπορεί να προστεθεί κάποιο εορταστικό γεύμα. Το βασικό πρόγραμμα δηλαδή είναι ίδιο και ίσως αλλάξουν οι ώρες πτήσεις και το ξενοδοχείο ανάλογα βέβαια και με τις προτιμήσεις του ταξιδιώτη.

Κάποια από τα προγράμματα τα οποία έχουν ζήτηση όλο το χρόνο και υπάρχουν πάντα είναι τα παρακάτω :



## *Άμστερνταμ*

### **1η Ημέρα: ΑΘΗΝΑ - ΑΜΣΤΕΡΝΤΑΜ**

Άφιξη στο αεροδρόμιο “Schiphol”. Αναχώρηση άμεσα, για την περιήγησή μας στην πόλη του Άμστερνταμ. Αναλυτική ενημέρωση για τις δυνατότητες αναγνώρισης της πόλης. Ο παραδοσιακός “Μύλος του Rembrandt” στις όχθες του ποταμού Amstel, το εντυπωσιακό «Στάδιο Αρένα», η “Heineken”, το επιβλητικό “Rijksmuseum”, η πανύψηλη «Δυτική Εκκλησία», ντο «μοναδικό Παλάτι του Βασιλιά», ο «πλωτός» Κεντρικός Σταθμός, είναι μερικά από τα πολλά στοιχεία μιας πόλης που «επιπλέει» στη θάλασσα. Το μεσημέρι μεταφορά στο ξενοδοχείο και τακτοποίηση στα δωμάτιά σας.

### **2η Ημέρα: ΑΜΣΤΕΡΝΤΑΜ**

Πρωινό και η ημέρα στη διάθεσή σας για βόλτες και αγορές στην όμορφη πόλη. Για όσους το επιθυμούν προτείνουμε επίσκεψη στα φημισμένα μουσεία Van Gogh και Rijks. Διανουκτέρευση.

### **3η Ημέρα: ΑΜΣΤΕΡΝΤΑΜ (ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΚΔΡΟΜΗ, ΡΟΤΕΡΝΤΑΜ, ΝΤΕΛΦΤ, ΧΑΓΗ)**

Πρωινό και η ημέρα ελεύθερη. Προαιρετική ημερήσια εκδρομή Ρότερνταμ, Ντέλφτ και Χάγη. (ROTTERDAM: Το μεγαλύτερο εμπορικό λιμάνι του κόσμου με τους ουρανοξύστες, τα πιο μοντέρνα και ιδιαίτερης αρχιτεκτονικής αξίας οικοδομήματα και τις εντυπωσιακές γέφυρες «Willem & Erasmus».

DELFT: η πρώτη πρωτεύουσα του Ολλανδικού κράτους, μια ιστορική πόλη με το πανέμορφο μεσαιωνικό κέντρο της και τους μεγαλόπρεπους βασιλικούς ναούς.

DEN HAAG: Η έδρα των Διεθνών Δικαστηρίων και του Ολλανδικού Κοινοβουλίου με το περίφημο Παλάτι της Ειρήνης, τα μοναδικής αξίας κτήρια που στεγάζουν

Υπουργεία και Πρεσβείες καθώς και τη μεγαλύτερη κοσμική παραλία της Ολλανδίας (“Scheveningen”).

### **4Η Ημέρα: ΑΜΣΤΕΡΝΤΑΜ (ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΚΔΡΟΜΗ MARKEN & VOLENDAM) ΑΘΗΝΑ**

Το πρωί παράδοση του δωματίου σας. αναχώρηση για την προαιρετική εκδρομή στα

γνωστά, ψαράδικα χωριά Marken και Volendam. Θα κάνουμε βόλτα στα στενά σοκάκια του ομώνυμου νησιού, όπως και στο γραφικό λιμανάκι του Volendam. Κατά τη διάρκεια της εκδρομής θα επισκεφτούμε ένα τοπικό, παραδοσιακό τυροκομείο, όπου «η μικρή Ολλανδέζα», ντυμένη με παραδοσιακή φορεσιά, θα μας εξηγήσει πως φτιάχνουν τα τυριά και στη συνέχεια θα έχουμε τη δυνατότητα να δοκιμάσουμε τις γεύσεις τους. Το απόγευμα μεταφορά στο αεροδρόμιο για την επιστροφή σας στην Αθήνα.

## **Πράγα**

### **1<sup>η</sup> ημέρα Αθήνα-Πράγα**

Πτήση για Πράγα, τη Χρυσή Πόλη των 100 Πύργων. Αμέσως μετά την άφιξή μας θα ξεναγηθούμε στην πόλη. Περιδιαβαίνοντας τα γραφικά σοκάκια της Μάλα Στράνα θα δούμε πολλά ιστορικά και καλλιτεχνικά μνημεία: τον Πύργο της Πυρίτιδας, το Δημαρχείο, το αστρονομικό ρολόι του 15ου αιώνα και τον καθεδρικό ναό του Αγίου Νικολάου. Εν συνεχεία θα επισκεφθούμε το Χρατσάνυ με το ναό του Αγίου Βίτου και τη γειτονιά των Αλχημιστών. Θα δούμε ακόμα το μουσείο στο Λορέτο που παλαιότερα ήταν μοναστήρι. Στη συνέχεια κρουαζιέρα στον ποταμό Μολδάβα (Προαιρετικά) και το απόγευμα μετάβαση στο ξενοδοχείο για ξεκούραση.

### **2<sup>η</sup> ημέρα Ελεύθερη**

Πρωινό και η ημέρα στη διάθεσή σας. Θα σας προτείνουμε να επισκεφθείτε τα πολύ καλά οργανωμένα μουσεία της πόλης. Η Εθνική Πινακοθήκη, το Εθνικό, το Ιστορικό, το Εθνογραφικό Μουσείο, είναι μερικά από τα πιο ενδιαφέροντα. Εάν σας ενδιαφέρουν οι αγορές, θα βρείτε θαυμάσια κρύσταλλα, πορσελάνες, λινά, δίσκους κλασικής μουσικής.

### **3η ημέρα Πράγα – Κάρλοβυ Βάρυ**

Η σημερινή μας εκδρομή θα μας φέρει στο Κάρλοβυ Βάρυ, κτισμένο κατά μήκος του ποταμού Τέπλα, γνωστό λόγω των ιαματικών πηγών του με μοναδικές στον κόσμο ιδιότητες. Τον 14ο αιώνα ονομάστηκε «βασιλική πόλη», από τον αυτοκράτορα Κάρολο τον 4ο και καθιερώθηκε σαν τόπος συναντήσεων προσωπικοτήτων των γραμμάτων, των τεχνών και της πολιτικής, όπως ο Μέγας Πέτρος, η Μαρία Θηρεσία,



ο Γκαίτε, ο Σίλλερ, ο Μπετόβεν, ο Μπαχ. Σήμερα είναι από τα γνωστότερα κέντρα υγείας και ανανέωσης στην Κεντρική Ευρώπη.

