

# ТЕПЛЫЙ ПРИЕМ В ТУРЦИИ ВМЕСТЕ С JOINUP!

Это лето станет показательным для самого массового направления — Турции. Как распределятся силы и каким будет летний сезон для основных игроков? Нам удалось побеседовать на эту тему с исполнительным директором JoinUP! Дмитрием Сероуховым.



— Чем этот сезон кардинально отличается от предыдущих?

— Во-первых, мы впервые можем сказать, что туроператор JoinUP! — серьезный игрок на направлении Турция. Мы запланировали один из самых больших объемов авиаперевозки. При этом хочу отметить, что корректировка полетной программы в сторону увеличения возможна в течение всего сезона, как из столицы, так и из других регионов. Совсем недавно мы усилили программу из регионов, добавив эксклюзивный рейс из Винницы в перечень городов вылета. Как итог, с начала лета запланированный объем туроператора на 20% больше объема ближайшего конкурента. Само собой разумеется, в этом сезоне мы значительно увеличили отельную базу, добавив больше премиальных отелей, которых ранее у нас не было. Теперь в нашей базе около 500 отелей — это своего рода «all inclusive», которого нам хотелось добиться. Изменилась и наша стратегия: в прошлом году мы боролись за долю рынка в 20%, в этом же году активно отсоединяем позицию лидера. Изменились и наши взаимоотношения с нашим турецким партнером — компанией Regipula, мы выстраивали тесное сотрудничество задолго до начала сезона, прорабатывая все возможные сложности, превращая их в удачные возможности для нашего развития.

— Насколько эффективным было раннее бронирование в этом году?

— На удивление, мы наблюдали значительное оживление спроса и активное раннее бронирование. Конечно же, Турция лидировала в списке стран и заняла рекордные 90% благодаря лояльным условиям, которые напередой предлагали турецкие отельеры. К тому же в этом году отели активно занимались продвижением на украинском рынке, выделяли бюджеты, проводили мероприятия, выпускали специальные акции и предлагали действительно самые выгодные условия среди всех летних стран. Хочу резюмировать, что для нашей компании раннее бронирование стало эффективным инструментом продаж туров на глубину, и хотя мы не поддались общему желанию продлить этот период, к старту полетной программы нам удалось достичь весомых результатов. Как итог, в период раннего бронирования количество забронированных туров равнялось половине объема прошлого года. Стоит ли говорить, что в наших планах на этот сезон — превзойти объем отправленных туристов в 150 тыс. человек?

— Какие новинки вы предлагаете в этом году?

— В этом году помимо Анталийского побережья мы добавили новые для нас направления Бодрум и Даламан, куда осуществляем чар-

терную программу. В нашей базе появились эксклюзивные отели, значительно увеличилось количество отелей на гарантии. Как и в прошлом году, мы предлагаем услугу Fast Way — быстрый трансфер для базовых отелей. Этим летом мы работаем с Nova Assistance, которая предлагает нашим туристам круглосуточную поддержку в вопросах медицинской страховки.

— Увеличение объемов предполагает расширение штата?

— Конечно же, мы предусмотрели этот момент еще до начала сезона. В штате принимающей компании появились новые сотрудники, которые должны справиться с колоссальным объемом туристов от JoinUP! и при этом сохранить высокий уровень сервиса. Кстати, в этом сезоне мы отправили в Турцию двух предста-

вителей кампании, цели которых — контроль качества и развитие. Очень надеемся, что они в меньшей степени будут заняты проблемными вопросами, так как их задача — не допустить появления таких. Разумеется, расширение коснулось и отдела Турции — в головном офисе туроператора, помимо новых бронирующих менеджеров и сотрудников отдела продаж, появилось менеджер по обслуживанию VIP-заявок. Мы предлагаем услугу One Moment — быстрый ответ на VIP-запросы в течение 15 минут — и постараемся выдержать свои обещания даже в разгар сезона.

— С какими трудностями вам уже пришлось столкнуться в этом сезоне?

— Отсутствие российских туристов на курортах Турции в этом сезоне наложило определенный отпечаток. Многие отели, не рассчитавшись туристов, не смогли сдержать обещания и открыться в запланированные сроки. Конечно же, туроператор был вынужден переселять туристов в другие отели, взяв на себя дополнительные траты. С твердой уверенностью могу сказать, что мы предлагали лучшие альтернативы, которые значительно дороже по цене, так как для нас было важно, чтобы туристы и их агенты остались довольны заменой.

