

Neckermann Polska, renomowane biuro podróży należące do koncernu Thomas Cook Group plc, obchodził w tym roku trzynastolecie działalności w Polsce. Wyróżniony niedawno w konkursie Superbrands wyłaniającym najsilniejsze marki na polskim rynku doświadczony touroperator podpowiada klientom, na co zwracać szczególną uwagę przy wyborze wycieczek.

Krok pierwszy: Sprawdź touroperatora

Pierwszy etap jakiegokolwiek podróży stanowi wybór touroperatora. Warto sprawdzić, czy dany touroperator jest członkiem PIT – organizacji zrzeszającej biura podróży.

– Wszystkie działające na polskim rynku biura podróży muszą mieć tzw. koncesję i specjalne ubezpieczenie. Możemy o to zapytać organizatora lub sprawdzić samemu w internecie, na stronie turystyka.gov.pl – mówi Magda Plutecka-Dydoń, Neckermann Polska.

Cały czas najwięcej klientów ceni sobie bezpośredni kontakt z profesjonalnym sprzedawcą w biurach obsługi klienta. Jednocześnie okazuje się, że polskie biura podróży wciąż cieszą się wysoką renomą – w badaniu przeprowadzonym w 2009 i 2010 r. przez International Service Check polskie biura podróży zajęły 4 miejsce w rankingu operatorów turystycznych z 6 krajów Europy Środkowej. Obsługa klientów najlepiej została oceniona w biurach Rainbow Tours i Neckermann.

Niezależnie jednak od wyników badań czy licznie zdobywanych tytułów (często przyznawanych przez klientów), warto bezpośrednio sprawdzić biuro podróży organizujące daną podróż zwracając uwagę na takie aspekty, jak m. in.: stabilność, długa tradycja, jakość usług i zgodność warunków wskazywanych w ofercie.

– Pierwszym etapem styczności klienta z tourooperatorem często bywa katalog i strona internetowa. Wybierając się w podróż zwracamy zatem uwagę, czy opis oferty jest dla nas przejrzysty i czytelny, i w razie uwag od razu zgłaszamy wątpliwość do organizatora wycieczki. Konieczne jest sprawdzenie, czy cena i opis oferty jest zgodny ze stanem faktycznym wycieczki i wspomnianymi zarówno atrakcjami, jak i gwarancjami bezpieczeństwa – radzi Magda Plutecka-Dydoń, Neckermann Polska. – Neckermann, w wydawanym cyklicznie katalogu, przedstawia ceny pełne, z ubezpieczeniem i opłatami lotniskowymi. Dodatkowo, aktualna oferta została objęta gwarancją niezmienności ceny.

Krok drugi: Wybierz wycieczkę

Cena jednak nie jest jedynym czynnikiem, który powinien przesądzać o wyborze oferty. Warunki podróży, jak i samo zakwaterowanie, to sprawy wciąż ważne dla klientów. Wybierając się na wakacje warto pamiętać o takich kwestiach, jak przelot znanymi liniami, możliwość dogodnego miejsca wylotu czy wysoki standard zakwaterowania. Okazuje się, że zarówno pytający o wycieczki, jak i powracający z nich, najczęściej oceniają: sprawną organizację przelotu i standard hotelu.

– To kwestie niezwykle istotne przy wyborze urlopu. Pytanie o przelot i zakwaterowanie stanowi jedno z pierwszych zapytań klientów poszukujących wycieczki. Z doświadczenia wiemy, że ta sama liczba gwiazdek przy nazwie hotelu nie musi oznaczać tego samego standardu. Co zrobić, aby rzetelnie ocenić standard hoteli? Dla lepszej orientacji klientów i wygody Neckermann, oprócz miejscowej, posługuje się niezależną od oficjalnej kategorią hotelową (N do NNNNN). Własny system pozwala bardziej niezależnie dokonać prawidłowej oceny, którą dodatkowo corocznie weryfikujemy – podkreśla Magda Plutecka-Dydoń.

Dla polskich klientów równie ważną kwestią, jak standardy hotelowe, jest opieka i kwalifikacje rezydenta.

– Mamy codzienny kontakt z blisko 1600 profesjonalnie przeszkolonymi i polskojęzycznymi (w przypadku wycieczek, których wylot odbywa się z Polski) rezydentami, jednak mimo tego staramy się na bieżąco badać poziom zadowolenia klienta w oparciu o różne, wybrane aspekty. Polscy klienci oceniają nie tylko pracę rezydenta, ale i hotel, wyżywienie, przelot. Regularnie przeprowadzane badania ankietowe pozwalają nam przygotować ofertę dostosowaną do wymagań polskiego klienta, a w efekcie, zapewnić osobom wyjeżdżającym z Neckermannem jak najbardziej udane i przyjemne

wakacje – dodaje Magda Plutecka-Dydoń.