#### **4η ημέρα εκδρομή στη Δρέσδη**

Πρωινό και ολοήμερη εκδρομή στην πόλη κόσμημα της Ανατολικής Γερμανίας τη Δρέσδη. Επιστροφή αργά το απόγευμα, δείπνο και διανυκτέρευση.

#### **5η ημέρα Πράγα - Αθήνα**

Πρωινό ελεύθερο για βόλτες στα καλντερίμια της παλιάς πόλης. Στη συνέχεια μεταφορά στο αεροδρόμιο και αναχώρηση για Αθήνα.

### **Παρίσι**

#### **1η ημέρα: ΑΘΗΝΑ – ΠΑΡΙΣΙ**

Συγκέντρωση στο αεροδρόμιο Ελ.Βενιζέλος και πτήση για τη πόλη του Φωτός, το Παρίσι. Άφιξη και στη συνέχεια ακολουθεί η περιήγηση της γαλλικής πρωτεύουσας. Θα δούμε την Παναγία των Παρισίων, το Καρτιέ Λατέν, τους κήπους του Λουξεμβούργου, το Πάνθεον, την Πλας ντε λα Κονκόρντ, τον τάφο του Ναπολέοντα, τις επιβλητικές πυραμίδες στο μουσείο του Λούβρου, το Τροκαντερό, τον πύργο του Αϊφελ, τον Πύργο του Μονπαρνάζ.Μεταφορά στο ξενοδοχείο και τακτοποίηση. Χρόνος ελεύθερος. Διανυκτέρευση.

#### **2η ημέρα: ΠΑΡΙΣΙ – EURODISNEY**

Πρόγευμα και αναχώρηση για εκδρομή στον μαγικό κόσμο της Disneyland. Το πανέμορφο πάρκο άνοιξε τις πόρτες του τον Απρίλιο του 1992 και βρίσκεται σε απόσταση 32 χλμ. από το Παρίσι. Ζήστε την εποχή του Φαρ Ουέστ με τα ποταμόπλοια και τα φαράγγια, επισκεφθείτε το νησί των Πειρατών με τους κρυμμένους θησαυρούς και τα μυθικά παζάρια. Γευματίστε εξ ιδίων σε ένα από τα 29 εστιατόρια και επισκεφθείτε τον μαγικό κόσμο της Ωραίας Κοιμωμένης, του Πινόκιο, του Πήτερ Παν, της Χιονάτης και των Επτά Νάνων. Ταξιδέψτε στο VISIONARIUM με τον Ιούλιο Βερν και ριψοκινδυνέψτε ένα ταξίδι μεταξύ μετεωριτών και διαστημοπλοίων στο STAR TOUR.Επιστροφή το απόγευμα στο Παρίσι, χρόνος ελεύθερος. Διανυκτέρευση.

### **3η ημέρα: ΠΑΡΙΣΙ – ΒΕΡΣΑΛΛΙΕΣ- ΛΟΥΒΡΟ**

Εκδρομή μισής ημέρας στις Βερσαλλίες .Πρωινό στο ξενοδοχείο και ξεκινάμε για εκδρομή μισής ημέρας στο λαμπρό ανάκτορο των Βερσαλλιών. Δείτε τα βασιλικά διαμερίσματα, την αίθουσα των κατόπτρων, όπου υπεγράφη η συνθήκη των Βερσαλλιών το 1919. Επισκεφθείτε ακόμη τους βασιλικούς κήπους με τις αμέτρητες λιμνούλες. Επιστροφή στο Παρίσι και επίσκεψη στο Λούβρο για να θαυμάσετε τα περίφημα αγάλματα της Αφροδίτης της Μήλου και της Νίκης της Σαμοθράκης όπως επίσης και το πορτραίτο της Τσοκόντα. Στη συνέχεια επίσκεψη στην Όπερα. Το βράδυ στη διάθεσή σας για εξορμήσεις.

### **4η ημέρα: ΠΑΡΙΣΙ – ΝΟΡΜΑΝΔΙΑ ( ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ )**

Πρωινό και ημέρα ελεύθερη για μουσεία ή και βόλτα στην πανέμορφη αγορά της πόλης με τα μεγάλα πολυκαταστήματα. Εμείς εναλλακτικά σας προτείνουμε την ολοήμερη εκδρομή στην πανέμορφη Νορμανδία. Επιστροφή αργά το απόγευμα στο ξενοδοχείο, διανυκτέρευση.

### **5η ημέρα: ΠΑΡΙΣΙ ημέρα ελεύθερη**

Πρωινό και η ημέρα στη διάθεσή σας για να απολαύσετε τις βόλτες σας και τις αγορές σας στην πανέμορφη πόλη.

### **6η ημέρα: ΠΑΡΙΣΙ - ΑΘΗΝΑ**

Πρωινό και η ημέρα στα διάθεσή σας για να περιηγηθείτε στους όμορφους δρόμους της Όπερα με τα περίφημα καφεενεία, ή για να απολαύσετε τα ψώνια σας στα GALERRIE LAFAYETTE. Αργότερα μεταφορά στο αεροδρόμιο για την πτήση της επιστροφής.

## ***Βαρκελώνη***

### **1η Μέρα : ΒΑΡΚΕΛΩΝΗ**

Συγκέντρωση στο αεροδρόμιο και αναχώρηση για την όμορφη πόλη της Ισπανίας. Αφιξη ,μεταφορά στο ξενοδοχείο. Η σημερινή μέρα είναι στην διάθεσή σας για καλύτερη γνωριμία με την Βαρκελώνη. Σας προτείνουμε να επισκεφθείτε: το Ισπανικό Χωριό (El Poble Espanyol), το φημισμένο γήπεδο Camp Nou, έδρα της F.C. Barcelona, το Parc de la Ciutadella, στο οποίο βρίσκεται ο αξιόλογος ζωολογικός κήπος (Barcelona Zoo), την Barceloneta, την περιοχή με τις παραλίες κοντά στο παλιό λιμάνι (Port Vell) και το αξιόλογο Ενωδρείο της πόλης (L' Aquarium



Barcelona). Διανουκτέρευση.

## **2η Μέρα : ΒΑΡΚΕΛΩΝΗ – (ΞΕΝΑΓΗΣΗ)**

Πρωινό και στην συνέχεια ξεκινάμε για την περιήγηση στη πόλη όπου θα δούμε: το μνημείο του Κολόμβου στο λιμάνι ,την Μπαρτσελονέτα, να ανεβείτε στο λόφο Μόνζουικ απ' όπου μπορείτε να δείτε πανοραμικά όλη τη πόλη, τις Ολυμπιακές εγκαταστάσεις του 1992, το νέο Καθεδρικό Ναό του Γκάουντι της Σαγκράντα Φαμίλια, το Βασιλικό Παλάτι και πολλά άλλα. Μεταφορά στο ξενοδοχείο, Απόγευμα ελεύθερο. Διανουκτέρευση.

