

# Pravilnik o rezervacijski službi v javnem zavodu Turizem Dolina Soče

## 1. Splošne določbe:

Osnovni namen rezervacijske službe je čim bolj optimalno izkoristiti kapacitete informacijskega sistema zavoda in konkretno prispevati k boljšim rezultatom in večji zasedenosti kapacitet v destinaciji.

Osnovno orodje rezervacijske službe je rezervacijski sistem Feratel Deskline.

S tem pravilnikom se določa način odziva na povpraševanja in postopek izvedbe rezervacij.

## 2. Tipi povpraševanj:

Povpraševanja, ki pridejo v TIC, lahko razdelimo na:

- telefonska
- elektronska – preko rezervacijskega sistema ali e-pošte
- osebni obisk v TIC-u

## 3. Odziv na telefonska povpraševanja:

3.1. Interesenta usmerimo na destinacijski portal in mu pojasnimo, kako si povpraševanje oz. rezervacijo lahko uredi sam

3.2. Če interesent tega ne zna ali zmore, vnesemo želene zahteve v rezervacijski sistem sami in mu posredujemo prve tri možnosti, ki jih ponudi sistem (prek sistema na strankino e-pošto)

## 3.3. Odziv na elektronska povpraševanja preko rezervacijskega sistema.

3.3.1. **Feratel Web Client:** ponudniki imajo lasten dostop do rezervacijskega sistema, podatke in rezervacije si vnašajo in urejajo sami – to možnost ima vsak ponudnik, ki z zavodom sklene pogodbo za vključitev v Feratel rezervacijski sistem.

3.3.1.1. **POVPRAŠEVANJE PO REZERVACIJI:** ponudnik dobi e-pošto in SMS sporočilo o povpraševanju, ki ga v roku 24 ur sprejme ali zavrne (v primeru, da se povpraševanje zavrne, zavod naredi simulacijo in se pošlje 5 alternativnih ponudb oz. vse, ki jih glede na povpraševanje ponudi sistem, če je število predlaganih ponudb manjše od 5

3.3.1.2. **POVPRAŠEVANJE O PONUDBI:** ponudnik dobi povpraševanje z zavoda; če ima proste kapacitete pripravi ponudbo, ki jo zavod (skupaj s ponodbami drugih ponudnikov, če stranka sprašuje po njih) posreduje interesentu; ponudba velja 24 ur. Če po 24 urah ni potrditve so kapacitete sproščene.

3.3.1.3. **SPLOŠNO POVPRŠEVANJE O PONUDBI:** zavod ga vnese v povpraševalni bazen.

3.3.1.4. **POVPRAŠEVALNI BAZEN:** v povpraševalni bazen zavod vnaša splošna povpraševanja (julij in avgust za last minute povpraševanja, splošna povpraševanja o ponudbi, ... )

Ponudniki, ki so vključeni v rezervacijski sistem in imajo dostop do Web Clienta, dobijo SMS sporočilo in e-pošto. Sistem dopušča prvim 10, ki se odzovejo, da posredujejo svojo ponudbo. Ponudnik je dolžan čakati na odločitev gosta 24 ur.

- 3.3.2. **Za člane, ki sami računalniško še niso dovolj usposobljeni** za servisiranje povpraševanj, nalogo vnašanja podatkov o ponudbi in servisiranja povpraševanja prevzame zavod. Zavod lahko svojo nalogo uspešno opravlja, če mu ponudniki **pravočasno zagotovijo cene in tekoče sporočajo zasedenost** svojih kapacitet
- 3.3.2.1. **Povpraševanje po rezervaciji:** zavod kontaktira ponudnika in zanj sprejme oz. zavrne povpraševanje.
- 3.3.2.2. **Povpraševanje o ponudbi:** ponudnik dobi povpraševanje z zavoda; če ima proste kapacitete pripravi ponudbo, ki jo zavod (skupaj s ponodbami drugih ponudnikov, če stranka sprašuje po njih) posreduje interesentu; ponudba velja 24 ur.
- 3.3.2.3. **Povpraševanja v povpraševalnem bazenu:** ponudnik mora sam, ko dobi SMS/mail z obvestilom o povpraševanju v povpraševalnem bazenu, kontaktirati zavod in ta se v njegovem imenu odzove ter posreduje ponudbo (pod pogojem, da so prosti listki še na voljo).

