



OGÓLNOPOLSKIE STOWARZYSZENIE AGENTÓW TURYSTYCZNYCH

28 kwietnia 2015 roku miało miejsce pierwsze zamknięte spotkanie przedstawicieli ośmiu największych Touroperatorów w Polsce z przedstawicielami Agentów Turystycznych. Na zaproszenie OSAT w spotkaniu udział wzięli:

P. Stanisław Franiak, Rainbow Tours
P. Semir Hamouda, Sun & Fun
P. Piotr Henicz, Itaka
P. Tomas Husar, Exim Tours
P. Marcin Małyś, Exim Tours
P. Krzysztof Piątek, Neckermann
P. Janusz Śmigielski, Grecos
P. Krzysztof Strzylak, Alfa Star
P. Marcin Tułaczko, Wezyr Holidays Coral Travel

Zaproszenie OSAT przyjęli również:

P. Paweł Niewiadomski, PIT
P. Marek Ciechanowski, ITRP

Z ramienia OSAT agentów turystycznych reprezentowali:

P. Joanna Kucińska
P. Artur Grocholski
P. Marek Kamieński
P. Marcin Chiliński

W tym miejscu chcieliśmy serdecznie podziękować wszystkim gościom za stawiennictwo. Warto podkreślić, że to praktycznie pierwsze spotkanie w tak szacownym gronie.

Spotkanie, z założenia miało dotyczyć sytuacji w branży turystycznej oraz relacji partnerskich pomiędzy agentami turystycznymi i touroperatorami.

Poniżej przedstawimy notatkę sporządzoną na spotkaniu, która w skrócie przedstawia tematy rozmów i wnioski z nich wyciągnięte:

1. Sprzedaż oferty First Minute nie była tak dalece zadowolająca jak przed rokiem, niemniej przedstawiciele touroperatorów zgodnie szacują, że raczej należy mówić o utrzymaniu zeszłorocznego poziomu sprzedaży niż spadku. Pamiętać trzeba również o tym, że oferta First

Minute zaczęła się w tym sezonie już w październiku, więc sprzedaż całej oferty mniej więcej utrzymuje się na niezmiennym poziomie.

2. Mimo bardzo udanego zeszłego sezonu, Touroperatorzy liczyli jeszcze na lekkie zwiększenie sprzedaży ale ze względu na trudną sytuację gospodarczą (problem tzw. frankowiczów, strajki sektorowe, itp.) i sytuację geopolityczną (zamach w Tunezji, katastrofa samolotu Germanwings) plany te zostały znacznie zredukowane. Obecni na spotkaniu przedstawiciele TO zgodnie ustalili, że przy rozliczaniu sprzedaży ofert First Minute i podsumowując cały sezon w listopadzie postarają się kierować podejściem proagencyjnym. Limity sprzedażowe nie będą tak bardzo restrykcyjnie przestrzegane, a wcześniej przyznane progi prowizyjne nie będą redukowane. W przypadku jednego z obecnych na spotkaniu touroperatorów, pewne kroki w stronę poprawienia współpracy z agentami podjęte zostaną już w bardzo niedługim czasie.
3. W opinii zaproszonych gości sprzedaż oferty turystycznej zostanie w tym roku przesunięta w fazie i niestety będziemy mieli zwiększony ruch w okresie stricte wakacyjnym i w promocjach Last Minute, co jak wiadomo nie jest pożądaną sytuacją zarówno dla TO jak i agentów. Szykuje się sezon pełen pracy i szybkich decyzji zakupowych. Touroperatorzy starają się przyciągnąć klienta promocjami już teraz, niemniej trend przesunięcia sprzedaży na ostatnią chwilę będzie bardzo widoczny.
4. Ważnym punktem obrad była sprawa jednakowego traktowania różnych agentów przez Touroperatorów. W tej kwestii stanowisko naszych gości było jednoznaczne – każda umowa agencyjna zakłada właśnie takie traktowanie i nie może być inaczej. We wszystkich umowach agencyjnych wyraźnie zaznaczone są zasady jednolitej ceny we wszystkich kanałach sprzedażowych, wraz z karami za nieprzestrzeganie tych zasad. Touroperatorzy nie odchodzą o tych zapisów i stanowczo będą dążyć do ich przestrzegania. Przedstawiciele Touroperatorów wyjaśnili również sytuacje w których zewnętrzne firmy zgłaszają się do nich z chęcią zakupu np. voucherów dla swoich pracowników i zastrzeżeniem, że będą one wykorzystane tylko w konkretnym biurze. W takim przypadku jest to kwestia negocjacji pomiędzy zainteresowanymi stronami: agentem współpracującym z daną firmą, firmą samą w sobie i tourooperatorem.
5. Kolejny istotny punkt naszych rozmów dotyczył przekazywania danych osobowych klientów touroperatorom. Zgodnie z ustawą o turystyce agent jest odpowiedzialny za przekazanie organizatorowi poprawnych danych klienta, w tym danych potrzebnych do kontaktu. Kiedyś był to telefon stacjonarny, a teraz jest to telefon komórkowy na równi z mailem klienta. Touroperatorzy zgodnie orzekli, że mnóstwo agentów nie podaje poprawnych danych, łamiąc ustawę i narażając się na konsekwencje prawne i utrudnia informowanie klientów o zmianach w przelotach itp. Kontrargumentem ze strony agentów była sytuacja nagminnego wykorzystywania danych osobowych klientów przez jedną firmę (nieobecną na spotkaniu) do odciążenia klientów od biur agencyjnych na rzecz Call Center i własnych kanałów. Zebrani przedstawiciele ośmiu biur podróży zgodnie uznali, że nie zamierzają pójść w tym względzie w ślady tejże firmy.
6. Kolejny tematem poruszonym na spotkaniu była windykacja należności od klientów. Tutaj przedstawiciele TO zgodnie przyznali, że klient to z nimi zawiera umowę o świadczenie usługi

