



1001

*wakacyjnych
marzeń...*



foto: Exim Tours

TURYSTYKA | SUN & FUN HOLIDAYS W GRONIE UBIEGAJĄCYCH SIĘ O TYTUŁ JAKOŚĆ ROKU 2009

Jakość podróżowania

Rozmowa z **Semirem Hamouda**, prezesem zarządu Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.

■ **Rok 2009 jest dla Państwa wyjątkowy. Przede wszystkim ze względu na obchody jubileuszu 5-lecia istnienia. Sun & Fun w dość krótkim czasie osiągnęło znaczącą pozycję na rynku touroperatorów.**



- Sądzę, że o sukcesie zdecydowało nasze zaangażowanie oraz dbałość o to, aby urlop spędzany wspólnie z nami należał do jak najbardziej udanych. Przedstawiona oferta jest zawsze wynikiem wnikliwej analizy jakości oraz cen wybranych hoteli. Naszą specjalnością, jak wielu innych biur podróży, są wycieczki do Egiptu, natomiast to, co nas wyróżnia od samego początku, to chęć zaferowania ekskluzywnego produktu odznaczającego się nie tylko najwyższą jakością, ale też przystępną ceną. Proponujemy wakacje w najbardziej znanych kurortach Morza Czerwonego – w Hurghadzie i Sharm El Sheikh oraz w Tabie. Proponujemy również wakacje w Tunezji, Turcji, Maroku oraz od niedawna w Dubaju w Zjednoczonych Emiratach Arabskich. W 2008 roku znaleźliśmy się kolejno na pierwszym i trzecim miejscu rankingu najlepszych organizatorów wycieczek do Egiptu oraz Tunezji.

■ **Jak rozumieją Państwo politykę projakościową?**

- Dla Sun & Fun to przede wszystkim współpraca ze stałymi kontrahentami, ze znanymi i stabilnymi liniami lotniczymi oraz zakwaterowanie turystów w sprawdzonych hotelach. Nasza polityka jakościowa skierowana jest do klienta i ma na celu jego zadowolenie. Polacy coraz częściej oczekują wakacji na określonym poziomie, dlatego też bazujemy na produktach o wyższym standardzie, a więc catering na pokładzie samolotu, hotele nie 3 a 5-gwiazdkowe oraz atrakcyjne wycieczki objazdowe np. z rejsem po Nilu. Staramy się na bieżąco monitorować rynek, aby podnosić konkurencyjność, oferując coraz lepsze jakościowo produkty. Odzwierciedleniem naszego projakościowego podejścia są liczne nagrody, m.in. Lider Rynku, Solidna Firma 2008, Diamenty Forbesa 2009 oraz tegoroczna nominacja do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2009. Jesteśmy także laureatem nagród Złoty Jaśmin i Touroperator Numer 1 przyznawanych przez Ministerstwo Turystyki Tunezji oraz Egiptu. Doceniła nas także Polska Izba Turystyki, której jesteśmy członkiem.

■ **Czy prowadzona polityka jakości pomaga Państwu radzić sobie z zaistniałą sytuacją spowolnienia gospodarczego?**

- Do całej sprawy podszliśmy bardzo racjonalnie. W porównaniu do ubiegłego roku na pewno zanotowaliśmy spadek sprzedaży, natomiast w odniesieniu do 2007 roku, w zasadzie jesteśmy na tym samym poziomie. Około 25% naszego letniego programu było zarezerwowane już w okresie zimy, co w czasie kryzysu jest niewątpliwym sukcesem. Wynika to z naszego przekonania, że jednak warto kupować wycieczki wcześniej, gdyż wówczas ma się cały wachlarz możliwości do wyboru, a nie jak w przypadku last minute ograniczoną, często gorszej jakości propozycję spędzenia urlopu. Dlatego też dobrym rozwiązaniem dla osób z ograniczonym budżetem jest rezerwowanie wyjazdu chociażby na trzy tygodnie przed wylotem. W moim przekonaniu ogromną rolę odgrywają tutaj nasi pracownicy, których zadaniem jest przedstawienie jak najkorzystniejszej z punktu widzenia klienta oferty. Stałym elementem naszej polityki, dającym możliwość dotarcia do klienta, jest sieć 2000 agencji, dzięki którym jesteśmy obecni w całej Polsce. Restrykcyjne procedury,



którym są poddawani nasi agenci, na pewno wpływają na liczbę naszych klientów. Agencje najpierw są sprawdzane pod względem sprzedaży i jakości świadczonych usług, następnie poddawane są selekcji, aby na sam koniec przejść profesjonalne szkolenie. Wszystkie te działania pozwalają nam rozwijać się i osiągać sukcesy nawet w tak mało sprzyjających warunkach, jakim jest czas kryzysu.

