



member of

MTCgroup
c o n s u l t i n g

in association with

martikas[®]

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ TOUR OPERATORS ΚΑΙ TRAVEL AGENTS ΤΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- Ο παγκόσμιος ανταγωνισμός όπως αναπτύσσεται ακόμα και στις γύρω από την Ελλάδα χώρες, δεν επιτρέπει εφησυχασμούς. Κάθε πρωτοβουλία προβολής, για να έχει αποτελεσματικότητα και επιτυχία, πρέπει να συνδυάζεται με τη γνώση του τι μπορεί κάθε προορισμός να διεκδικήσει από το μερίδιο αγοράς με ταυτόχρονη γνώση των πωλητών ταξιδιών προς τα πού και για ποιο λόγο να κατευθύνουν τους πελάτες τους.
- Η καθοδήγηση, συνεπώς, των Tour Operators και Ταξιδιωτικών Πρακτόρων από τις κύριες αγορές του εξωτερικού, μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε ότι αφορά τους στόχους και τα ενδιαφέροντα κάθε ελληνικού προορισμού, αποτελεί το "κλειδί" της επιτυχίας της τουριστικής στρατηγικής. Κλείνει με ασφάλεια την αποτελεσματικότητα κάθε πρωτοβουλίας προσέγγισης των αγορών αφού «εξοπλίζει» τον κάθε τουριστικό επαγγελματία του εξωτερικού με τα επιχειρήματα που κάθε ελληνικός προορισμός θέλει να αναδείξει ως κίνητρα για τα ταξίδια διακοπών

ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

1. Η Ελλάδα συγκαταλέγεται στους πιο περιζήτητους προορισμούς που επιλέγουν για διακοπές οι ταξιδιώτες από το Ηνωμένο Βασίλειο, όπως αποκαλύπτει πρόσφατη μελέτη από τη Hellotickets. Παράλληλα, οι μεγάλες Ενώσεις Οργανωμένου Τουρισμού σε Βρετανία και Γερμανία, ABTA και DRV αντίστοιχα, κατατάσσουν και φέτος τη χώρα μας στις πρώτες επιλογές των ταξιδιωτών και μεταδίδουν θετικά μηνύματα για την Ελλάδα, αλλά και για τους ανταγωνιστές της στη Μεσόγειο (Ισπανία, Τουρκία), όπως προκύπτουν από την εικόνα των προκρατήσεων στις αγορές τους.
2. Η τουριστική βιομηχανία έχει υποστεί μια σημαντική μετατόπιση τα τελευταία χρόνια, με την άνοδο των ηλεκτρονικών ταξιδιωτικών πρακτορείων (OTA) και των ψηφιακών πλατφορμών κρατήσεων. Ωστόσο, έχει προκύψει μια εκπληκτική τάση: η «αναγέννηση»

του παραδοσιακού ταξιδιωτικού πράκτορα ή των υπηρεσιών συμβούλων ταξιδιών και ταξιδιωτικού concierge. Οι tour operators και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες του Ηνωμένου Βασιλείου έχουν πλέον μεγάλη δύναμη απευθείας προσέγγισης ενός ευρύτερου κοινού, μέσω ταξιδιωτικών ιστοσελίδων, μέσων κοινωνικής δικτύωσης και άλλων Μέσων Ενημέρωσης. Συχνά, επίσης, προσαρμόζουν τις προσφορές τους στα ενδιαφέροντα και τις προτιμήσεις των πελατών τους, προσφέροντάς τους, παράλληλα, μια ποικιλία εναλλακτικών δραστηριοτήτων που μπορεί να προσαρμοστεί σε όσα ο προορισμός διαθέτει ή επιθυμεί να προβάλει.

Η ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ

Καθώς οι ταξιδιωτικοί περιορισμοί χαλάρωσαν και ο κλάδος άρχισε να ανακάμπτει, η ζήτηση για ταξιδιωτικούς πράκτορες συνέχισε να αυξάνεται. Αρκετοί παράγοντες συνέβαλαν σε αυτή την άνοδο, με την ασφάλεια να αποτελεί βασικό παράγοντα:

- **Προστασία Καταναλωτή:** Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες που λειτουργούν στο Ηνωμένο Βασίλειο πρέπει να συμμορφώνονται με τους Κανονισμούς για Πακέτα Διακοπών και Συνδεδεμένες Ταξιδιωτικές Ρυθμίσεις του 2018. Αυτοί οι κανονισμοί προσφέρουν οικονομική προστασία στους ταξιδιώτες σε περίπτωση πτώχευσης του παρόχου υπηρεσιών. Οι κρατήσεις μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα εγγεγραμμένου στην ABTA παρέχουν πρόσθετη ηρεμία, καθώς η ABTA προσφέρει πρόγραμμα οικονομικής προστασίας. Αυτό σημαίνει ότι εάν μια ταξιδιωτική εταιρεία χρεοκοπήσει, ο ταξιδιώτης θα λάβει πλήρη επιστροφή χρημάτων για τις πτήσεις και τη διαμονή του (εφόσον ήταν προστατευμένες από το ATOL).

- **Εξειδίκευση σε Θέματα Ασφαλείας:** Ένας αξιόπιστος ταξιδιωτικός πράκτορας θα παραμένει ενημερωμένος σχετικά με τις τελευταίες ταξιδιωτικές οδηγίες που εκδίδει το Υπουργείο Εξωτερικών, Κοινοπολιτείας και Ανάπτυξης (FCDO) για διάφορους προορισμούς. Μπορεί να συμβουλεύσει τους ταξιδιώτες σχετικά με πιθανούς κινδύνους ασφαλείας, όπως πολιτικές αναταραχές ή φυσικές καταστροφές, και να προτείνει δρομολόγια που ελαχιστοποιούν αυτούς τους κινδύνους. Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες μπορούν επίσης να βοηθήσουν τους ταξιδιώτες να αποκτήσουν τις απαραίτητες βίζες και εμβολιασμούς για τους επιλεγμένους προορισμούς τους.

- **Πρόληψη Απάτης:** Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες μπορούν να βοηθήσουν τους ταξιδιώτες να αποφύγουν απάτες και πλαστές ιστοσελίδες κρατήσεων. Έχουν τις γνώσεις και την εμπειρία να αναγνωρίζουν αξιόπιστες ταξιδιωτικές εταιρείες και μπορούν να βοηθήσουν τους ταξιδιώτες με ασφαλείς μεθόδους πληρωμής. Αυτό ωφελεί επίσης τους παρόχους ταξιδιωτικών υπηρεσιών, καθώς μειώνει τις απάτες στις κρατήσεις και τις ανακλήσεις χρεώσεων, εξασφαλίζοντας ένα πιο ασφαλές και αποτελεσματικό επιχειρηματικό περιβάλλον.

- **Σύνθετα Ταξιδιωτικά Προγράμματα:** Καθώς οι ταξιδιώτες αναζητούσαν πιο μοναδικές και εξατομικευμένες εμπειρίες, αυξήθηκε η πολυπλοκότητα των ταξιδιωτικών τους προγραμμάτων. Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες, με τις βαθιές γνώσεις τους για τους προορισμούς και τους παρόχους υπηρεσιών, ήταν καλά εξοπλισμένοι για να χειριστούν αυτές τις περίπλοκες διευθετήσεις.

- **Εξατομικευμένη Εξυπηρέτηση:** Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες προσφέρουν ένα επίπεδο εξατομικευμένης εξυπηρέτησης που δεν μπορούν να αντιγράψουν οι διαδικτυακές πλατφόρμες κρατήσεων. Αφιερώνουν χρόνο για να κατανοήσουν τις συγκεκριμένες ανάγκες και προτιμήσεις κάθε πελάτη, προσαρμόζοντας τις προτάσεις τους ανάλογα.

- **Διαχείριση Κρίσεων:** Η πανδημία κατέδειξε τη σημασία της ύπαρξης ενός αξιόπιστου ταξιδιωτικού πράκτορα για να βοηθήσει σε απρόβλεπτες διακοπές. Η εμπειρία τους στον χειρισμό ακυρώσεων, επανακρατήσεων και έκτακτων καταστάσεων αποδείχθηκε ανεκτίμητη.

• **Καθησυχασμός και Ηρεμία:** Πρόσφατη έρευνα της ABTA αποκάλυψε ότι ένας σημαντικός αριθμός καταναλωτών, ιδιαίτερα νέοι και οικογένειες με παιδιά, στρέφονται στους ταξιδιωτικούς πράκτορες για καθησυχασμό και ηρεμία. Εκτιμούν την εμπειρία και την υποστήριξη που προσφέρουν οι επαγγελματίες ταξιδιών, ειδικά σε περιόδους αβεβαιότητας.

