

CESTOVNÍ KANCELÁŘE ZÍTŘKA: PŘEHLED NEZBYTNÝCH SCHOPNOSTÍ A DOVEDNOSTÍ



S návratem cestování po světě lze sledovat i trend zesložítování plánování cest v důsledku pandemie Covid-19, která přinesla mnoho omezujících opatření v oblasti cestovního ruchu.

Zvyknutí si na tuto novou realitu bude vyžadovat čas, znalosti a zkušenosti. V tomto kontextu budou hrát klíčovou roli cestovní kanceláře, které budou mít za úkol obnovit důvěru lidí v cestování.

K tomuto závěru došla společnost Amadeus ve své nové studii o dovednostech cestovních kanceláří zítřka. K úspěšnému získání zpět zákazníků se budou odborníci v oblasti cestovního ruchu muset spolehnout na několik zásadních dovedností, jejichž přehled vám přinášíme v následujících řádcích.

Empatie

„Empatie hraje důležitou roli při konstrukci kvalitních zájezdů – ať už pracovních či turistických,“ napsal Amadeus ve studii. Nic není důležitějšího než se dostat do kůže cestovatele, zejména v době, kdy se před cestou nebo během ní množí pochybnosti a obavy. Díky neustále se měnícím hraničním kontrolám, cestovním politikám a zdravotním omezením se stávají lidské kontakty a porozumění naprosto zásadní.

Kvalitní tým

V rámci cestovního ruchu uvedlo 50 % vedoucích pracovníků, že jejich tým je jejich nejsilnějším faktorem úspěchu. Tohle číslo je ještě vyšší v Evropě, kde tohle číslo dosáhlo 63 %. Zvládnutí krizí a choulostivých situací, oživení průmyslu a přípravu na budoucnost nelze zvládnout o samotě. Nejlepší je mít po svém boku kolegy, kteří mohou kdykoli pomoci, radit, podporovat a pomáhat.

Technologická gramotnost

Digitální dovednosti se dnes ukazují jako nepostradatelné. Poptávka po těchto schopnostech vzrostla u všech pracovních míst a ve všech odvětvích, a to včetně cestovního ruchu. „Z našich rozhovorů s více než 35 vedoucími hráči na trhu po celém světě mnozí uvedli, že usilují o zaplnění pracovních pozic pro správu nových technologií. Hledání správných dovedností bylo jedním ze tří hlavních obav zdůrazněných v našem průzkumu,“ uvedla studie.

Aby pomohla společně s technologiemi, implementovala správcovská společnost specializující se na distribuci a prodej cestovních služeb rozhraní s názvem Travel-19, které poskytuje pravidelně aktualizované cestovní rady a doporučení z různých oficiálních zdrojů.

Přítomnost na sociálních sítích

Sociální sítě, které jdou ruku v ruce s výše uvedeným technologickým rozvojem, jsou rovněž nezbytné pro hladký chod společností cestovního ruchu. „Zatímco mnoho mileniálů vybírá svoji destinaci podle toho, jak je „instagramovatelná“, a protože nejspolehlivější formou doporučení je slovo z úst, měli by dnešní cestovní agentury působit na sociálních sítích.“

Dovednosti na sociálních sítích by měly získávat všechny týmy v kontaktu se zákazníky, nejen marketingové oddělení. Pravidelné sdílení obsahu na Facebooku, Instagramu, Twitteru nebo na Tik Toku buduje loajalitu zákazníků a oslovuje potenciální nové zákazníky.

Reaktivita

Závěrem nelze nezmínit schopnost se přizpůsobit neustále se měnícím pracovním a být schopen rychle reagovat. Konkrétně budou muset experti v sektoru neustále aktualizovat a obnovovat své dovednosti. Klíčovou schopností bude rozmyslet jinak a rychleji reagovat.

Schopnost kanceláře komunikovat v reálném čase, poskytovat spolehlivé informace a být neustále k dispozici - zkrátka co nejrychleji reagovat - ji umožní posílit vztah důvěryhodnosti se svými klienty.

Date: 2020-10-19

Article link: <https://www.tourism-review.cz/cestovni-kancelaree-budoucnosti-news11724>