■ **Od kwietnia 2004 roku istnieje dział Sun & Fun Incentives, który zajmuje się obsługą klientów korporacyjnych.**



AG Odział w Polsce. Jest również stowarzyszony w PIT (Polskiej Izbie Turystyki) od 2004 roku. Przy organizacji imprez współpracuje z profesjonalistami z całego świata, renomowanymi liniami lotniczymi oraz doświadczonymi grupami osób pasjonujących się turystyką. Celem tego działu jest zapewnienie wysokiej jakości usług, bezpieczeństwa, komfortu i zadowolenia nawet najbardziej wymagającym klientom.

■ **Co mają Państwo w planach na najbliższe miesiące?**

- W naszej zimowej ofercie na pewno pojawi się Egipt i być może Dubaj. Do wszystkich planów na sezon zimowy podchodzimy jednak bardzo ostrożnie. Raczej będziemy starali się skoncentrować swoje działania na tworzeniu przyszłorocznej oferty. Nie zapominajmy jednakże, że słońce świeci w Egipcie przez cały rok i zawsze jest dobry czas, żeby odwiedzić kraj faraonów i poznać jego bogatą kulturę.

■ **Dziękuję za rozmowę.**

Ewa Szweda

TURYSTYKA | HOTEL LEDA - SPA**** NAJWYŻSZEJ JAKOŚCI

Relaks dla ciała i zmysłów

Rozmowa z **Moniką Różewską**, współwłaścicielką Hotelu LEDA SPA****

■ **Hotel LEDA to typowe rodzinne przedsiębiorstwo rodem z Wielkopolski. Skąd zatem pomysł na otwarcie hotelu w Kołobrzegu, stolicy polskiego wybrzeża?**

- Gdy dwa lata temu pojawił się pierwszy pomysł założenia hotelu SPA, Kołobrzeg nie posiadał bogatej bazy turystycznej. Znajdowało się tu dużo ośrodków sanatoryjnych i domów wypoczynkowych, natomiast hoteli, które świadczyłyby usługi na światowym poziomie, było jak na lekarstwo. Postanowiliśmy wypełnić tę lukę. I tak w 2 lata powstało nowoczesne centrum rekreacyjno-biznesowe w Kołobrzegu. Oficjalne otwarcie hotelu miało miejsce 18 kwietnia br., natomiast pierwsi goście przyjechali do nas już przed Wielkanocą.

■ **Ośrodek powstał na silnych rodzinnych fundamentach. Czy największą grupę gości stanowią rodziny z dziećmi?**

- Naszą ofertę kierujemy do wszystkich. Wśród gości przeważają nasi rodacy, choć nie brakuje także obcokrajowców, głównie ze Skandynawii. Są to zazwyczaj młode pary, dla których atrakcją jest cieplejszy klimat oraz kuszące ceny na zabiegi SPA & Wellness. Znaczną część naszych gości stanowią jednak rodziny z dziećmi. Posiadamy bo-

gatą ofertę gier i zabaw, aby zapewnić rodzicom i oczywiście dzieciom rozrywkę nawet podczas deszczowej pogody.

■ **Jakie atrakcje hotel ma do zaoferowania swoim gościom?**

- Dla najmłodszych zorganizowaliśmy pokój zabaw. Dodatkowo, jeśli rodzice wyrażą taką potrzebę, polecamy prywatną opiekunkę, która zaopiekuje się dzieckiem, w czasie gdy rodzice korzystają z zabiegów SPA. Jesteśmy także w trakcie przygotowywania parku rozrywki, w którym nasi mali goście będą mogli korzystać z bogatego kompleksu huśtawek i zjeżdżalni.

Oprócz tego posiadamy jeden z najlepszych instytutów SPA na całym Zachodnim Pomorzu. Jesteśmy autoryzowanym instytutem niemieckiej firmy BABOR. Oferujemy zabiegi na ciało, twarz oraz ostatnio bardzo popularne masaże indonezyjskie. Naszą specjalnością są pakiety pobytowe dla kobiet w ciąży. Dla nich nasi specjaliści przygotowują indywidualny program zabiegów. Są one mniej inwazyjne i w pełni relaksacyjne. Natomiast światowym trendem jest SPA dla dwojga, gdzie zabiegi wykonywane są jednocześnie dla obu osób w jednym pomieszczeniu. Wszystko ma romantyczną oprawę: kolacja przy