• **Πολυτελής Τουρισμός:** Άτομα υψηλού εισοδήματος συχνά βασίζονται σε ταξιδιωτικούς πράκτορες για να σχεδιάσουν και να εκτελέσουν περίπλοκες, εξατομικευμένες ταξιδιωτικές εμπειρίες. Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αποκλειστικά καταλύματα, ιδιωτικές μεταφορές και επιμελημένες δραστηριότητες.

• **Τουρισμός σε λιγότερο δημοφιλείς προορισμούς:** Μια αυξανόμενη τάση είναι η επιθυμία για τουρισμό σε λιγότερο δημοφιλείς προορισμούς. Έρευνα της Booking.com αποκάλυψε ότι το 67% των ενηλίκων ταξιδιωτών θέλουν να επισκεφθούν λιγότερο γνωστά μέρη. Εδώ, ένας καλά εκπαιδευμένος ταξιδιωτικός πράκτορας ξεχωρίζει. Οι γνώσεις του για κρυμμένα διαμάντια και αναδυόμενους προορισμούς είναι ζωτικής σημασίας για τη δημιουργία μοναδικών και αυθεντικών ταξιδιωτικών εμπειριών.

Ο Εξειδικωμένος Ρόλος του Ταξιδιωτικού Πράκτορα: Η Άνοδος του Ταξιδιωτικού Συμβούλου

Ο σύγχρονος ταξιδιωτικός πράκτορας έχει εξελιχθεί σε έναν πραγματικό ταξιδιωτικό σύμβουλο. Είναι κάτι περισσότερο από απλώς πράκτορας κρατήσεων• είναι επιμελητής εμπειριών, λύτης προβλημάτων και αξιόπιστος σύμβουλος. Καθώς η τεχνολογία συνεχίζει να εξελίσσεται, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες αξιοποιούν ψηφιακά εργαλεία για να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους.

Μερικοί από τους βασικούς ρόλους και ευθύνες ενός σύγχρονου ταξιδιωτικού πράκτορα περιλαμβάνουν:

• **Εξατομικευμένα Δρομολόγια:** Δημιουργία προσαρμοσμένων δρομολογίων που ταιριάζουν στα συγκεκριμένα ενδιαφέροντα, προτιμήσεις και προϋπολογισμό του πελάτη.

• **Εξειδίκευση Προορισμού:** Παροχή σε βάθος γνώσης των προορισμών, συμπεριλαμβανομένων πολιτισμικών αποχρώσεων, τοπικών εθίμων και κρυμμένων πολύτιμων λίθων.

• **Διαχείριση Κρίσεων:** Χειρισμός απροσδόκητων ταξιδιωτικών διαταραχών, όπως ακυρώσεις πτήσεων ή φυσικές καταστροφές, και παροχή έγκαιρων λύσεων.

• **Υπηρεσίες Συμβούλου:** Διοργάνωση αποκλειστικών εμπειριών, όπως ιδιωτικές ξεναγήσεις, πρόσβαση VIP και εξατομικευμένες γαστρονομικές εμπειρίες.

• **Ολοκλήρωση Τεχνολογίας:** Χρησιμοποιώντας την τεχνολογία για τη βελτιστοποίηση της διαδικασίας κράτησης, την παροχή ενημερώσεων σε πραγματικό χρόνο και τη βελτίωση της συνολικής ταξιδιωτικής εμπειρίας.

Συνδυάζοντας την ανθρώπινη εμπειρία με τις τεχνολογικές εξελίξεις, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες μπορούν να προσφέρουν ανεπανάληπτες υπηρεσίες και να δημιουργήσουν αξέχαστες ταξιδιωτικές εμπειρίες.