## **3η Μέρα : ΒΑΡΚΕΛΩΝΗ –ΓΙΡΟΝΑ – ΦΙΓΚΟΥΕΡΕΣ – ΜΟΥΣΕΙΟ ΝΤΑΛΙ (ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ )**

Πρωινό στο ξενοδοχείο και ακολουθεί αναχώρηση για τη ιστορική πόλη της Γιρόνα όπου θα θαυμάσουμε μεταξύ άλλων τον Καθεδρικό ναό και την εβραϊκή περιοχή. Στη συνέχεια θα καταλήξουμε στο Φιγκουέρες την γενέτειρα του Νταλί όπου θα επισκεφθούμε και το περίφημο μουσείο. Το απόγευμα επιστροφή στη Βαρκελώνη. Διανουκτέρευση.

## **4η Μέρα :ΒΑΡΚΕΛΩΝΗ**

Πρωινό και η ημέρα στη διάθεσή σας.

## **5η Μέρα: ΒΑΡΚΕΛΩΝΗ – ΑΘΗΝΑ**

Μετά το πρωινό μεταφορά στο αεροδρόμιο για την πτήση της επιστροφής.

## ***Λονδίνο***

### **1η Ημέρα: Ελλάδα –Λονδίνο (Προαιρετικός Νυχτερινός Γύρος Πόλης)**

Συγκέντρωση στο αεροδρόμιο και αναχώρηση για Λονδίνο. Άφιξη και μεταφορά στο ξενοδοχείο διαμονής σας. Ολόκληρη η υπόλοιπη μέρα στη διάθεση σας για να χαρείτε την υπέροχη πόλη. Για μια πρώτη γνωριμία μπορείτε να ξεκινήσετε από τα παγκοσμίου φήμης πολυκαταστήματα Harrods και Harvey & Nichols, Προτείνουμε μία βόλτα στη διάσημη Αγορά του Πορτομπέλο Ρόουντ στο Νότινγκ Χιλ με τους εκατοντάδες εμπορικούς πάγκους . Όσοι επιθυμείτε μπορείτε να συμμετέχετε (έξοδα ατομικά) στον προαιρετικό νυχτερινό γύρο της πόλης με πούλμαν και με τον αρχηγό μας όπου θα μπορέσουμε να απολαύσουμε την πόλη και τα αξιοθέατα της

φωταγωγημένα. Με αφετηρία την περίφημη πλατεία Πικαντίλι με το άγαλμα του Έρωτα στο κέντρο της, ξεκινάμε τη βόλτα μας για να γνωρίσουμε την πλατεία Λέστερ, το κέντρο της νυκτερινής διασκέδασης του Λονδίνου. Συνεχίζοντας διασχίζουμε το Σόχο και την κινεζική συνοικία. Τέλος θα επισκεφθούμε την πλατεία Κόβεν Γκάρντεν με τη Βασιλική Όπερα του Λονδίνου και τους πλανόδιους μουσικούς και τα διάφορα θεάματα που προσφέρουν οι μίμοι. Επιστροφή στο ξενοδοχείο. Διανυκτέρευση.

## **2η Ημέρα: Ξενάγηση πόλης και επίσκεψη στο Βρετανικό Μουσείο. (Προαιρετική κρουαζιέρα στον Τάμεση – Γκρήνουιτς) .**

Εγγλέζικο πρόγευμα σε μπουφέ. Με πούλμαν και τον ελληνόφωνο ξεναγό μας θα ξεκινήσουμε την πανοραμική ξενάγηση της Βρετανικής πρωτεύουσας από την περιοχή του Ουέστμινστερ που αποτελεί το κέντρο της πολιτικής και θρησκευτικής εξουσίας της Αγγλίας με το επιβλητικό κτίριο του Κοινοβουλίου , το Αβαείο του Ουέστμινστερ , τα ογκώδη δημόσια κτίρια της οδού Γουάιτχολ όπου στεγάζονται εδώ και αιώνες διάφορες κυβερνητικές υπηρεσίες , την πλατεία Τραφάλγκαρ με την Εθνική πινακοθήκη , στη συνέχεια περνώντας από το φημισμένο Σέιντ Τζειμς Παρκ θα φθάσουμε στα ανάκτορα του Μπάκιγχαμ όπου και διαμένει η Βασίλισσα Ελισάβετ. Διασχίζοντας την Παρκ Λέιν με τα πολυτελέστατα ξενοδοχεία από την μια και το πανέμορφο Χάιντ Παρκ από την άλλη θα μας οδηγήσει στο έργο του Τζον Νας Μάρμπλ Αρτς (μαρμάρινη αφίδα ). Συνεχίζουμε τη πανοραμική ξενάγηση περνώντας από τη περιοχή του Σάουθ Κένσινγκτον βλέποντας το μνημείο του Αλβέρτου , το Άλμπερτ Χωλ , τα δαιδαλώδη μουσεία Φυσικής Ιστορίας , Επιστημών και της Βικτορίας και Αλβέρτου . Θα συνεχίσουμε με το Σίτυ ,το μέρος όπου χτυπάει η οικονομική καρδιά του Ηνωμένου Βασιλείου για να δούμε το Χρηματιστήριο ,την Τράπεζα της Αγγλίας και τον Καθεδρικό ναό του Αγίου Παύλου , το Πύργο του Λονδίνου και την γέφυρα του Πύργου (σήμερα κατατεθέν του Λονδίνου) . Η ξενάγησή μας τελειώνει με επίσκεψη στο Βρετανικό Μουσείο (ελεύθερη είσοδος). Η Ελληνική πτέρυγα με τα περίφημα Μάρμαρα του Παρθενώνα θα αποτελέσουν τον λόγο της επίσκεψής μας . Ελεύθερος χρόνος. Όσοι επιθυμείτε μπορείτε να συμμετέχετε (έξοδα ατομικά) στην προαιρετική κρουαζιέρα με τα ειδικά πλοίαρια , στο Τάμεση. Αν και δεν είναι το μεγαλύτερο ποτάμι της Βρετανίας , ο Τάμεσης είναι το πιο διάσημο λόγω της σχέσης του με το Λονδίνο και προσφέρει θαυμάσιες πανοραμικές όψεις της πόλης. Στο τέλος της κρουαζιέρας μας θα επισκεφθούμε το Γκρήνουιτς όπου θα θαυμάσουμε το Βασιλικό Ναυτικό Κολέγιο, το Εθνικό Ναυτικό Μουσείο , το



αρχοντικό Κούνις Χάους και φυσικά το Γκρήνουιτς Πάρκ με το Παλιό Βασιλικό Αστεροσκοπείο. Θα έχουμε ελεύθερο χρόνο για μία βόλτα και αργά το απόγευμα θα επιστρέψουμε στο ξενοδοχείο μας. Για την βραδινή σας διασκέδαση σας προτείνουμε να μην χάσετε μία από τις φαντασμαγορικές θεατρικές παραστάσεις - musical στην γνωστή θεατρική περιοχή του Λονδίνου. Διανυκτέρευση.