świecach, kieliszek szampana podany do jacuzzi. To wszystko sprawia, że nasi goście czują się wyjątkowo. Zabiegamy o to, by po powrocie opowie-

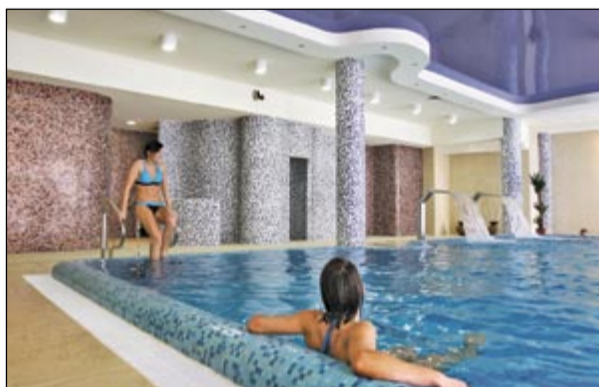


dzieli znajomym o cudownych chwilach spędzonych w naszym hotelu. Dodatkowo dla gości prowadzących nocny tryb życia w podziemiach hotelu przygotowaliśmy klub, w którym organizujemy dyskoteki i wieczorki karaoke.

■ **Czyli pełen wachlarz atrakcji dla urlopowiczów. Ale hotel posiada także ofertę biznesową.**

- Do dyspozycji naszych gości oddajemy 5 sal konferencyjnych z wyposażeniem w najnowszy sprzęt audiowizualny. Natomiast dumą naszego hotelu jest ekskluzywna, kameralna sala biznesowa, urządzonej w angielskim stylu. W przypadku większych

konferencji, na specjalne życzenie udzielamy wyłączności na rezerwację hotelu, tak aby zapewnić naszym gościom pełną swobodę.



■ **Dzięki temu hotel świadczy usługi na najwyższym poziomie. Dowodem tego jest także nominacja do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2009.**



- Dokładamy wszelkich starań, aby nasi goście czuli się wyjątkowo. Dla nas to jest najważniejsze. Obsługa podchodzi indywidualnie do potrzeb gości odwiedzających nasz hotel. Ponadto podstawową wartością hotelu dla nas jako właścicie-

wizerunek firmy. Zadowolony pracownik niesie satysfakcję naszym gościom. Nasze starania chcemy wuiarygodnić prestiżowymi tytułami, stąd udział w konkursie JAKOŚĆ ROKU 2009.

■ **Co wyróżnia Hotel LEDA spośród innych obiektów w Kołobrzegu?**

- Atutem naszego hotelu jest jego niewielki rozmiar. Jednorazowo jesteśmy w stanie przyjąć około 220 osób. Jak na branżę hotelarską to stosunkowo niedużo. Dzięki temu, nasz gość nie pozostaje anonimowy, obsługa ma szansę dobrze poznać jego potrzeby. Oprócz tego znajdujemy się w nielicznym gronie hoteli, które są przyjazne alergikom. Dla nas najważniejsze jest zdrowie naszych gości. Dlatego mogą liczyć oni na pełną opiekę lekarską podczas wypoczynku.

■ **Dziękuję za rozmowę.**

Sylvia Kruk



TURYSTYKA | WEZYR HOLIDAYS WŚRÓD NOMINOWANYCH DO NAGRODY JAKOŚĆ ROKU 2009

Wezyr: Wakacje pod znakiem jakości

Rozmowa z Adil Kaan Ergun, dyrektorem generalnym Wezyr Holiday Service Sp. z o.o.

■ Jubileusz 10-lecia istnienia to szczególny moment w historii każdej firmy. W przypadku Państwa biura podróży to podsumowanie wielu sukcesów, do których należy m.in. 350 tysięcy zadowolonych klientów i ugruntowana pozycja jednego z największych profesjonalnych organizatorów wyjazdów na rynku polskim. Jak Wezyr Holidays stał się liderem?

- Jesteśmy częścią dużego holdingu OTI, który działa na terenie Europy. Jako odrębna spółka funkcjonująca na rynku polskim, specjalizujemy się w organizacji wyjazdów zagranicznych. Z powodu naszej 10-letniej, pełnej sukcesów, historii w organizacji wypoczynku w Turcji, polski rynek rozpoznaje Wezyra jako specjalistę z ofertą na wyjazdy do Grecji. Poza wycieczkami indywidualnymi, firmom i organizacjom oferujemy wyjazdy grupowe typu MICE (Meeting-Incentive-Conference-Event



- przyp. red.). O naszej pozycji zdecydował przede wszystkim trafny dobór hoteli.