Ο ΣΤΟΧΟΣ

Να καθοδηγήσουμε/ εκπαιδύσουμε τους tour operators του εξωτερικού ανάλογα με τη στρατηγική της Περιφέρειάς σας, στον οποίο θα παρέχουμε τις υπηρεσίες μας , με στόχο την επίτευξη του επιδιωκόμενου αποτελέσματος, είτε αυτό αφορά:

- την ενίσχυση της βασικής τουριστικής περιόδου
- την επέκτασή της με την ανάδειξη εναλλακτικών μορφών
- τη βελτίωση της ποιότητας του εισερχόμενου τουρισμού
- την αποσυμφόρηση περιοχών από τη βασική περίοδο

ΦΟΡΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο όμιλος MTC GROUP με εμπειρία 26 ετών στη διαχείριση δημοφιλών τουριστικών προορισμών, όπως η Μύκονος, η Σαντορίνη, η Πάρος, η Μήλος κ.α. με επικεφαλής τον Νότη Μαρτάκη, σε συνεργασία με την MARTIKAS LTD με επικεφαλής τον έμπειρο Έλληνο - Βρετανό ταξιδιωτικό επαγγελματία Niko Martikas που δραστηριοποιείται στο Λονδίνο συμβλήθηκαν με ένα παγκόσμιας εμβέλειας τουριστικό οργανισμό του Ηνωμένου Βασιλείου που εξειδικεύεται στην εκπαίδευση επαγγελματιών του τουρισμού από τη βρετανική και άλλες αγορές του εξωτερικού

Η ΜΕΘΟΔΟΣ

Με ένα εκπαιδευτικό μάρκετινγκ πρόγραμμα με μετρήσιμα αποτελέσματα, διάρκειας ενός έτους περιλαμβάνονται:

- **Πρόσβαση** σε λίστα με χιλιάδες tour operators, πράκτορες και συμβούλους του εξωτερικού
- **Micro learning:** Εκμάθηση/ενημέρωση για τον προορισμό σας σε λιγότερο από 20 λεπτά
- **Ενίσχυση** προώθησης του προορισμού
- **Υποστήριξη** του προγράμματος μέσω δημοσίων σχέσεων & διαφήμισης
- **Μέγιστη** και ποιοτική απόδοση επένδυσης
- **Fam trips** με απόλυτη στόχευση στην εξειδίκευση των προσκεκλημένων
- **Διαρκής ενημέρωση** μέσω newsletters και δημοσιεύσεων
- **Συλλογή δεδομένων** για ενίσχυση της στρατηγικής μάρκετινγκ της Περιφέρειας

ΚΟΙΝΟ ΣΤΟΧΟΣ

Η στρατηγική εφαρμογή των εκπαιδευτικών προγραμμάτων είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες κάθε προορισμού και στοχεύει σε συγκεκριμένες ομάδες επαγγελματιών από τις αγορές του εξωτερικού. Οι βασικές κατηγορίες περιλαμβάνουν:

- Tour operators : Διακινούν μεγάλο όγκο ταξιδιωτών με σημαντικά συμβόλαια.
- Travel Advisors: Προσφέρουν εξατομικευμένες ταξιδιωτικές προτάσεις.
- TMC Consultants: Εξειδικεύονται στη διαχείριση επαγγελματικών ταξιδιών.
- MICE Specialists: Ασχολούνται με συνέδρια και εκδηλώσεις.
- Luxury Travel Specialists: Επικεντρώνονται σε πολυτελή ταξίδια.
- OTAs (Online Travel Agents): Διαδικτυακοί πράκτορες που εξυπηρετούν μεγάλο όγκο πελατών.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Α. Στόχοι: Οι κύριοι στόχοι των εκπαιδευτικών προγραμμάτων είναι:

- Διασφάλιση ποιοτικής αναβάθμισης: Μέσω της καλύτερης εκπαίδευσης των tour operators και ταξιδιωτικών πρακτόρων του εξωτερικού, οι τουρίστες απολαμβάνουν βελτιωμένες εμπειρίες, ενώ παράλληλα οι προορισμοί αναδεικνύονται με θετική εικόνα.
- Βιώσιμη ανάπτυξη: Η προώθηση πρακτικών που υποστηρίζουν τη διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος και των τοπικών κοινωνιών εξασφαλίζει την περιβαλλοντική και κοινωνική βιωσιμότητα.
- Ρύθμιση της ροής των επισκεπτών: Ανάλογα με τα ενδιαφέροντα των τουριστών, προωθούνται νέες περιοχές της Ελλάδας, αποφεύγοντας την υπερσυγκέντρωση τουριστών σε δημοφιλείς περιοχές και προβάλλοντας ανεξερεύνητους προορισμούς.