### **3η Ημέρα : Λονδίνο- Ελεύθερη ημέρα (Προαιρετική εκδρομή Οξφόρδη - Στράτφορντ απόν Έιβον - Bricester Outlet Village).**

Εγγλέζικο πρόγευμα σε μπουφέ και είστε ελεύθεροι να συνεχίσετε τις βόλτες σας για ψώνια και τις επισκέψεις σας σε διάφορα αξιοθέατα της Πόλης. Για ένα καλό γεύμα συνιστούμε το κινέζικο Hakassan , το Sketch λατρεμένο εστιατόριο της Victoria Beckam, τα κλασικά παραδοσιακά Rules & Simpsons κ.α. Όσοι επιθυμείτε μπορείτε να συμμετέχετε (έξοδα ατομικά) στην ημερήσια εκδρομή μας (08:30-19:30) με το πούλμαν και τον αρχηγό μας στην Αγγλική Ενδοχώρα. Θα επισκεφθούμε δυο σημαντικές πνευματικές πόλεις . Πρώτος σταθμός στην εκδρομή μας η περίφημη πανεπιστημιούπολη της Οξφόρδης. Εκεί θα έχουμε την ευκαιρία να θαυμάσουμε ένα μείγμα από μεσαιωνικά κτίρια, εκκλησιαστικούς οβελίσκους, που υψώνονται πάνω από τα παμπάλαια κολέγια, περιποιημένα παρτέρια και κήπους, τετράγωνες αυλές με κιονοστοιχίες και αετώματα, και πάντα στο βάθος το θέαμα του ποταμού Άισις. Στη συνέχεια θα ακολουθήσουμε μια γραφική διαδρομή περνώντας από τα παραδοσιακά χωριά της περιοχής Κότσογουολτς που θα μας οδηγήσει στην κωμόπολη του Στράτφορντ απόν Έιβον την γενέτειρα του Γουίλιαμ Σαίξπηρ, έναν από τους μεγαλύτερους θεατρικούς συγγραφείς και ποιητές στο κόσμο. Προαιρετική επίσκεψη στο σπίτι που γεννήθηκε και έζησε ο Βάρδος του Στράτφορντ και ελεύθερος χρόνος για γεύμα παρόχθια του ποταμού Έιβον. Στη συνέχεια θα αφιερώσουμε 2 ώρες για αγορές στο Bricester Outlet Village. Ένα μοναδικό χωριό με μια αγορά που απαρτίζεται από 120 μπουτίκ με τις πιο γνωστές ευρωπαϊκές και διεθνείς φίρμες, (προϊόντα περασμένων κολεξιόν) σε τιμές που αγγίζουν μέχρι 60% έκπτωση. Αργά το απόγευμα επιστροφή στο ξενοδοχείο. Διανυκτέρευση.

### **4η Ημέρα : Λονδίνο – Γουίνσδορ – Ελλάδα.**

Εγγλέζικο πρόγευμα σε μπουφέ. Ελεύθερη ημέρα στη διάθεση σας για να χαρείτε την υπέροχη πόλη. Μεταφορά στο αεροδρόμιο του Λονδίνου και πτήση επιστροφής για την Ελλάδα.

Αυτά ήταν κάποια από τα βασικά προγράμματα που ο κόσμος ζητά όλο το χρόνο. Ανάλογα όμως με τις εποχές όμως ο ταξιδιώτης ζητάει συγκεκριμένους προορισμούς. Δηλαδή τα Χριστούγεννα ζητούν να πάνε στις πρωτεύουσες τις κεντρικής Ευρώπης( Βουδαπέστη – Πράγα – Βιέννη ), την Ελβετία αλλά και την Φιλανδία- Λαπωνία. Την περίοδο του Πάσχα ζητούν περισσότερο να επισκεφτούν την Κωνσταντινούπολη αλλά και τη Βουλγαρία. Το καλοκαίρι ζητούν περισσότερο Ιταλία.

## **ΠΡΩΤΕΥΟΥΣΕΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ**

### **1η ημέρα: ΑΘΗΝΑ - ΒΟΥΔΑΠΕΣΤΗ**

Συγκέντρωση στο αεροδρόμιο και πτήση για Βουδαπέστη . Άφιξη και αναχώρηση για την ξενάγηση της βασίλισσας της τσιγγάνικης μουσικής .Η Βούδα πάνω σε χαμηλούς λόφους , η Πέστη απέναντί της σε μεγάλη πεδιάδα .Στη μέση ο γαλάζιος Θεός ο Δούναβης .Θα αρχίσουμε την ξενάγηση μας από την Πέστη .Θα επισκεφθούμε την Πλατεία Ηρώων , τον καθεδρικό ναό του Αγ.Στεφάνου και την Όπερα . Ύστερα διασχίζοντας τον Δούναβη θα βρεθούμε στην Βούδα για να δούμε τον Πύργο των Ψαράδων , την θαυμαστή εκκλησία του Ματία και θα απολαύσουμε την εξαιρετική θέα που προσφέρει η πόλη από τον λόφο του Γκέλερτ και το ολόδροσο νησάκι της Μαργαρίτας στη μέση του Δούναβη. Γεύμα και το απόγευμα ελεύθερο να χαρείτε το Παρίσι της Ανατολής. Το απόγευμα το Μαργαριτάρι του Δούναβη , η πανέμορφη Βουδαπέστη μας καλωσορίζει και μας προσκαλεί να την γνωρίσουμε . Προαιρετική εκδρομή Κρουαζιέρα στο Δούναβη. Διανυκτέρευση.

### **2η ημέρα : ΒΟΥΔΑΠΕΣΤΗ ( ξενάγηση)**

Πρωινό και σήμερα αξιοποιήστε τον ελεύθερο χρόνο σας επισκεπτόμενοι τα πραγματικά αξιόλογα μουσεία της πόλης .Επισκεφθείτε τις θέρμες της πόλης , το Κοινοβούλιο , την Εθνική Πινακοθήκη κ.α. Για την διασκέδασή σας προτείνουμε τον Ζωολογικό κήπο .Αν θέλετε στιγμές ηρεμίας , βρεθείτε για μια βόλτα ή ένα ποτό στο καταπράσινο περιβάλλον του νησιού της Μαργαρίτας. Για τις αγορές σας επισκεφθείτε τη λεωφόρο Ρακότσι και τον πεζόδρομο Βάτσι . Το απόγευμα απολαύστε τον καφέ και το γλυκό σας στο CAFE CERBAUD ή σε κάποιο άλλο cafe της πόλης .Για το βράδυ σας προτείνουμε προαιρετικά ξεφάντωμα σε παραδοσιακή ταβέρνα με τσιγγάνικα βιολιά. Διανυκτέρευση.