■ Czym charakteryzują się te obiekty?

- Są wśród nich ekskluzywne hotele pięciogwiazdkowe z najwspa-

nialszymi atrakcjami i udogodnieniami dla najbardziej wymagających klientów, jak również hotele na każdą kieszeń. Istotne jest, aby hotele i usługi odpowiadały potrzebom wszystkich klientów. Proponujemy zarówno rozwiązania uniwersalne dla mniej wymagających, jak i te luksusowe, w hotelach o najwyższym standardzie na świecie. Zatem każdy klient – ten z dużym budżetem, ale i ten z niewielkim, może wykupić u nas wakacje pełne przyjemności i odpoczynku. Przez cały okres istnienia, poza wynikami finansowymi, jesteśmy skoncentrowani na potrzebach klientów i profesjonalnej współpracy z naszymi partnerami. Fundamentami, na których budujemy naszą firmę, są odpowiedzialność, niezawodność, szacunek, profesjonalizm oraz innowacyjność. Wartości te wpływają

w dużym stopniu na właściwe relacje z pracownikami, partnerami oraz klientami.

■ Czy prowadzona polityka jakościowa wynika z misji firmy?

- Od zawsze wierzymy, że musimy dążyć do doskonałości. Czas mija, a firmy, które nie ulepszają swoich procesów, każdego dnia mogą „wypaść” z rynku. Naszym celem jest zadowolenie klientów, dzięki zapewnianiu profesjonalnych, opłacalnych i niezawodnych usług. Od roku 2006 pracujemy nad Systemem Zarządzania Jakością i właśnie wdrażamy certyfikat ISO 9001:2008, który jest podstawą w organizowaniu wakacji pełnych przyjemności i relaksu. Jako firma wchodząca w skład OTI Holding, tworzymy kulturę organizacyjną bazującą na jakości. Nasz Holding jest jedną z 5 największych firm turystycznych w Turcji, obsługujących przyjeżdżających turystów. A to zobowiązuje. W duchu podnoszenia jakości kierujemy firmą i zapewniamy usługi zgodnie z określonymi standardami.

■ To znaczy?

- Stworzyliśmy i doprecyzowaliśmy procesy planowania, realizacji usług,

kontroli, analizy oraz doskonalenia. Sprawdzamy opinie i poziom satysfakcji naszych partnerów, klientów, pracowników. Kontrolujemy procesy na każdym ich etapie. Mamy także świadomość, że możemy odnieść sukces tylko dzięki wykwalifikowanemu i kompetentnemu personelowi. Zapewniamy odpowiednie szkolenia wszystkim naszym pracownikom. Tylko w tym roku średnia szkoleń dla pracowników, którzy mają bezpośredni kontakt z klientem oraz naszych partnerów biznesowych wynosi 137 godzin na osobę. To znaczy, że tym pracownikom zorganizowaliśmy 18 dni szkoleń tylko w tym roku.

■ Jakie podjęli Państwo działania w związku z obecną sytuacją rynkową?

- Z powodu globalnych finansowych zawirowań, ten rok z całą pewnością jest trudniejszy niż rok poprzedni. Musieliśmy ostrożnie określić nasz program. W tak trudnym roku, kiedy działalność związana jest z większym ryzykiem, skupiliśmy się na wewnętrznej organizacji i efektywności. Aby podejmować słuszne decyzje, nieustannie obserwujemy rynek. Z naszymi partne-

rami, czy polskimi czy zagranicznymi, utrzymujemy długotrwałe relacje, bazujące na obustronnych korzyściach i na etyce biznesowej. To daje nam siłę konkurencyjności. Dodatkowo, używamy wielkiego know-how, które zaczerpnęliśmy od naszego Holdingu, który ma 17-letnie doświadczenie. Natomiast podczas planowania naszych usług przede wszystkim staramy się postawić w miejscu klienta. Stwarzamy możliwości zarówno z dobrych, jak i z tych gorszych doświadczeń.

■ Na koniec chcę spytać o bliższe, jak i te dalsze plany rozwoju Wezyr Holidays.

- Od roku 2004 nasza działalność operacyjna wzrosła corocznie o 30%, a od 3 lat jesteśmy liderem w organizacji wypoczynku w Turcji na polskim rynku turystycznym. Określiłmy nasz cel, który poza utrzymaniem pozycji lidera w Turcji, zakłada wprowadzenie do naszej oferty dwóch nowych destynacji każdego roku oraz stałe rozszerzanie jej. Na tę chwilę planujemy wprowadzić nowe kierunki w roku

2010. W naszych nowych destynacjach z roku na rok zwiększamy działalność operacyjną i chcemy być jednym z 3 najbardziej popularnych polskich touroperatorów w tych krajach.