Odgovornost za napačno oziroma nepravočasno javljene podatke prevzame ponudnik sam. To pomeni, da imajo vsi, ki so vključeni v Feratel vklopljen Web Client, le da za določene ponudnike, zavod prevzame servisiranje. Posledično je za take ponudnike višja tudi provizija (10%).

#### **4. Preko e-pošte:**

- 4.1.1. Želene zahteve zaposleni v zavodu vnesejo v rezervacijski sistem in stranki posredujejo prvih pet možnosti, ki jih ponudi sistem. Če ni ustreznih zadetkov, ZAVOD preusmeri povpraševanje v povpraševalni bazen.

#### **5. Osebna povpraševanja v TIC-u:**

- 5.1. **V visoki sezoni, ko je večji del kapacitet zaseden** in je težko dobiti prosto posteljo (trenutno julij in avgust): ponudniki TIC-u sporočajo proste kapacitete, TIC usmerja interese v skladu z njihovimi željami ( zajtrk, najnižja cena, lokacija...) po vrstnem redu prejetih informacij o prostih kapacitetah
- 5.2. **Izven konic, ko je razpoložljivih kapacitete dovolj:** informator je obiskovalcu dolžan pomagati poiskati rešitev, ki najbolj ustreza njegovim željam, naredi simulacijo v sistemu, **vedno mora ponuditi najmanj dve možnosti**

#### **6. Kompenzacija dela stroškov**

Zavod za izvedene rezervacije ponudnikom zaračunava provizijo in sicer:

- za vse rezervacije, ki jih naredi zavod sam preko TIC-ev ali rezervacijskega sistema: 10%
- za rezervacije, ki jih naredijo ponudniki sami skozi svoj lastni dostop do rezervacijskega sistema, ki ga subvencionira zavod: 5%

- za rezervacije izven območja doline Soče: fiksni prispevek 10 EUR na rezervacijo
- provizija za rezervacije za pogodbenne partnerje izven območja občin ustanoviteljic zavoda je 50% višja

Zbrana provizija se uporablja za pokrivanje tekočih stroškov in nadaljnji razvoj rezervacijskega sistema.

#### **7. Dodatna določila:**

- Za vse transakcije velja, da so ponudniki sami dolžni zagotavljati razpoložljivost kapacitet oz. zapirati termine, ko so kapacitete zasedene
- Odgovornost za napačne oziroma nepravčasno javljene podatke je na strani ponudnika
- Na prejeto povpraševanje se je potrebno odzvati najkasneje v roku 24 ur. Zaposleni naj stremijo k temu, da je vsako povpraševanje odgovorjeno najkasneje v roku 3 ur.
- Enkrat letno zavod pripravi poročilo za ponudnike, ki vsebuje informacije o številu povpraševanj, poslanih ponudb, rezervacijah, % konverzije... Iz poročila so vidni podatki za ponudnika in povprečje destinacije.
- zavod pošilja ponudnikom, vključenim v sistem redne opomnike, da so dolžni redno posodabljati podatke v sistemu.
- Sistem Feratel zagotavlja sledljivost vseh aktivnosti v sistemu. Enkrat letno so zaposleni direktorju dolžni poročati o vseh opravljenih transakcijah v sistemu za obdobje 1 leta.
- Ponudniki vključeni v sistem so dolžni zapirati termine v času, ko so njihove kapacitete zasedene; če se dvakrat zapored ugotovi, da termini niso bili zaprti (da je gost v sistemu izvedel rezervacijo, dejansko pa so bile kapacitete že polne) se konkretnega ponudnika v tekočem koledarskem letu izloči iz sistema
- Pravilnik se uporablja kot osnova za sklepanje pogodb s ponudniki.

#### **8. Spreminjanje pravilnika:**

Pravilnik lahko sprejema in spreminja direktor s sklepom. Za spremembo višine kompenzacije mora pridobiti predhodno soglasje sveta zavoda.

Pravilnik je objavljen na poslovnih straneh portala zavoda.

Bovec, 19. 01. 2018

Turizem Dolina Soče  
Janko Humar, v.d. direktor Ir.