Krok trzeci: Wybierz atrakcje

Dobra oferta przyciąga dodatkowymi, różnorodnymi atrakcjami. Warto zwrócić uwagę nie tylko, jakie „dodatki” przewiduje wycieczka, ale także na to, czy są one dla nas wartościowe.

- W Neckermannie niesłabnącym zainteresowaniem cieszą się np. rejsy w Egipcie czy kursy językowe dostępne w ramach wycieczki na Malte. Te wybierają nie tylko osoby młode, ale i seniorzy. Z kolei osoby podróżujące z dziećmi najbardziej interesuje oferta polskich klubów animacji Happy Events. W ramach wyjazdu rodzice mogą liczyć na bogate zajęcia sportowe, relaksacyjne i przygodowe przygotowane specjalnie dla dzieci oraz naukę i rozwój twórczy pociechy. Tego typu wyjazdy są gwarancją dobrej zabawy i mile spędzonego czasu, w którym nie brakuje miejsca na odpoczynek zarówno dla opiekunów, jak i dla dzieci – mówi Magda Plutecka-Dydoń.

Dobra oferta zatem, oprócz różnorodności, powinna być „szyta na miarę”. Jak podkreślają specjaliści, ważne jest także dostosowanie jej do wymagań polskiego klienta, który np. podczas wakacji chce zobaczyć więcej niż angielski czy niemiecki podróżnik. Dlatego też w ofercie polskich touroperatorów znajdziemy m. in. rejsy, wycieczki objazdowe, city break czy samodzielne wycieczki objazdowe (fly & drive), które można połączyć z klasycznym wypoczynkiem. To one stanowią o atrakcyjności wyjazdu.

Choć wielu klientów wybiera wycieczkę w oparciu o zapewniane atrakcje, nie wszyscy zdają sobie z nich sprawę. Zdarza się, że osoby planujące wycieczkę zapominają zapytać o możliwości towarzyszące wyjazdowi lub po prostu o nich nie wiedzą.

– Warto pytać o dodatkowe bonusy, które zawarte są w cenie wycieczki. Dlaczego? Ta sama cena analogicznej wycieczki u dwóch różnych touroperatorów może oznaczać zupełnie inny zakres wyjazdu. Zazwyczaj informujemy o tego rodzaju bonusach w specjalnych rubrykach, np. „Gratis od Neckermann” i „Oferta specjalna”, aby informacja, którą dostaje klient była jak najpełniejsza. Może się bowiem okazać, że mamy zagwarantowany dodatkowo np. karton narciarski, napoje lub że nasza oferta objęta jest specjalną zniżką dla seniorów lub nowożeńców – mówi Magda Plutecka-Dydoń, Neckermann Polska.

Krok trzeci: Zabezpiecz się

Z obserwacji specjalistów z Neckermann wynika, że klienci planujący zagraniczne coraz większą uwagę przykładają do gwarancji bezpieczeństwa i możliwości dodatkowego ubezpieczenia się.

– Każdy klient wyjeżdżający z Neckermannem posiada w cenie imprezy ubezpieczenie od kosztów leczenia oraz następstw nieszczęśliwych wypadków. Polecamy, przekonujemy do rozszerzonych wariantów i coraz więcej klientów je wybiera, np. ubezpieczenie od rezygnacji czy ubezpieczenie kompleksowe obejmujące m. in. ubezpieczenie bagażu i wyższą kwotę ubezpieczenia KL NNW. Mając na uwadze właśnie wypadki losowe wprowadziliśmy unikalne na rynku ubezpieczenia AllRisk, które umożliwiają rezygnację z wyjazdu z każdego udokumentowanego powodu – mówi Magda Plutecka-Dydoń.

Początkujący pasjonaci sportów zimowych powinni dodatkowo zwrócić uwagę na możliwość ubezpieczenia typu OC, a klienci wybierający dojazd na własną rękę zapytać o Moto Travel gwarantujący ubezpieczenie zarówno dla kierowcy, jak i jego pasażerów.

Wybierając wycieczkę warto również sprawdzić, czy firma posiada procedury Crisis Management (wewnętrzne procedury bezpieczeństwa i zarządzania kryzysowego) związane z najbardziej nieprzewidywanymi wypadkami, jak np. w tym roku – pyłem wulkanicznym czy przypadkami świńskiej grypy. Tego typu procedury postępowania są domeną międzynarodowych koncernów. W Polsce może się nimi pochwalić m. in. należące do Thomasa Cook’a biuro podróży Neckermann.

Na wymarzone wakacje czekamy cały rok, więc zanim podejmiemy ostateczną decyzję warto dokładnie zapoznać się ze wszystkimi aspektami wyjazdu. Poświęcony czas może posłużyć urzeczywistnieniu marzeń o idealnym urlopie.

Neckermann Polska