■ To jednak tylko część planów.

- Jako Wezyr, chcemy być najbardziej preferowanym, najbardziej szanowanym oraz najbardziej zaufanym tourooperatorem w Polsce wśród klientów i partnerów. Aby zrealizować tę wizję, dążymy do stałego rozwijania swojej oferty wyjazdów indywidualnych oraz typu MICE w tych destynacjach, w których tylko będzie to możliwe. Dzięki realistycznemu planowaniu i przewidywaniu, zapewniamy swoim klientom możliwości otrzymania rzetelnych informacji w krótkim czasie, stałego zwiększania różnorodności usług i produktów, jakości oraz satysfakcji. Wierzę, że Wezyr nadal będzie kojarzony z wyszukaną ofertą, a tym samym z niezapomnianymi wspomnieniami z wakacji.

■ Dziękuję za rozmowę.

Ewa Szweida

Marzenia do spełnienia

Malownicza Chorwacja, gorąca Hiszpania a może słoneczna Bułgaria? W bogatej ofercie biura podróży Funclub, każdy fan komfortowych podróży i niezapomnianych wrażeń znajdzie rozwiązanie dla siebie. Firma już od blisko 19 lat oferuje swoim klientom najwyższą jakość usług.

- Funclub powstał w 1990 roku. Zaczynaliśmy od spły-

wów kajakowych i imprez dla osób aktywnych. Jako operator regionalny, współpracowaliśmy wtedy głównie ze studentami. W miarę upływu lat zwiększająca się liczba klientów spowodowała rozszerzenie oferty. Wkrótce rozpoczęliśmy organizację wyjazdów zagranicznych - mówi Piotr Sućko, właściciel firmy Funclub Sp. z o.o.

Obecnie Funclub jest operatorem turystyki autokarowej z bardzo ciekawą ofertą wycieczek w najodleglejsze zakątki Europy - Chorwacja, Hiszpania, Grecja, Bułgaria, Czarnogóra i wiele innych. Spółka jest operatorem zarówno obozów młodzieżowych, wycieczek szkolnych, wczasów, jak i wyjazdów pielgrzymkowych.

Tworząc ofertę dla klientów, przede wszystkim kładzie nacisk na jakość transportu. Wycieczki autokarowe związane są najczęściej z kilkunastogodzinną podróżą. Zapewnienie komfortu i wygody pasażerom to kluczowe kwestie.

- Z myślą o minimalizowaniu niedogodności podróży i zmęczenia turystów wprowadziliśmy autokary o pod-

wyższym standardzie Royal Class, które posiadają zwiększone odstępstwa między rzędami, większą liczbę monitorów i indywidualne nawiewy dla każdego z pasażerów - podkreśla Piotr Sućko. - Obecnie 30% naszego taboru to standard Royal Class. Planujemy, że do 2013 roku wszystkie nasze autokary będą tak wyposażone - dodaje.

W dobie dążenia do zmniejszenia kosztów naszych wycieczek, Funclub odnotował blisko 50% wzrost liczby klientów. Wycieczki autokarowe okazują się nie tylko tańsze, ale i bardziej komfortowe.

W uznaniu dla jakości świadczonych usług, biuro otrzymało nominację do prestiżowego tytułu JAKOŚĆ ROKU 2009.

Natalia Zarzeka



ZAMOŚĆ | MIASTO KULTURY I INWESTYCJI

Hetmański Zamość zaprasza

Rozmowa z Marcinem Zamoyskim, Prezydentem Miasta Zamość

■ W okresie letnim miasto zafundowało mieszkańcom wiele atrakcji turystycznych i kulturalnych. Zamość przeżył prawdziwe obłędzenie?

- Frekwencja jak co roku była bardzo wysoka. W 2008 roku Zamość odwiedziło ponad 230 tysięcy turystów i chociaż jeszcze nie dysponujemy pełnymi danymi, myślę, że w tym roku było podobnie. W okresie letnim w zasadzie nie ma weekendu, podczas którego coś nie działo się na Starym Mieście. Jazz na Kresach, Festiwal Kultury Włoskiej, Zamojskie Lato Teatralne, to tylko kilka imprez, które rokrocznie organizujemy z myślą o mieszkańcach Hetmańskiego Grodu oraz odwiedzających nas turystach.

■ Spacerując po Zamościu, trudno nie zauważyć jego ciekawej



historii. W jaki sposób podkreślają Państwo bogatą tradycję miasta?