### **3η ημέρα: ΒΟΥΔΑΠΕΣΤΗ – ΠΡΑΓΑ**

Μετά το πρωινό , επιβίβαση στο πούλμαν και αναχώρηση για την πρωτεύουσα της Τσεχίας , την Πράγα .Οι τελευταίες εικόνες από μια μαγευτική πόλη θα μας συντροφεύουν στη διαδρομή μας μέχρι την πόλη που ο Γκαίτε ονόμασε σαν Πολύτιμο πετράδι στην Κορόνα του κόσμου .Άφιξη στην Χρυσή Πόλη , τακτοποίηση στο ξενοδοχείο , δείπνο ,χρόνος ελεύθερος για μια πρώτη γνωριμία με την πόλη , διανυκτέρευση.

### **4η ημέρα: ΠΡΑΓΑ (ξενάγηση)**

Πρωινό και η σημερινή μας ξενάγηση ξεκινά από το Κάστρο Χρατστανυ και το μοναστήρι Στράχωφ , συνεχίζουμε με το Λορέτο , την Αρχιεπισκοπή ,και τον εντυπωσιακό ναό του Αγίου Βίτου, πριν περάσουμε στην άλλη πλευρά της πόλης , με τη Μάλα Στράνα και τον ναό του Αγίου Νικολάου και την φημισμένη γέφυρα του Καρόλου. Τελειώνουμε την ξενάγησή μας με την Εβραϊκή συνοικία και περπατώντας τον ακριβότερο δρόμο της πόλης , την οδό Παρισίων, καταλήγουμε στην Παλιά Πόλη . Γεύμα και κρουαζιέρα στο Μολδάβα. Χρόνος ελεύθερος στη διάθεσή σας για περίπατο , άφθονη μουσική και εμπειρίες .Χαρείτε την μαγευτική πόλη .Περιπλανηθείτε στα στενά δρομάκια της πόλης που είναι στολισμένα από πανέμορφα μπαρόκ κτίρια και καθίστε σε κάποιο από τα γραφικά cafe.

### **5η ημέρα : ΠΡΑΓΑ-Κ.ΒΑΡΥ**

Μετά το πρωινό πραγματοποιούμε μια ολόημερη εκδρομή στην Λουτρόπολη του Καρόλου , το Κάρλοβυ Βάρυ .Χτισμένο κατά μήκος του ποταμού Τέπλα σε ένα γραφικό περιβάλλον έγινε γνωστό για τις ιδιότητες των ιαματικών του πηγών .Τον 14ο αιώνα ο αυτοκράτορας Κάρολος ο 4ος τη χαρακτήρισε Βασιλική Πόλη και την καθιέρωσε σαν κέντρο συνάντησης ανθρώπων των γραμμάτων και των τεχνών .Αποτέλεσε αγαπημένο προορισμό προσωπικοτήτων όπως ο Μέγας Πέτρος , η Μαρία Θηρεσία , ο Γκαίτε , ο Σίλερ , ο Μπετόβεν , ο Μπαχ και άλλοι. Γεύμα σε τοπικό εστιατόριο. Προαιρετική επίσκεψη στην πόλη κόσμημα της Ανατολικής Γερμανίας τη Δρέσδη. Επιστροφή στην Πράγα και για το απόγευμα σας προτείνουμε προαιρετική παρακολούθηση παράστασης Μαύρου Θεάτρου .Διανυκτέρευση.

### **6η ημέρα: ΠΡΑΓΑ- BIENNEH - ΒΟΥΔΑΠΕΣΤΗ**

Πρωινό και στην σημερινή μας πλούσια ξενάγηση θα δούμε την Όπερα , το μουσείο

Φυσικής Ιστορίας , τους αυτοκρατορικούς και Λαϊκούς κήπους , το συγκρότημα των Ανακτόρων Χόμπουργκ , το Κοινοβούλιο , το θαυμάσιο Νεογοτθικό Δημαρχείο , τον Καθεδρικό ναό του Αγίου Στεφάνου , το μουσείο Καλών Τεχνών και όλα τα άλλα πανέμορφα κτίρια που στολίζουν την πρωτεύουσα. Τελευταία στάση μας στη σημερινή ξενάγηση θα αποτελέσουν τα θερινά ανάκτορα των Αψβούργων, γνωστό και ως Schonbrunn. Εδώ θα έχουμε την ευκαιρία να ξεναγηθούμε στα σαράντα σπουδαιότερα δωμάτια του Παλατιού απολαμβάνοντας και ξαναζώντας την εποχή της Μαρίας Θηρεσίας, του Φραγκίσκου Ιωσήφ και της Πριγκίπισσας Σίσσυ. Στην συνέχεια αναχωρούμε για Βουδαπέστη. Μεταφορά στο ξενοδοχείο, τακτοποίηση στα δωμάτια. Δείπνο, διανυκτέρευση.

### **7η ημέρα : ΒΟΥΔΑΠΕΣΤΗ – ΑΘΗΝΑ**

Πρωινό και στην συνέχεια αναχωρούμε από το ξενοδοχείο για μια τελευταία βόλτα στην Βουδαπέστη. Μεταφορά στο αεροδρόμιο για την πτήση της επιστροφής.

## ***Κωνσταντινούπολη οδική***

### **1η ΗΜΕΡΑ: ΑΘΗΝΑ – ΚΟΜΟΤΗΝΗ**

Αναχώρηση από τα γραφεία μας νωρίς το πρωί. Στάση στην περιοχή της Λαμίας για ξεκούραση & καφέ και η διαδρομή μας θα συνεχιστεί μέσω Τεμπών. Στάση για προαιρετικό γεύμα στην περιοχή του Πλαταμώνα. Προσπερνώντας την όμορφη πόλη της Θεσσαλονίκης θα φτάσουμε το απόγευμα στην Κομοτηνή. Τακτοποίηση σε ξενοδοχείο της πόλης , ελεύθερος χρόνος. Διανυκτέρευση.

### **2η ΗΜΕΡΑ: ΚΟΜΟΤΗΝΗ – ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥΠΟΛΗ**

Πρόγευμα και αναχώρηση για Κωνσταντινούπολη μέσω της Εγνατίας Οδού. Μετά τον απαιτούμενο έλεγχο στα ελληνοτουρκικά σύνορα και τις σύντομες αγορές στα ελληνικά Duty Free Shops, θα συνεχίσουμε μέχρι τη Ραιδεστό και μετά από στάση, θα συνεχίσουμε για την Πόλη, όπου θα φτάσουμε νωρίς το απόγευμα. Τακτοποίηση στο ξενοδοχείο μας και ελεύθερος χρόνος για μια πρώτη γνωριμία με την πόλη. (Προαιρετική κρουαζιέρα στο Βόσπορο). Διανυκτέρευση.

