

Rzetelny i uczciwy jak agent turystyczny

2013-10-28

Będziesz postępował etycznie, będziesz wspierał swoją organizację i nie będziesz dawał niedozwolonych rabatów - to niektóre z zasad wpisanych do Kodeksu dobrych praktyk agentów turystycznych.

Kodeks przygotowało dla swoich członków Ogólnopolskie Stowarzyszenie Agentów Turystycznych (OSAT). Został właśnie przyjęty jako oficjalny dokument przez jego władze i rozesłany do członków.

Dokument jest stosunkowo zwięzły, ma kolorową formę graficzną, można go więc wydrukować i powiesić w widocznym miejscu, by przypominał o najważniejszych zasadach, którymi powinien kierować się w pracy agent.

A jest ich w sumie kilkanaście, pogrupowanych w czterech rozdziałach. Pierwszy "Zasady etyki zawodowej" mówi, że agent turystyczny powinien kierować się zasadami etyki zawodowej i ogólnie przyjętymi zasadami moralności. Już na drugim miejscu OSAT także "wspieranie działalności organizacji zawodowych".

Agenci powinni eliminować praktyki sprzeczne z prawem i "standardami zawodowymi" lub "uchybiającymi godności zawodu agenta turystycznego". Zalicza do nich udzielanie zniżek na sprzedawane wycieczki bez zgody touroperatorów, tworzenie nieformalnych sieci sprzedaży poprzez zlecenie sprzedaży nieupoważnionym podmiotom oraz zwlekanie z rozliczaniem się z organizatorami za sprzedane wyjazdy.

W rozdziale "Relacje z klientami" znalazły się takie przestrogi jak zachowanie rzetelności, solidności, wiarygodności, uczciwości, odpowiedzialności i innowacyjności. Agenci OSAT powinni też "uwzględniać poszanowanie godności ludzkiej", zwłaszcza w działaniach marketingowych, promocyjnych i windykowaniu należności.

Trzeci rozdział traktuje o relacjach między samymi agentami turystycznymi. Powinni oni się wspomagać, zachowując własne interesy, nie naruszając zasad wzajemności i równości. A w razie sporów dążyć do ich polubownego załatwienia.

Ostatni rozdział Kodeksu dobrych praktyk poświęcono relacjom agentów turystycznych z partnerami biznesowymi. Tutaj nacisk położono na "współpracę z poszanowaniem zasad etyki ochrony informacji" i tajemnicy handlowej. "Agenci (...) nie podejmują współpracy z partnerami biznesowymi, których sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla reputacji biura lub środowiska agentów turystycznych OSAT" - brzmi ostatnia wskazówka.

Skąd pomysł na Kodeks dobrych praktyk? - Zasady etyki leżały u podstaw powołania naszej organizacji w kwietniu 2011 roku - wyjaśnia prezes OSAT-u Artur Grocholski. - Wróciliśmy do tego tematu, żeby uporządkować pewne sprawy. Niestety, wielu agentów nagminnie postępuje nieetycznie. Wytykają nam to touroperatorzy, z którymi negocjujemy warunki umów agencyjnych. Jeśli zabiegamy u touroperatorów na przykład o jednolite ceny we wszystkich kanałach dystrybucji lub o równy dostęp do materiałów promocyjnych, to nie możemy narażać się na takie zarzuty. Musieliśmy dla równowagi położyć coś na szali.

- Sami agenci też nam mówią, pokażcie co potraficie, jak działacie, to może wtedy do was przystąpimy. Może dokument nie jest jeszcze idealny, nie przewiduje wszystkich sytuacji, ale od czegoś trzeba zacząć. Traktujemy wydanie Kodeksu

jako nowe rozdanie, nowy etap w naszej działalności - dodaje Grocholski.

Jak mówi prezes OSAT-u, Kodeks dobrych praktyk będzie obowiązywał wszystkich członków, podpiszą się oni pod nim i będą dostawali certyfikaty. Jeśli jednak udowodni im się, że nie przestrzegają zasad zawartych w tym dokumencie, certyfikat będzie im odbierany. - Chcemy czyścić nasze podwórko, niejeden z agentów ma brud za paznokciami - deklaruje Artur Grocholski.

OSAT walczy między innymi o korzystne zapisy w umowach agentów z touroperatorami. Ostatnie jego osiągnięcia to porozumienie z Sun & Fun, Wezyrem i Neckermannem w tej sprawie. Obecnie prowadzi negocjacje z nowo powstałą spółką Corall (ekskluzywna marka OTI Holding, do którego należy też Wezyr Holidays). OSAT jest również partnerem społecznym, z którym Ministerstwo Sportu i Turystyki konsultuje przygotowywane zmiany w prawie turystycznym. Skutecznie występował również w imieniu środowiska agentów w sprawie zmiany procedury charge backu, która często pozbawiała agentów ich prowizji za sprzedane wycieczki. Prowadził akcję pod hasłem "Na pytanie o rabat odpowiadamy, że to stolica Maroka".

OSAT ma teraz 270 członków. - Tylu przynajmniej jest zapisanych, ale w najbliższym czasie będziemy weryfikować, kto płaci składki, wtedy zobaczymy ilu nas naprawdę jest - deklaruje prezes Grocholski.

Warto przypomnieć, że przyjęcie kodeksu dobrych praktyk proponował kiedyś środowisku touroperatorów TUI Poland. Jednak nie doszło do żadnych ustaleń i sprawa umarła śmiercią naturalną. Sam TUI przyznał zresztą, że nie stosuje się do wszystkich zaproponowanych przez siebie ówczesnie reguł. Nad kodeksem etyki pracuje od miesiący (a zapowiada go od lat) również Polska Izba Turystyki.

Autor: Filip Frydrykiewicz