- Nawiązaniem do wielowiekowych kontaktów z włoską kulturą oraz do twórcy i architekta tego miasta, Włocha Bernardo Morando, jest Festiwal Kultury Włoskiej, który po 20 latach reaktywowaliśmy w 2008 roku. Dodatkowo jesteśmy w trakcie realizacji programu „Zamość UNESCO, Pomnik Historii RP produktem turystycznym polskiej gospodarki”, który ma na celu odtworzenie przebiegu granic XVIII i XIX-wiecznych fortyfikacji miasta, z ich części utworzone zostanie muzeum militariów. Na ten cel pozyskaliśmy ze środków Unii Europejskiej blisko 40 milionów złotych, przy całkowitej wartości projektu w wysokości 65 milionów.

■ Ale Zamość to nie tylko piękna renesansowa architektura. Po wieloletnich działaniach na rzecz powołania Zamojskiej Specjalnej Podstrefy Ekonomicznej, starania zostały uwieńczone sukcesem.

- Pierwsze działania tworzenia terenów inwestycyjnych sięgają 1993 roku. Podjąłem wtedy starania, aby część obszaru miasta wyłączyć z produkcji rolnej i przeznaczyć pod działalność produkcyjną. Tereny przestały być rolne, ale niestety temat nie kontynuowano. W 2007 roku ponownie rozpoczęliśmy działania na rzecz utworzenia w Zamościu podstrefy ekonomicznej. Od 30 czerwca 2009 roku formalnie mamy podstrefę, teraz przed nami dużo pracy, aby zapełnić ją inwestorami, którzy zaoferują miejsca pracy mieszkańcom Zamościa i okolic.

■ Co miasto ma do zaoferowania nowym inwestorom?



- Oprócz uzbrojonych terenów położonych przy głównych ciągach komunikacyjnych i zwolnień z podatków dochodowego i od nieruchomości, niewątpliwym atutem Zamościa jest jego położenie przy wschodniej granicy Unii Europejskiej, a tym samym bliskość przejść granicznych z Ukrainą.

Ale grunty inwestycyjne to nie wszystko. Zamość ma dobrze rozwinięty sektor edukacyjny,

który kształci specjalistów z różnych dziedzin. Nasi mieszkańcy to dobrze wykwalifikowana kadra techniczna i zawodowa, dla tego potencjalni inwestorzy mogą liczyć na miejscowego pracownika w każdej dziedzinie.

■ Czy miasto podjęło już kampanię promującą nowo powstałą strefę?

- Promocję rozpoczęliśmy w ubiegłym roku. Zorganizowaliśmy wtedy pierwsze Międzynarodowe Spotkanie Eksporterów

i Inwestorów Zagranicznych EXEAST 2008. W tym roku byliśmy współorganizatorem polsko-kazachstańskiego forum gospodarczego, gdzie ok. 50 przedstawicieli kazachskiego biznesu poszukiwało nowych partnerów handlowych. Byli tam również przedstawiciele zamojskiego biznesu. Oczywiście współpracujemy z Polską Agencją Informacji i Inwestycji Zagranicznych, gdzie również można znaleźć nasze oferty inwestycyjne.

■ Czy zgłosili się już pierwsi zainteresowani?

- Codziennie odbieramy po kilka telefonów od przedsiębiorców z zapytaniem o możliwości inwestycyjne w strefie. Przyjmujemy wszystkich, którzy zainwestują i stworzą w naszym mieście nowe miejsca pracy.

■ Zyczymy więc dużych sukcesów. Dziękuję za rozmowę.

Sylwia Kruk

Więcej na: www.zamosc.pl

TURYSTYKA | EXIM TOURS NOMINOWANE DO TYTUŁU JAKOŚĆ ROKU 2009

EXcytujące podróże

Rozmowa z Piotrem Czorniejem, dyrektorem ds. marketingu, mediów, PR i technologii Exim Tours Sp. z o.o.

■ W tym roku spółka obchodzi swoje 13. urodziny. Profesjonalizm, jakość, bogata oferta oraz miła obsługa sprawiły, że na przełomie tych lat osiągnęli Państwo pozycję jednego z najlepszych touroperatorów w Polsce. Na co



uwagają Państwo największą wagę w swojej pracy?

- Exim Tours to przede wszystkim bardzo duża grupa turystyczna, należąca do rodziny Państwa Ellili. Pierwsze biuro powstało w Czechach, później w 1996 roku w Polsce, a w chwili obecnej znajdują się one również na Węgrzech, Słowacji i w Rumunii. Naszym celem jest zapewnienie komfortowego oraz bezpiecznego wypoczynku niezależnie

od obranego kierunku. Wiemy, że tylko doskonale zorganizowane wakacje dostarczą wielu niezapomnianych chwil, dlatego też proponujemy wyłącznie sprawdzone oferty.