i to po ich stronie leży windykacja należności, jednak ze względu na niestety zdarzające się przypadki nielegalnego przywłaszczenia sobie pieniędzy przez nieuczciwych agentów, o których głośno było nawet w mediach TO są na tym punkcie bardzo wyczuleni. Nieterminowe przesyłanie pieniędzy od klientów, a co najgorsze pobieranie zaliczek większych niż wymagane w umowie minimum może skutkować dla TO i agentów bardzo poważnymi konsekwencjami karno skarbowymi i może być powodem zwiększenia kwot gwarancyjnych dla organizatorów. W sprawie windykacji należności, ustalono że jeśli agenci mają jakiegokolwiek problemy z pobraniem dopłat za imprezę od klienta powinni od razu kontaktować się z działem płatności TO i wspólnie działać na rzecz windykacji, a nie czekać do ostatniej chwili nie informując TO o sytuacji.

7. Na koniec poruszona została sprawa zmian jakie czekają rynek turystyczny w 2017 roku gdy w życie mają wejść przepisy Unii Europejskiej, które w znacznym stopniu zmieniają rolę agenta turystycznego i stawiają go niemal w roli konkurenta touroperatora. Sprawa ta z racji tego, że toczy się w tym temacie wiele konsultacji z ministerstwem i przedstawicielami Unii będzie jeszcze wielokrotnie poruszana ale już teraz warto przygotować się na możliwe zmiany.

Jednoznacznie podkreślić należy, że było to pierwsze spotkanie w takim gronie przedstawicieli dwóch środowisk, które z definicji powinny być swoimi partnerami ale między którymi również często iskrzy. Jak się okazało, niektóre sprawy okazują się dużo bardziej czytelne i łatwe do rozwiązania, gdy wspólnie się nad nimi pochylimy.

Zarówno przez przedstawicieli Touroperatorów, jak i środowiska agencyjnego spotkanie zostało uznane za spory sukces organizacyjny. Przyjacielski ton rozmów i pozytywne wnioski zachęcają obie strony do częstszych spotkań w takim gronie. Chcielibyśmy, spotykać się cyklicznie przynajmniej raz w roku. Mamy nadzieję, że napięte kalendarze Pań i Panów Prezesów pozwolą na to może nawet częściej.

Na koniec należą się słowa uznania dla Pana Marka Kamieńskiego i Pana Krzysztofa Piątka, których osobiste zaangażowanie sprawiło, że tak ważne dla nas spotkanie udało się zorganizować.