

История туроператора Join UP! еще раз доказывает: правильная бизнес-модель в сочетании с профессиональной командой позволяют решать любые задачи, которые многим кажутся невыполнимыми.

О том, как небольшое агентство трансформировалось в лидера туристической отрасли Украины, UTG беседует с генеральным директором туроператора Join UP! Юрием Альбой.

– Юрий Иванович, еще совсем недавно в ассортименте предложений компании не было такого разнообразия стран, как сейчас, а наиболее популярные массовые направления, Турция и Египет, вообще отсутствовали в портфеле Join UP!. При этом представители агентского сектора довольно часто сетовали на недостаточно высокое качество обслуживания со стороны туроператора. Как за столь короткий срок произошла «перезагрузка» операционной деятельности Join UP!, что позволило занять лидирующие позиции не только по объему отправленных на отдых туристов, но и по уровню сервиса?

– Возвращаясь немного к истории становления туроператора Join UP!, нужно вспомнить, что наш выход на рынок был шоком для «завсегдатаев» украинского тревел-бизнеса. Начало нашего туроператорского пути сопровождалось довольно агрессивной ценовой политикой, что не могло оставить равнодушными коллег по цеху, которые привыкли к высокой маржинальности рынка и не видели необходимости создавать доступный по цене продукт для конечного потребителя. Мы же считали своей миссией удешевление предложений для украинского туриста и повышение качества обслуживания. И если с задачей ценообразования нам удалось справиться, то, говоря откровенно, сервис далеко не всегда соответствовал ожиданиям, что вызывало справедливые нарекания со стороны как туристов, так и наших агентов. Анализируя ситуацию того периода, мы понимаем, что стремительный рост наших объемов, обусловленный бюджетными ценовыми предложениями, значительно опередил возможности туроператора по организации качества услуг. Впоследствии мы занялись четким построением операционных процессов как внутри компании, так и во взаимодействии с зарубежными партнерами. Сегодня каждый сотрудник нашей компании четко понимает поставленную перед ним задачу и способен синхронизировать свои действия с коллегами для достижения командного результата. Набив много шишек в поисках зарубежных партнеров, могу сказать, что на данный момент мы можем полностью доверить наших туристов своим принимающим компаниям во всех странах оперирования Join UP!. По сей день вопрос соответствия объемов отправки и уровня обслуживания остается приоритетным, и это дает обратную связь в виде увеличения количества наших туристов и роста доверия со стороны наших агентов. Сегодня мы с гордостью осознаем, что большинство тревел-агентств Украины стремятся к сотрудничеству с туроператором Join UP!. И причина не только в нашей ценовой политике и широкой географии направлений, но и в качественно новом взаимодействии туроператор-турагент-турист, которое начинается с момента получения заявки и заканчивается положительными отзывами после возвращения с отдыха.

– Не секрет, что украинский турбизнес, как и экономика в целом, переживает не самые легкие времена. При этом Join UP! открывает новые маршруты и наращивает объемы по основным направлениям. В чем залог успеха туроператора, как удается мотивировать персонал компании на достижение результата?

– Наша команда – настоящие профессионалы, которые влюблены в свою работу и выполняют ее с большим вовлечением и доверием друг к другу. Относительно того, что мы идем наперекор устоявшимся на рынке правилам, то отмечу наш крайне взвешенный подход к процессу планирования наших операций. Открывая новое направление, мы тщательно изучаем его перспективы и востребованность не только на украинском рынке, но и в целом в мире. Также основной залог нашего успешного оперирования на том или ином направлении – жесткий контрактинг, что является основным фактором, способствующим формированию доступного качественного продукта. Это касается переговорного процесса как с перевозчиками, так и с принимающими компаниями и отелями на курортах, где отдыхают туристы Join UP!. Наш главный аргумент в переговорном процессе – внушительные объемы украинских туристов. Благодаря этому нам удается добиться эксклюзивных условий, которые

Юрий Альба, генеральный директор Join UP!: «Уверен, мы на правильном пути»



позволяют нам выдать рынку наилучшую цену на том или ином направлении. Поэтому когда наши коллеги-туроператоры сокращают свои программы либо вовсе их останавливают, мы продолжаем двигаться вперед. На мой взгляд, именно синергия профессионализма нашей команды и грамотного подхода к подписанию контрактов позволяет нам занимать лидирующие позиции на рынке.

– С прошлого года туроператор активно продвигает национальный турпродукт. Как вы оцениваете потенциал украинского сектора гостеприимства и чего, на ваш взгляд, не хватает украинским курортам для достойной конкуренции с популярными у европейцев средиземноморскими направлениями?

– Можно с уверенностью говорить о том, что каких-то 8-10 лет назад инфраструктура украинской сферы гостеприимства находилась в плачевном состоянии. Да, некоторые объекты размещения перешли в частные руки, и новые владельцы пытались инвестировать в их качественно новый облик, но отсутствовала комплексная программа развития украинских курортов.

Последние несколько лет ситуация изменилась к лучшему. И в первую очередь это касается внимания государственных структур к развитию украинского туризма как неотъемлемой части экономики страны. На мой взгляд, большая заслуга в этом принадлежит Ивану Липтуге, экс-директору департамента туризма и курортов при МЭРТ, а ныне – директору Национальной туристической организации Украины, благодаря энтузиазму и профессионализму которого государство обратило внимание на необходимость развития и поддержки украинской сферы гостеприимства. Что касается туроператора Join UP!, то мы видим огромный потенциал наших курортов и третий год подряд активно продвигаем украинский турпродукт для внутреннего рынка и за рубежом.

