

Υποενότητα 4
**«Συνεργασία των τουριστικών
γραφείων με λοιπές τουριστικές
επιχειρήσεις και συναφή επαγγέλματα»**

Τουριστικά γραφεία και Εστιατόρια

Τα εστιατόρια που επιλέγονται για την κάλυψη των επισιτιστικών αναγκών των ταξιδιωτών, είναι απαραίτητο να διαθέτουν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι:

- Το τοπικό φολκλορικό χρώμα
- Οι τοπικές σπεσιαλιτέ
- Κάποιες τοπικές ιδιαιτερότητες, ελκυστικές για των ταξιδιωτή (όπως δημοτικοί χοροί)

Το τουριστικό γραφείο πρέπει να επιλέξει με πολύ προσοχή τους χώρους εστίασης και διασκέδασης των πελατών.

Οι **καλές επαγγελματικές σχέσεις** με τα εστιατόρια είναι σημαντικές για τα τουριστικά γραφεία για τους εξής λόγους:

- Ο τουριστικός πράκτορας πολλές φορές συμπεριλαμβάνει τις υπηρεσίες του εστιατορίου σε κάποιο πακέτο. Τέτοιας μορφής πακέτα είναι οι βραδινές ολιγόωρες περιηγήσεις με τελική κατάληξη ένα φολκλορικό εστιατόριο (by night) .
- Στις οδικές συνήθως εκδρομές, που το πρόγραμμα περιλαμβάνει και διατροφή, οι τουριστικοί πράκτορες εξασφαλίζουν μια ποικιλία τύπων εστιατορίων για την κάλυψη αυτής της ανάγκης των ταξιδιωτών και του προγράμματος

Σχέσεις με αρχηγούς – συνοδούς (tour leaders, tour escorts)

- **Αρχηγός (Tour Leader)- Συνοδός (Tour Escort)** είναι το πρόσωπο που διαχειρίζεται και επιβλέπει την εκδρομή για λογαριασμό του διοργανωτή ταξιδιών, εξασφαλίζοντας ότι το πρόγραμμα εκτελείται όπως περιγράφεται στα έντυπα των ταξιδιωτικών πρακτορείων και όπως πωλείται στον ταξιδιώτη.
- Είναι στην ουσία ο εκπρόσωπος του ταξιδιωτικού πρακτορείου που παρέχει βασική βοήθεια στους ταξιδιώτες. Είναι ο μάντζερ της ομάδας, που υποστηρίζει και καθοδηγεί τα μέλη της κατά την άφιξη, παραμονή και αναχώρησή τους από μια χώρα.
- Είναι τα άτομα που αναλαμβάνουν την ευθύνη της συνοδείας μιας ομάδας εκδρομέων, φροντίζοντας την ομαλή εξέλιξη του οργανωμένου προγράμματος

Καθήκοντα του αρχηγού

Βασικά καθήκοντα του αρχηγού είναι:

- Το check-in των γκρουπ στο αεροδρόμιο κατά την αναχώρηση και η παραλαβή τους κατά την άφιξη.
- Το check-in στο ξενοδοχείο κατά την άφιξη καθώς και το check-out από το ξενοδοχείο και η αναχώρηση του group
- Η σωστή υλοποίηση του ημερήσιου προγράμματος και η τήρηση του χρονοδιαγράμματος.
- Η διευκόλυνση των ταξιδιωτών για τις αγορές τους.
- Προτάσεις αξιοποίησης του ελεύθερου χρόνου τους.
- Πληροφόρηση για προαιρετικές εκδρομές (optionals).
- Πληροφόρηση για τυχόν εκδηλώσεις που γίνονται στον προορισμό, ή κοντά σε αυτόν.
- Η μετάφραση της ξενάγησης όταν η γλώσσα της ξενάγησης δεν είναι κατανοητή από το group

Προσόντα του Αρχηγού

Για να φέρει εις πέρας τα καθήκοντα που αναφέρθηκαν ο αρχηγός πρέπει να έχει συγκεκριμένα προσόντα:

- 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, εντιμότητα.
- Εμπειρία, αποφασιστικότητα και διορατικότητα.
- Ψυχραιμία, υπευθυνότητα και ανάληψη πρωτοβουλιών.
- Ικανότητα προγραμματισμού δραστηριοτήτων.
- Διαπραγματευτική ικανότητα.
- Βασικές γνώσεις πρώτων βοηθειών



Σχέσεις με Ξεναγούς

Ξεναγοί είναι τα πρόσωπα που κατ' επάγγελμα συνοδεύουν ημεδαπούς ή αλλοδαπούς περιηγητές ή επισκέπτες σε διάφορα αξιοθέατα (αρχαία ή ιστορικά μνημεία, καλλιτεχνικά έργα κάθε εποχής κ.λπ.) και παρέχουν ειδικές πληροφορίες και επεξηγήσεις σε θέματα που αφορούν την ιστορία, την αρχαιολογία, τα μνημεία και τα έργα τέχνης, τα οποία είναι συνδεδεμένα με τον πολιτισμό, τα μνημεία φύσης και τα σύγχρονα επιτεύγματα της χώρας που επισκέπτονται.