Β. Οφέλη: Τα εκπαιδευτικά προγράμματα προσφέρουν πολλαπλά οφέλη όπως:

- Συνεχής ενημέρωση: Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες του εξωτερικού παραμένουν διαρκώς ενημερωμένοι για τις εξελίξεις του προορισμού μέσω συνεχούς επικοινωνίας και πληροφοριών με newsletters.
- Συλλογή δεδομένων: Μέσω των προγραμμάτων, συγκεντρώνονται δεδομένα που βοηθούν στην ανάπτυξη καλύτερων στρατηγικών μάρκετινγκ, επιτρέποντας στοχευμένες καμπάνιες και δράσεις.
- Δημόσιες σχέσεις: Press trips και fam trips, που θα δίνονται ως prizes, ενισχύουν τις δημόσιες σχέσεις, προσελκύοντας σημαντικούς τουριστικούς επαγγελματίες για να βιώσουν από κοντά τους προορισμούς.

Γ. Παροχές : Σημαντικά κίνητρα συμμετοχής στο πρόγραμμα παρέχονται στους επαγγελματίες του τουρισμού από το εξωτερικό , όπως :

- Μαθήματα για κάθε περιοχή: Κάθε προορισμός στο πρόγραμμα θα έχει το δικό του εξατομικευμένο μάθημα, το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει έως και 15 σελίδες πληροφοριών, καλύπτοντας τις μοναδικές τουριστικές προσφορές της περιοχής.
- Πιστοποιητικά ολοκλήρωσης: Μετά την ολοκλήρωση των μαθημάτων, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες θα λαμβάνουν ένα επώνυμο πιστοποιητικό που θα πιστοποιεί τη γνώση τους για τον συγκεκριμένο προορισμό.
- Κίνητρα και βραβεία: Οι περιοχές μπορούν να προσφέρουν ειδικά κίνητρα, όπως συμμετοχή σε κληρώσεις για fam trips ή δωρεάν διαμονές, ενισχύοντας το ενδιαφέρον των πρακτόρων για την ολοκλήρωση των μαθημάτων. Με τη μέθοδο αυτή διασφαλίζονται οικονομίες κλίμακας από την οργάνωση μη αποδοτικών για τον προορισμό ταξιδιών εξοικείωσης.

ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η ΜΤC/Martikas και οι εξωτερικοί συνεργάτες της προσφέρουν σε όλη τη διάρκεια του έτους , ως μια ομάδα που εντάσσεται στο δυναμικό ης Περιφέρειας , επιπλέον υπηρεσίες προς τον Δήμο, χωρίς έξτρα κόστος και συγκεκριμένα:

- Αυτόματες επικοινωνίες μέσω email: Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους αποστέλλονται ενημερωτικά δελτία στους ξένους tour operators και ταξιδιωτικούς επαγγελματίες με επιλεγμένα νέα για τον προορισμό σας. Αυτά περιλαμβάνουν ειδήσεις για τις εξελίξεις της περιοχής, επιτρέποντας τη συνεχή προβολή και ανάπτυξη.

- Τριμηνιαία ενημερωτικά δελτία: Στέλνονται αποκλειστικά newsletters σε tour operators και ταξιδιωτικούς επαγγελματίες του εξωτερικού, με στόχο την προώθηση των μαθημάτων και την ενίσχυση της συνεργασίας.

- Καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας, η MTC/Martikas θα είναι ένα σταθερό και αξιόπιστο σημείο επικοινωνίας για όλους τους επαγγελματίες του τουρισμού από τις αγορές του εξωτερικού που ενδιαφέρονται για τον προορισμό σας, ενισχύοντας περαιτέρω την εικόνα σας.

Παράλληλα, δίνεται η δυνατότητα οργάνωσης προωθητικών ενεργειών σε συνεργασία με άλλους σημαντικούς φορείς όπως π.χ. η αεροπορική εταιρία SKY EXPRESS με την οποία οι συνεργαζόμενοι Φορείς έχουμε προχωρήσει σε σχετικές συζητήσεις.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι καινοτόμες στρατηγικές του προγράμματος εξασφαλίζουν **μετρήσιμα αποτελέσματα**. Για παράδειγμα, η πλατφόρμα της συνεργαζόμενης εταιρείας στο Λονδίνο διαθέτει πάνω από 100.000 εγγεγραμμένους τουριστικούς επαγγελματίες και tour operators στο Ηνωμένο Βασίλειο και περισσότερους από 40.000 σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες (Σκανδιναβία, Γερμανία, Γαλλία, Ιταλία), όπως και στις ΗΠΑ, Καναδά, Ινδία, Αυστραλία.