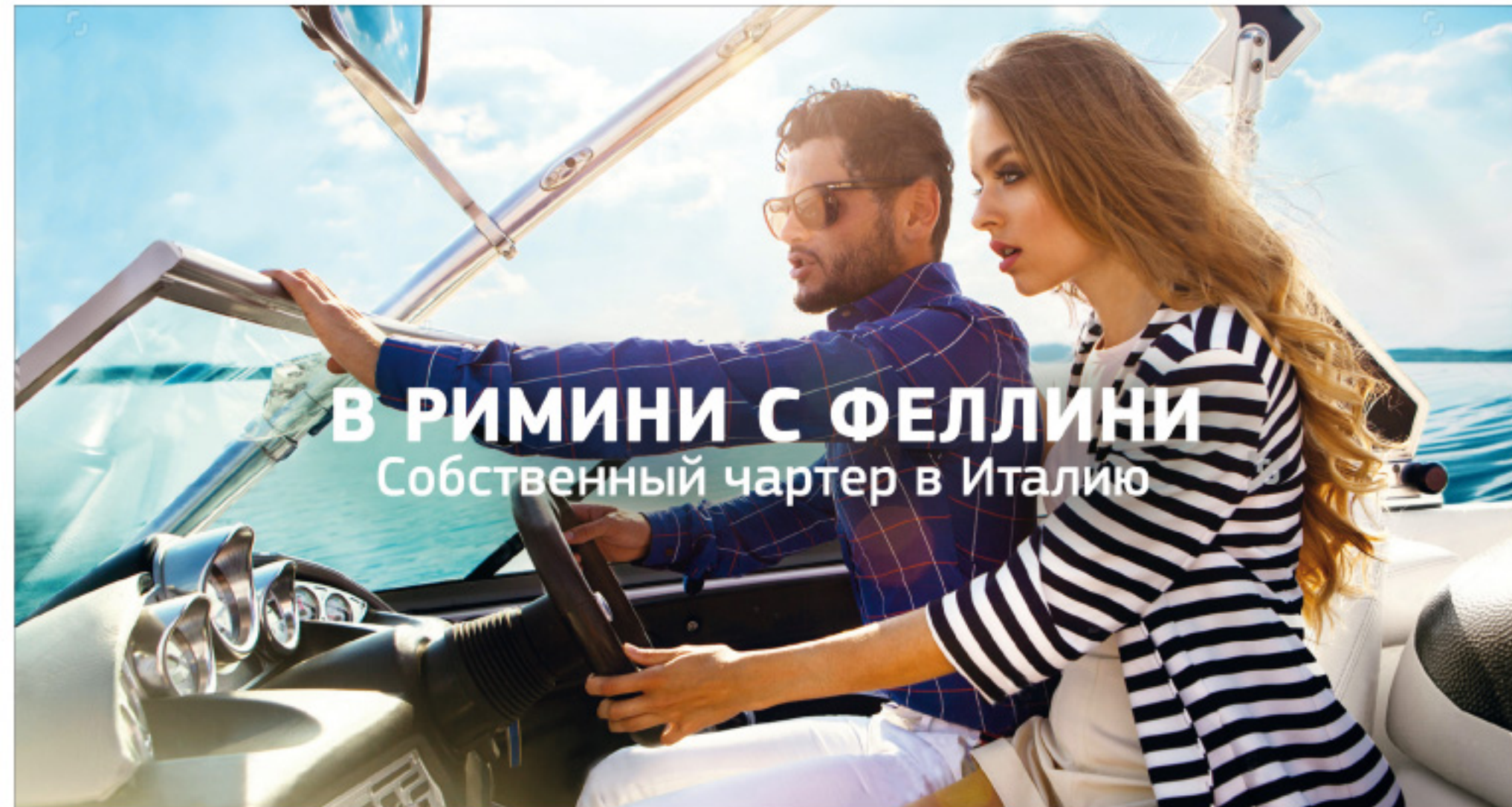
Также в начале сезона мы столкнулись с недобросовестной конкуренцией со стороны других туроператоров. Некоторые отели публично заявили о том, что не работают с JoinUP!, обвинив нас в несуществующем демпинге, не подкрепив свои слова какими-либо доказательствами на этот счет. Более того, мы не рабо-

таем с отелями напрямую, поэтому само заявление является абсурдным. Конечно же, мы понимаем, чем продиктованы подобные шаги и кто стоит за громкими заявлениями, которые были нацелены на подрыв репутации нас как туроператора. Но это не помешало нам и дальше наращивать объемы, укрепляя свои позиции на турецком направлении.

— Как вы прокомментируете обвинения в демпинге?

— Хочу официально заявить, что JoinUP! не занимается демпингом. Мы хорошо зарабатываем на наших направлениях и в первую очередь выигрываем за счет первоклассного контрактинга. То, что для конкурентов может показаться жестким демпингом, для нас — просто регулярные продажи. Для примера, дополнительный рейс в Анталию, добавленный в понедельник с вылетом в среду, закрылся в течение дня, что говорит о повышенном спросе и о лояльности агентской среды. Следует отметить, что гарантированные отели минимум на 80% заполнены туристами JoinUP!, именно поэтому наши туристы не ощущают значительных изменений в обслуживании, так как в таких отелях уже сейчас бурлит жизнь. При этом те отели, которые с нами не работают, подчитав в конце сезона недополученную прибыль, точно пожалуют об опрострачивании своего решения. Наша же основная задача на сегодня — повышать качество обслуживания, улучшать свой турпродукт, завоевывать лояльность наших партнеров, чтобы и в дальнейшем предлагать доступный отдых для большего количества украинских туристов.

Беседовала  
Алеся ЯРЕМЕНКО



www.joinup.ua

\*Лицензия АЕ № 185722 від 15.03.2013 р. видана Державним Агентством України з Турзму та Курортів. У Римі з Фелліні. Власний чартер до Італії