■ Jakie kraje można odwiedzić korzystając z oferty Exim Tours?

- Oczywiście Tunezja i Egipt, ale również wyspy greckie oraz Turcja. Jeżeli chodzi o dalsze kierunki to specjalizujemy się w basenie Morza Karaibskiego. Organizujemy podróże na wyspy Margarita, Kuba i Dominikana, ale również wycieczki do Meksyku czy Wenezueli. W tym roku po raz pierwszy włączyliśmy do oferty Zjednoczone Emiraty Arabskie, a w zimowym katar

logu pojawiła się Tajlandia. Są to wyjazdy, które zainteresują zarówno amatorów aktywnego zwiedzania, jak również zwolenników błędnego wypoczynku. Przede wszystkim podróże te skierowane są do turystów pragnących zażywać kąpieli nie tylko morskich, ale także słonecznych, mając jednocześnie możliwość zapoznania się z bogatą kulturą i zabytkami danego kraju.

■ Biuro ubiega się o tytuł JAKOŚĆ ROKU 2009. Z czego wynika Państwa polityka projakościowa?

- Z całą pewnością z naszej misji, którą jest ciągły i nieustanny rozwój. Staramy się cały czas uatrakcyjnić nasze produkty tak, aby odpowiadały oczekiwaniom naszych klientów. Jesteśmy też członkiem Polskiej oraz Górnoślą-

skiej Izby Turystyki, co zobowiązuje nas do świadczenia usług o najwyższym standardzie jakościowym. Obserwujemy też, że klienci masowo do nas wracają, co tylko potwierdza właściwy kierunek rozwoju, jaki obraliśmy. W dużym stopniu za jakość świadczonych przez nas usług odpowiedzialni są ludzie, dlatego też starannie dobieramy i szkolimy pracowników. Są to w większości osoby zaufane i związane z firmą Exim Tours od wielu lat - często od samego początku. Równie ważnym elementem polityki projakościowej, wpływającym na naszą działalność jest własna sieć hoteli Prima Life oraz wyłączność na korzystanie z 5 samolotów litewskiej linii lotniczej Aurela Airlines. Gwarantuje to naszym turystom nie tyl-



ko wygodę, ale przede wszystkim bezpieczeństwo pobytu i podróżowania.

■ Na koniec chcę spytać o obecną sytuację panującą w branży turystycznej. Czy kryzys bardzo jest dla Państwa odczuwalny?

- Lipiec i sierpień były dla nas dobrymi miesiącami. Oczywiście musieliśmy dostosować się do zaistniałej sytuacji, obniżając marżę i ceny, natomiast wycieczki wykupowane były najpóźniej na tydzień przed wylotem.



W chwili obecnej mamy blisko 300 rezerwacji dziennie, choć liczymy się też z tym, że wrzesień i październik mogą być nieco słabsze.

Wydaliśmy już katalog zimowy, w którym znajduje się wiele nowych i ekscytujących wycieczek do egzotycznych krajów. Jestem przekonany, że spotka się z równie dużym zainteresowaniem, co proponowane wyjazdy w sezonie letnim.

■ Dziękuję za rozmowę.

Ewa Szweda

TURYSTYKA | AGENCJA TURYSTYCZNA PODRÓŻUJ.COM.PL – MOCNA MARKA NA ŚLĄSKIM RYNKU

Spełniamy wakacyjne marzenia



Rozmowa z Katarzyną Warszawską, kierownikiem salonu podróży.com.pl

■ Polacy przez lata skoszaroni byli za żelazną kurtyną. Czy w związku z tym chętniej wybierają wyjazdy zagraniczne niż urlopy w Polsce? Jakiego kierunku podróży są najpopularniejsze?



- Obalenie komunizmu, otwarcie granic i czas wolnego państwa pokazał, że świat stoi otworem na wyciągnięcie ręki. Dziś Polacy to klienci świadomi swoich potrzeb i praw. Wyjeżdżają regularnie i mają ulubione kierunki. Niezmiennie królują Egipt, Tunezja i Turcja. Są to kraje konkurencyjne cenowo i gwarantujące piękną pogodę o każdej porze roku. Swoje triumfy święcą także bardziej egzotyczne obszary. Kenia, Meksyk, Brazylia, Kuba – to miejsca, o których marzy przeciętny Polak i coraz

częściej te marzenia realizuje.