### **3η ΗΜΕΡΑ: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥΠΟΛΗ (Ξενάγηση)**

Πρόγευμα και αναχώρηση για ξενάγηση στα πιο σημαντικά αξιοθέατα της Πόλης. Θα ξεκινήσουμε από το μεγαλύτερο μνημείο του ελληνισμού και της χριστιανοσύνης,



την Αγία Σοφία. Στη συνέχεια θα επισκεφτούμε το Βυζαντινό Ιππόδρομο, το θρυλικό Μπλε Τζαμί (Σουλτάναχμετ) και τη Βασιλική Στέρνα του Ιουστινιανού. Μετά από ένα διάλειμμα για γεύμα και λίγη ανάπαυση, η ημέρα μας θα κλείσει με την επίσκεψή μας στο σουλτανικό ανάκτορο Τοπ Καπί στη χερσόνησο που ιδρύθηκε η αρχαία αποικία του Βυζαντίου. Διανυκτέρευση.

#### **4η ΗΜΕΡΑ: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥΠΟΛΗ (Ξενάγηση)**

Πρόγευμα και αναχώρηση για ξενάγηση. Θα επισκεφτούμε το Οικουμενικό Πατριαρχείο στο Φανάρι, την Παναγία των Βλαχερνών, τη Μονή της Χώρας με τα περίφημα ψηφιδωτά, το Μπαλουκλί (Μονή Ζωοδόχου Πηγής) που συνδέεται με τους θρύλους για τα μισοτηγανισμένα ψάρια και την άλωση της Πόλης και το περίφημο ανάκτορο Ντολμά Μπαχτσέ. Στη συνέχεια θα μεταβούμε στην εκπληκτική Σκεπαστή Αγορά (Καπαλί Τσαρσί) με τα 5.000 μαγαζιά για να κάνετε τις αγορές σας. Δείπνο, Διανυκτέρευση.

#### **5η ΗΜΕΡΑ: ΚΩΝ/ΠΟΛΗ – ΠΡΙΓΚΗΠΟΝΗΣΑ**

Μετά το πρόγευμα, αναχώρηση για το λιμάνι όπου θα επιβιβαστούμε σε πλοίο για να επισκεφθούμε τα Πριγκηπόνησα. Η πρώτη στάση μας θα γίνει στη Χάλκη με την περίφημη Θεολογική Σχολή και την Ιερά Μονή της Αγίας Τριάδας στο λόφο της Ελπίδας εν συνεχεία θα επισκεφθούμε την Πρίγκηπο, όπου και θα κάνουμε βόλτα με τις παραδοσιακές άμαξες το γύρο του νησιού. Θα ακολουθήσει γεύμα σε παραλιακή ταβέρνα. Επιστροφή στο ξενοδοχείο. Χρόνος ελεύθερος. Για το βράδυ σας προτείνουμε προαιρετικά διασκέδαση σε παραδοσιακό νυχτερινό κέντρο με ζωντανή ορχήστρα και παραδοσιακούς χορούς της κοιλάς (oriental). Διανυκτέρευση.

#### **6η ΗΜΕΡΑ: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥΠΟΛΗ – ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ**

Μετά το πρόγευμα, αναχώρηση από την Κωνσταντινούπολη με προορισμό τη Ραιδεστό και τα ελληνοτουρκικά σύνορα. Μετά τον απαιτούμενο έλεγχο, συνεχίζουμε για την Αλεξανδρούπολη, όπου θα γίνει στάση. Αργά το απόγευμα, θα φτάσουμε στην Θεσσαλονίκη και θα τακτοποιηθούμε στο ξενοδοχείο Ελεύθερος χρόνος για να απολαύσετε την όμορφη πόλη και για όσους ενδιαφέρονται για γνωρίσουν τη φημισμένη της νυκτερινή διασκέδαση.

#### **7η ΗΜΕΡΑ: ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ – ΑΘΗΝΑ**

Πρόγευμα περιήγηση της πόλης και αναχώρηση για Αθήνα με ενδιάμεσες στάσεις για φαγητό και καφέ. Άφιξη νωρίς το βράδυ στην Αθήνα.

## *Γύρος Ιταλίας*

### **1η Μέρα: Αθήνα – Βενετία**

Συγκέντρωση στο αεροδρόμιο και πτήση για Βενετία. Άφιξη στην Βενετία για μια πρώτη γνωριμία με την πόλη. Μεταφορά στο ξενοδοχείο, τακτοποίηση στα δωμάτια για ξεκούραση. Δείπνο, Διανουκτέρευση.

### **2η Μέρα: Βενετία – Πίζα - Φλωρεντία**

Μετά το πρωινό, μετάβαση στο Τρονκέττο. Μεταφορά εξ' ιδίαν στην πλατεία Σαν Μάρκο, με τον επιβλητικό ναό του Αγίου Μάρκου. Θα θαυμάσουμε τον Πύργο του Ρολογιού των Μαυριτανών, το Παλάτι των Δόγηδων, τη Γέφυρα των Στεναγμών και άλλα πολλά. Θα επισκεφθούμε την Ορθόδοξη εκκλησία του Αγίου Γεωργίου και τέλος θα επισκεφθούμε ένα από τα λίγα εργαστήρια κατασκευής κρυστάλλων MURANO. Στην συνέχεια μέσα από μια όμορφη διαδρομή θα κάνουμε στάση στην Πίζα, γνωστή για τον κεκλιμένο πύργο της. Έπειτα Φλωρεντία και μεταφορά στο ξενοδοχείο, τακτοποίηση στα δωμάτια για ξεκούραση. Δείπνο, Διανουκτέρευση.

### **3η Μέρα: Φλωρεντία - Σιένα – Ρώμη**

Πρωινό και ακολουθεί περιήγηση της πόλης, όπου θα θαυμάσουμε, μεταξύ άλλων τον Καθεδρικό ναό της Παναγίας των Λουλουδιών, το Βαπτιστήριο, την πλατεία Ντέλλα Σινιορία, το Παλάτσο Βέκκιο – σημερινό δημαρχείο, την εκκλησία Σάντα Κρότσε και την παλαιότερη γέφυρα του Άρνο, το Πόντε Βέκκιο. Χρόνος ελεύθερος για επίσκεψη της υπαίθριας αγοράς του Σαν Λορέντζο. Στην συνέχεια αναχώρηση για τη Σιένα – τη μεσαιωνική πόλη με την Πιάτσα ντελ Κάμπο – από τις πιο ιδιόρρυθμες πλατείες της Ιταλίας. Ακολούθως αναχωρούμε για τη Ρώμη. Άφιξη, τακτοποίηση στο ξενοδοχείο. Δείπνο. Διανουκτέρευση.