Уже сейчас в нашем портфеле более 400 отелей в разных уголках Украины, 20 эксклюзивных отелей и порядка 300 гарантированных номеров на горнолыжных курортах. Как международный туроператор, представленный в Беларуси и Молдове, могу подтвердить огромный интерес жителей этих стран к украинским курортам, что отражает объемы привезенных нами на протяжении этого года туристов. Наша ближайшая задача – собственная принимающая компания по обслуживанию туристов в Украине, то есть предоставление не только услуг по бронированию отелей, но и всего набора сервисов, предоставляемых традиционными ДМС. При этом мы осознаем, что без государственной программы продвижения Украины как туристической дестинации усилия

отдельно взятого туроператора вряд ли приведут к желаемому результату.

– Join UP! движется по пути создания компании полного тревел-цикла: туроператорская деятельность, собственная розница, своя принимающая компания в Турции, а теперь и авиакомпания, которая будет выполнять основной объем чартерных перевозок туроператора. Следующий шаг – управление объектами размещения. Насколько вам интересен этот сегмент рынка, и есть ли в планах подобный формат сотрудничества с украинскими либо зарубежными отелями?

– Безусловно, мы не исключаем подобного развития нашей бизнес-модели. Хотя с сожалением вынуждены констатировать, что с украинскими объектами размещения это сделать гораздо сложнее, чем с зарубежными. Местные отельеры руководствуются сиюминутной выгодой, не осознавая, что во всем мире (а Украина ничем не отличается от других стран в этой сфере) основным поставщиком клиентов является туроператор. И хотя на данный момент многие украинские отели находятся в поиске идеального канала дистрибуции, мы надеемся, что в конечном итоге, используя мировой опыт своих коллег, они придут к пониманию важности тесного и прозрачного сотрудничества с туроператорами. Мы хотим сотрудничать с отелями, а не конкурировать с ними за клиента.

А пока ведем переговоры в ряде зарубежных стран относительно аренды отелей для наших туристов. Естественно, речь идет о тех странах, где у нас достаточно большие объемы операций. Для нас это новый вызов, но мы рассчитываем на своих надежных партнеров в этих странах, которые помогут сделать правильный выбор и, в случае принятия нами положительного решения, достичь желаемого результата.

– Можете ли вы подвести предварительные итоги 2017 года? Каким он выдался для Join UP!, какие события, достижения вы бы могли выделить как основные в уходящем году?

– Если подводить итоги уходящего года, у нас достаточно поводов для радости и гордости. Join UP! стал международным туроператором, открыв собственные офисы в Молдове и Республике Беларусь. Мы закрепились на рынках этих стран, предложив свой эксклюзивный продукт. Столь удачный опыт первого года работы за пределами Украины дает нам пищу для размышлений относительно экспансии на рынки других стран СНГ. Не исключаю, что вскоре в рамках сотрудничества с новым авиаперевозчиком (SkyUp – Прим. авт.) мы начнем операции из некоторых стран Восточной Европы.

Если говорить о нашей деятельности в Украине, то в этом году мы поставили очередной рекорд для нашего рынка, достигнув отметки в 650 тыс. отправленных туристов уже на начало декабря. По итогам 10 месяцев этого года мы стали лидером по отправке туристов в Турцию, на данный момент являемся абсолютным лидером по объему пассажиров, улетающих на отдых в Египет. И мы рады констатировать, что 51% всех отправленных из Украины туристов являются клиентами туроператора Join UP!.

Еще одно знаковое событие этого года – количество фирменных офисов нашей розничной сети Join UP! to Travel достигло отметки 100. Имея такую сильную команду лояльных продавцов нашего турпродукта, мы можем смело заявлять о самых амбициозных планах.

Ну а самым главным событием компании в уходящем году стало то, что мы определились со своей миссией: **создавать качественный продукт, который будет доступен максимальному числу наших соотечественников.** Также мы озвучили ценности компании, которые внедряем внутри коллектива и пытаемся имплементировать нашим зарубежным партнерам.

- 1. Вовлеченность** в то, что мы создаем. Глаза наших сотрудников горят, и они всегда стремятся дать больше, чем от них ждут.
- 2. Доверие** к качеству и надежности туроператора. Мы приложили очень много усилий, чтобы его заслужить, и теперь стремимся оправдать эту высокую честь.
- 3. Ответственность** каждого участника нашей команды не только за свой результат, но и за эффективность всей компании.
- 4. Новаторство.** Мы всегда ищем новые пути и варианты реализации нестандартных решений. Мы не следуем трендам – мы их создаем. Также хочу сказать, что в этом году, который был объявлен Генеральной ассамблеей ООН Международным годом устойчивого туризма в интересах развития, наша компания как никто другой продемонстрировала всему рынку это развитие, неся нашу миссию далеко за пределы Украины.

Во многих странах мира туроператор Join UP! известен как компания, способная менять устоявшиеся шаблоны. Мы были первыми, кто превратил Шри-Ланку в массовое направление. Три года назад никто не верил, что можно разрушить гегемонию российско-турецких туроператоров, а мы не только зашли и закрепились на рынках Турции и Египта, но и стали лидерами. Все те ценности, которые помогли нам стать теми, кем мы есть на сегодняшний день, мы забираем с собой в 2018-й.

Беседовал Ярослав ИЦКОВСКИЙ