Πηγή:<http://touristguides.gr>

Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Σωματείων Ξεναγών



Καθήκοντα του ξεναγού

- Ο **ξεναγός** επιτελεί ένα εξαιρετικά σημαντικό έργο, αφού αποτελεί τον καθρέπτη του τουρισμού της χώρας του, ενώ αποτελεί ταυτόχρονα τον καλύτερο πρεσβευτή της ιστορίας και του πολιτισμού της.
- Είναι υποχρεωμένος να ασκεί τα καθήκοντά του με αξιοπρέπεια και τρόπο που να κατακτά την εμπιστοσύνη και την εκτίμηση των προσώπων που ξεναγεί. Οφείλει επίσης να συμπεριφέρεται με ευγένεια και να είναι προσιτός και φιλικός.
- Από την πλευρά του 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.

Προσόντα του Ξεναγού

- Ο **ξεναγός** πρέπει να είναι καταρτισμένος πάνω στο αντικείμενο της εκάστοτε ξενάγησης και δεν θα πρέπει να εκφράζεται 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 διαθέτει την προβλεπόμενη άδεια εξάσκησης επαγγέλματος*, να συμβάλλεται με τα τουριστικά γραφεία με σχέση εξαρτημένης εργασίας και να υπογράφει σύμβαση που να περιγράφει σαφώς τις ξεναγήσεις των προγραμμάτων που οργανώνονται από τα τουριστικά γραφεία.

Σχέσεις με εταιρείες μεταφοράς και μετακίνησης πελατών

Η μεταφορά των ταξιδιωτών αφορά την δυνατότητα επιλογής του κατάλληλου μεταφορικού μέσου για την πραγματοποίηση της μετακίνησης των ταξιδιωτών από τον τόπο διαμονής τους στον τόπο προορισμού του ταξιδιού τους και στην συνέχεια από το κατάλυμά τους προς τα μέρη που επισκέπτονται

Ανάλογα με το πρόγραμμα και τις επιθυμίες του πελάτη συχνή είναι η χρήση αεροπλάνων, τουριστικών λεωφορείων, ταξί, λιμουζινών, ενοικιαζομένων αυτοκινήτων, πλοίων, ταχύπλων σκαφών, σκαφών αναψυχής, ελικοπτέρων, μικρών αεροσκαφών (jet) και άλλων μέσων

Σχέσεις με Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (ΤΕΟΜ)

- **Τ.Ε.Ο.Μ.** είναι τουριστικές επιχειρήσεις που έχουν στην κυριότητα, νομή ή κατοχή τους ένα ή περισσότερα ειδικά τουριστικά λεωφορεία του ν. 711/1977.
- Στη χώρα μας υπάρχουν πολλές επιχειρήσεις οδικών μεταφορών, με μεγάλο μάλιστα στόλο τουριστικών λεωφορείων.
- Τα τουριστικά γραφεία είτε διαθέτουν ιδιόκτητα τουριστικά λεωφορεία, είτε (συνηθέστερα) τα ενοικιάζουν από τις τουριστικές επιχειρήσεις οδικών μεταφορών που διαθέτουν τουριστικά λεωφορεία.

Το μεταφορικό έργο που επιτελούν τα τουριστικά λεωφορεία κατατάσσεται στις εξής κατηγορίες:

- Πραγματοποίηση οργανωμένων οδικών εκδρομών.
- Πραγματοποίηση περιηγήσεων μικρής ή μεγαλύτερης διάρκειας, π.χ. sightseeing, half-days, full-days, by-nights, κ.λ.π.
- Πραγματοποίηση μετακίνησης πελατών (π.χ. transfers).
- Βραδινή περιήγηση (by-night).

Σχέσεις με εταιρίες ενοικιάσεως αυτοκινήτων (rent a car)

- Η εξασφάλιση αυτοκινήτου στον πελάτη όταν αυτός το επιθυμεί επιτυγχάνεται με την συνεργασία που έχουν τα τουριστικά γραφεία με τα γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων.
- Η διαδικασία ενοικίασης αυτοκινήτου είναι απλή, αρκεί να έχει προηγηθεί προσεκτική συλλογή όλων των απαραίτητων για την κράτηση στοιχείων
- Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας της κράτησης απαιτείται η έκδοση voucher, από την εταιρία ενοικιάσεως αυτοκινήτου, το οποίο και θα παραδώσει ο πελάτης κατά την παραλαβή του αυτοκινήτου.
- Ο πελάτης πρέπει οπωσδήποτε να ενημερώνεται για ότι δεν περιλαμβάνεται στην τιμή που πλήρωσε, όπως καύσιμα, κλήσεις τροχαίας, προσωπική ασφάλεια, ασφάλεια αποσκευών κ.α.