### **4η Μέρα : Ρώμη**

Πρόγευμα και ακολουθεί περιήγηση της «Αιώνιας Πόλης». Θα γνωρίσουμε από κοντά, μεταξύ άλλων, το μεγαλοπρεπές Κολοσσαίο, την αρχαία Ρωμαϊκή Αγορά, το Καπιτώλιο, την Πιάτσα Βενέτσια, το ναό του Αγίου Πέτρου με την περίφημη Πιετά του Μιχαήλ Άγγελου και τη Φοντάνα ντι Τρέβι. Χρόνος ελεύθερος. Επιστροφή στο ξενοδοχείο. Δείπνο. Στην συνέχεια σας προτείνουμε (προαιρετικά) βραδινή βόλτα



στην αιώνια πόλη. Δείπνο, Διανουκτέρευση.

### **5η Μέρα: Ρώμη ( Μουσεία Βατικανού προαιρετική εκδρομή)**

Η ημέρα μας ξεκινάει με επίσκεψη στα μουσεία του Βατικανό. Οι πάπες έχουν συγκεντρώσει εκθέματα και θησαυρούς ανεκτίμητης αξίας που ξεκινούν από την Ετρουσκική εποχή και φθάνουν μέχρι τη μοντέρνα τέχνη. Σίγουρα θα μείνετε με « ανοιχτό στόμα» από την τελειότητα της Καπέλα Σιξτίνα του Μιχαήλ Άγγελου και τις τοιχογραφίες του Ραφαήλ. Από τα αγάλματα ,θαυμάστε στο Museo Pio Clementino, την κλασική ομορφιά του Απόλλωνα του Μπελβεντέρε (4ος π.Χ. αι.), τον Δορυφόρο (αντίγραφο ελληνικού πρωτότυπου αγάλματος από ορείχαλκο) και το μαρμάρινο Σύμπλεγμα του Λαοκόωντα. Το τελευταίο βρέθηκε στις ανασκαφές της περιοχής Domus Aurea. Στην Αίθουσα με τα ελληνικά εκθέματα υπάρχουν οι σαρκοφάγοι από πορφυρίτη ,της κόρης του Κωνσταντίνου, Κωνσταντίνας και της μητέρας του Αγίας Ελένης. Μετάβαση στο αεροδρόμιο για την πτήση της επιστροφής.

### **6η Μέρα: Ρώμη - Αθήνα**

Πρόγευμα και χρόνος ελεύθερος. Στη συνέχεια μεταφορά στο αεροδρόμιο για την πτήση της επιστροφής.

## **3.9 ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ**

Ο πελάτης πρέπει να γνωρίσει το προϊόν, ώστε να του κεντρίσει το ενδιαφέρον, να τον κάνει να ονειρευτεί και να του δημιουργήσει τελικά την επιθυμία να το αγοράσει. Η διαδικασία προβολής και προώθησης ενός τουριστικού πακέτου είναι βασικά μια διαδικασία επικοινωνίας.

Βασικοί σκοποί της επικοινωνίας αυτής είναι :

- Να εντοπίσει τον πληθυσμό-στόχο.
- Να πληροφορήσει τον υποψήφιο ταξιδιώτη για το ταξίδι.
- Να παρουσιάσει τα πλεονεκτήματα του ταξιδιού.
- Να κάνει τον ταξιδιώτη να τοποθετηθεί θετικά απέναντι στο ταξίδι.
- Να δημιουργεί την ανάγκη αγοράς του συνολικού πακέτου.
- Να υπενθυμίσει (ενδεχομένως) την ύπαρξη ενός ήδη επιτυχημένου προϊόντος.
- Να δώσει την ισχυρή εικόνα της επιχείρησης που το παράγει.

Ο επαγγελματισμός και η ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης είναι τα δυο βασικά στοιχεία για την επιτυχή κατάληξη αυτής της διαδικασίας. ( Παπαγεωργίου,2007:320)

Στην τουριστική βιομηχανία σήμερα, οι έμμεσοι τρόποι προβολής και προώθησης ενός τουριστικού πακέτου είναι:

- ❖ Η διαφήμιση
- ❖ Οι δημόσιες σχέσεις
- ❖ Οι προσφορές

### *Διαφήμιση*

Η διαφήμιση είναι πληρωμένος τρόπος επικοινωνίας και αποτελεί βασικό εργαλείο για τις πωλήσεις της τουριστικής βιομηχανίας. Σχεδιάζεται με σκοπό να πληροφορήσει, να υπενθυμίσει και φυσικά να πείσει για ένα προϊόν. Τα πιο συνηθισμένα μέσα που χρησιμοποιεί η διαφήμιση είναι:

- ❖ Τα έντυπα μέσα παρουσίασης των τουριστικών πακέτων ( εφημερίδες, περιοδικά).
- ❖ Τα οπτικοακουστικά μέσα διαφήμισης. Αυτά είναι το ραδιόφωνο, η τηλεόραση και το internet.
- ❖ Τα διαφημιστικά τουριστικά ή ταξιδιωτικά έντυπα. Αυτά είναι οι μπροσούρες, τα φυλλάδια και αφίσες.

### *Δημόσιες σχέσεις*

Μέσω των καλών σχέσεων του ιδιοκτήτη του τουριστικού γραφείου με δημοσιογράφους και ραδιοφωνικούς παραγωγούς, διαφημίζεται έμμεσα το γραφείο μέσα από γενικές αναφορές που γίνονται στα πλαίσια μιας συζήτησης. Η έμμεση διαφήμιση είναι πολύ αποτελεσματική, γιατί ο κόσμος εμπιστεύεται τα άρθρα γνώμης και τα ενημερωτικά ρεπορτάζ περισσότερο από την άμεση διαφήμιση. Τα πιο συνηθισμένα μέσα που χρησιμοποιούν οι δημόσιες σχέσεις είναι:

- ❖ Δεξιώσεις
- ❖ Ταξίδια εξοικείωσης
- ❖ Συνεντεύξεις τύπου
- ❖ Δελτία τύπου



## **Προσφορές**

Οι προσφορές συμβάλλουν σημαντικά στην πώληση. Τα πιο συνηθισμένα μέσα που χρησιμοποιούν είναι:

- ❖ Ειδικές εκπτώσεις
- ❖ Ειδικές προσφορές
- ❖ Διαφημιστικά δώρα

Οι άμεσοι τρόποι προβολής είναι δυο. Είναι η απευθείας επικοινωνία και η προσωπική πώληση.