■ Wiele mówi się o światowym kryzysie. Czy spowodował on spadek ilości wybieranych przez Polaków wycieczek?

- Z pewnością tak, ale najgorsze już za nami. Przestraszeni kryzysem Polacy zawiesili decyzje o wyjazdach wakacyjnych. Taki stan utrzymywał się szczególnie na przełomie 2008 i 2009 roku. Ci klienci wracają jednak do nas teraz. Przesunęli swoje urlopy na późniejszy okres. Chętnie korzystają z ofert last minute i z pewnością nie żałują swoich decyzji.

■ Jak wybrać najlepszą wycieczkę?

- Przede wszystkim należy odpowiedzieć sobie na pytanie gdzie i w jakim celu chcemy po-

jechać. Czy mają to być leniwe wakacje na plaży nad ciepłym morzem, czy aktywny wypoczynek w pięknych górach lub w znanym mieście. Po zweryfikowaniu własnych potrzeb najlepiej zgłosić się do dobrej agencji turystycznej, która dysponując ofertami wielu biur podróży, dobierze wyjazd, o jakim marzy klient.

■ Tak, ale biura podróży upadają. Jak zatem zaufać agencjom turystycznym?

- Nie należy utożsamiać agencji turystycznej z biurem podróży. To dwa zupełnie różne w specyfice swego działania podmioty. Agencja jako taka nie organizuje wyjazdu, a jedynie pośredniczy w zakupie wycieczki pomiędzy klientem a danym tourooperatorem. Agenci turystyczni dysponują ofertami kilku, czasem kilkunastu biur podróży. Dzięki temu w jednym miejscu

mamy możliwość uzyskania informacji o kilku różnych ofertach, porównania ich oraz wyboru najatrakcyjniejszej.

■ W jaki sposób agencja PODRÓŻUJ.COM.PL dba o zadowolenie swoich klientów?



- Priorytetem naszych działań jest nastawienie na spełnianie ich potrzeb, na spełnianie wakacyjnych marzeń. Służymy pomocą w wyborze najdrobniejszych detali – lotniska, z którego klient wylatuje na wakacje, hotelu a nawet konkretnego pokoju czy dodatkowych atrakcji na miejscu, takich jak wycieczki fa-

kultury czy animację zabaw dla dzieci. Nasi doświadczeni i wykwalifikowani pracownicy towarzyszą klientowi przy wyborze wycieczki, cierpliwie wyjaśniając wszelkie niejasności, odpowiadając na najtrud-

niejsze pytania i przypominając o niezbędnych formalnościach jak chociażby zakup waluty, ubezpieczenie czy zaszczepienie przeciw egzotycznym chorobom.

■ Czy takie nastawienie procentuje?

- Z pewnością. Dość powiedzieć, że w ciągu ostatniego roku

zdobyliśmy szerokie grono zadowolonych, powracających klientów. Są to osoby, które nam zaufały i nie zawiodły się. Dlatego kolejnym, trzecim, czwartym raz decydują się na współpracę z nami i polecają nasze usługi swoim znajomym i najbliższym. To dla nas większa nobilitacja, ale i motywacja, aby utrzymać wysoki poziom obsługi klientów.

■ Gdzie można skorzystać z Państwa usług?

- Budowanie sieci naszych agencji rozpoczęliśmy od Bielska – Białej. Zapraszamy do naszego biura w pasażu handlowym w CH Auchan, przy ulicy Boh. Monte Cassino, przez siedem dni w tygodniu od godziny 9 do 21. Cechuje nas także mobilność – gdy zachodzi taka potrzeba dojeżdżamy do miejsca wskazanego przez klienta na terenie Śląska, aby sfinalizować współpracę.

■ Dziękuję za rozmowę.

Krzysztof Stadler

Centrum Turystyki

OSKAR®

WAKACJE LETNIE

BUŁGARIA 14 dni
10.09 - 23.09.2009

Apartament ** - 699 zł
Hotel Boston **+ - 699 zł
Hotel Cristal ***+ - 799 zł
Hotel Bahami *** - 899 zł

CHORWACJA 12 dni
15.09 - 26.09.2009

Makarska, Apartament ** - 699 zł
Makarska, Apartament *** - 799 zł

Centrum Turystyki OSKAR - OSKAR Sp. z o.o.
pl. Wolności 2/4c, 61-738 Poznań email: info@oskar.com.pl

WYNAJEM AUTOKARÓW



ZIMA



FRANCJA WŁOCHY SYLWESTER

INFOLINIA 0801 00 31 04
tel.: (61) 852 45 72