

# ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЕ «С ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ ЛИЦОМ», ИЛИ **МИФЫ И РЕАЛЬНОСТЬ** **ОБ ОНЛАЙНЕ В ТУРИЗМЕ**

Успешно воспользовавшись системой онлайн-бронирования туристической услуги в интернете, мы говорим себе: теперь я буду заказывать через интернет все, в том числе и свои деловые поездки, и поездки персонала компании. Конечно, вместо того, чтобы дозваниваться до менеджера туристической компании, чтобы задавать ему необходимые вопросы, удобнее и проще выйти в интернет и увидеть все варианты стыковок рейсов, цен и сделать заказ онлайн.

Однако большинство онлайн-систем, предлагаемых туристическими компаниями, ориентированными на корпоративного клиента, представляют собой системы, через которые заказ клиента не конвертируется в реальную бронь, а заказанное место на рейсе не блокируется. Заявка попадает к компании-оператору, которая и оформляет билет.

Представим себе такую картину: руководству срочно требуется смена даты вылета, или перебронирование в неурочное время, или билеты изначально нужно брать по сложному маршруту с пересадками и стыковками. Наконец, как недавно выяснилось, и вулканы на нашей планете «работают» вне всяких расписаний... В перечисленных ситуациях онлайн-система вряд ли сможет увязать противоречивые и взаимоисключающие варианты в единое верное решение. Привычная схема — личное общение с квалифицированным авиакассиром, который подберет и предложит именно то, что вам нужно, при этом не отменяет и такого достоинства онлайн-системы, как оптимизация цены на перелет. А уж если вопрос о перебронировании требует разрешения в праздничный или выходной день, никто кроме дежурного сотрудника не поможет.

Случаются и ситуации «обратного» форс-мажора — отказ от поездки по болезни или каким-либо иным причинам. Это может стать проблемой из-за невозможности отмены через онлайн-системы забронированного проживания, что неизбежно влечет потерю денег.

Да и оплата по безналу при использовании онлайн-систем бронирования возможна в редчайших случаях — только с привязкой к определенной компании, у которой установлена соответствующая система. Наконец, предоставление необходимых для бухгалтерии документов затруднительно, если билет выписан через интернет.

Обобщая, можно сказать, что главный плюс «онлайна с человеческим лицом» — в возможности решения форс-мажорных ситуаций и проведение нестандартных заказов и расчетов. По мнению профессионалов рынка делового туризма, России понадобится еще не один год, пока онлайн-системы бронирования смогут полностью заменить общение с живым человеком на другом конце провода.



BUSINESS TRAVEL COMPANY



*Элемент успеха*



## КОРПОРАТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- ✓ **Онлайн бронирование по всему миру:**  
*авиа и ж/д билеты, отели, автомобили и яхты*
- ✓ **Визовая поддержка**
- ✓ **Весь спектр корпоративных услуг**
- ✓ **Выставки, конференции и семинары**
- ✓ **Организация выездных мероприятий и team-building**
- ✓ **Прием в СПб, Москве и России**
- ✓ **ВИП-обслуживание в аэропортах всего мира**

(812) 313-0636, (812) 335-1003

БЦ «RIVER HOUSE»: СПб, ул. Академика Павлова д. 5,  
БЦ «AVENUE»: СПб, Аптекарская наб., д. 20

[www.JSPtravel.ru](http://www.JSPtravel.ru)