Οι συνηθέστερα χρησιμοποιούμενοι τρόποι για την απευθείας επικοινωνία είναι

- ❖ Επικοινωνία μέσω ταχυδρομείου
- ❖ Τηλεφωνική επικοινωνία
- ❖ Επικοινωνία μέσω e-mail

Η προσωπική πώληση μπορεί να γίνει εντός και εκτός γραφείου. Πιο συγκεκριμένα η πώληση εκτός γραφείου μπορεί να γίνει :

- ❖ Προσωπικές παρουσιάσεις
- ❖ Συμμετοχή σε μεγάλες εκθέσεις

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε από τα παραπάνω, η δημιουργία αλλά και η λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου δεν είναι εύκολη υπόθεση. Οι δραστηριότητες τους ποικίλουν και είναι ικανά να προσφέρουν πολυάριθμες υπηρεσίες στους πελάτες τους. Από ένα απλό ταξιδιωτικό εισιτήριο έως τις διακοπές των ονείρων τους.

Τα τουριστικά γραφεία ήταν η κύρια και η πιο έγκυρη πηγή πληροφόρησης για τους ταξιδιώτες. Τώρα όμως αυτό έχει αλλάξει καθώς πολλοί είναι αυτοί όπου βρίσκουν αυτό που ζητούν από το διαδίκτυο. Για αυτό τα τουριστικά γραφεία προσαρμόστηκαν σύμφωνα με αυτήν την εξέλιξη.

Κάθε μέρα θα πρέπει να βελτιώνονται και να βρίσκουν λύσεις για τυχόν προβλήματα. Το γραφείο το οποίο αναλύσαμε, κατά την γνώμη μου, θα πρέπει να κάνει κάποιες μικρές αλλαγές ώστε να λειτουργεί καλύτερα αλλά και οι πελάτες να μένουν ικανοποιημένοι.

Για αρχή θα πρέπει να εξοικειωθούν περισσότερο με τις on-line κρατήσεις. Δηλαδή να μπορούν οι πελάτες να κάνουν κράτηση μέσω του διαδικτύου χωρίς να έρχονται σε επικοινωνία με τους πωλητές.

Κάτι το οποίο είναι πολύ σημαντικό είναι το ωράριο των υπαλλήλων. Δυστυχώς δεν υπάρχουν βάρδιες στο συγκεκριμένο γραφείο με αποτέλεσμα οι υπάλληλοι να δουλεύουν πολλές ώρες. Θα έπρεπε να υπάρχουν υπάλληλοι οι οποίοι να έρχονται πιο αργά ώστε να μπορούν να μένουν και πιο αργά. Αν οι υπάλληλοι δουλεύουν πολλές ώρες δεν αποδίδουν το ίδιο και μπορεί να γίνονται λάθη. Το τμήμα το οποίο χρειάζεται έναν υπάλληλο για την απογευματινή βάρδια είναι αυτό της υποδοχής καθώς μετά από κάποια ώρα μένει κενό.

Τα παράπονα αλλά και τα συγχαρητήρια των πελατών είναι ένα κομμάτι το οποίο έχει μείνει ανεκμετάλλευτο. Πολλοί από τους πελάτες στέλνουν e-mail ή τηλεφωνούν στο γραφείο για να πουν τις εντυπώσεις τους από το ταξίδι. Το γραφείο δεν δίνει ιδιαίτερη σημασία σε αυτό. Κατά την γνώμη μου θα πρέπει να υπάρχει ένα



αρχείο το οποίο να μελετάτε από την διεύθυνση για να μπορεί να αποφεύγει λάθη αλλά και να επιβραβεύει τα σωστά.

Όπως όλοι γνωρίζουμε, η λεπτομέρεια είναι που κάνει την διαφορά. Για αυτό τον λόγο θα πρέπει το γραφείο να προσέχει κάποιες μικρές λεπτομέρειες. Κατά την γνώμη μου θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα διαφημιστικό φυλλάδιο για τους μεμονωμένους πελάτες. Μια μικρή λεπτομέρεια είναι ότι όταν στέλνουμε τα διαφημιστικά φυλλάδια στα σπίτια των πελατών, καλό θα ήταν η διεύθυνση να μην είναι χειρόγραφη αλλά σε αυτοκόλλητο γραμμένη στον υπολογιστή.

Τέλος, το σημαντικότερο είναι η ψυχολογία των υπαλλήλων ώστε να δουλεύουν με ευχαρίστηση. Ο διευθυντής θα πρέπει να δημιουργεί κάποια κίνητρα ώστε να παρακινεί τους υπαλλήλους να δουλεύουν πιο ευχάριστα και πιο αποδοτικά. Αυτά τα κίνητρα μπορεί να είναι από ένα χρηματικό bonus στο τέλος του μήνα έως ένα ολιγοήμερο ταξίδι.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΑΘΗΝΑ...../...../200....

**ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ**

Ο/Η κάτωθι υπογεγραμμένος / η .....  
κάτοικος .....οδός .....αριθμ.....  
με Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας.....  
κάτοχος πιστωτικής κάρτας ( εκδότρια Τράπεζα ) .....  
με αριθμό.....SVV \* .....  
και ημερομηνία λήξης .....εξουσιοδοτώ το γραφείο  
SIGNATURE TRAVEL με το παρόν φαξ, να χρεώσει την πιστωτική μου κάρτα  
με τα ανωτέρα στοιχεία, ως κάτωθι :

Ποσό : € .....σε ..... άτοκες δόσεις για το ταξίδι που θα  
συμμετάσχω την .....  
.....

Ο / Η Εξουσιοδοτ.....

-Υπογραφή-

Όνομα (ολογράφως).....

( Συνημμένα σας στέλνω φωτοτυπία των δύο όψεων της πιστωτικής μου κάρτας)

\*Τριψήφιος αριθμός που αναγράφεται στον ειδικό χώρο υπογραφής στην πίσω  
όψη της κάρτας



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2**

ΑΘΗΝΑ...../...../200....

**ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ**

Ο/Η κάτωθι υπογεγραμμένος / η .....  
κάτοικος .....οδός .....αριθμ.....  
με Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας.....  
κάτοχος πιστωτικής κάρτας ( εκδότρια Τράπεζα ) .....  
με αριθμό.....SVV \* .....  
και ημερομηνία λήξης .....εξουσιοδοτώ το γραφείο  
SIGNATURE TRAVEL με το παρόν φαξ, να χρεώσει την πιστωτική μου κάρτα  
με τα ανωτέρα στοιχεία, ως κάτωθι :

Ποσό : € .....για το ταξίδι που θα  
συμμετάσχω την .....  
.....

Ο / Η Εξουσιοδοτ.....

-Υπογραφή-

Όνομα (ολογράφως).....

( Συνημμένα σας στέλνω φωτοτυπία των δύο όψεων της πιστωτικής μου κάρτας)

\*Τριψήφιος αριθμός που αναγράφεται στον ειδικό χώρο υπογραφής στην πίσω όψη της κάρτας