

Pilot wycieczek a biuro podróży

2014-03-25

Wizerunek biura podróży jest na imprezie turystycznej zależny od tego, jak reprezentuje organizatora pilot wycieczki, jak wykonuje swoją pracę. Dlatego dobór odpowiedniej osoby na to stanowisko jest kluczowy.

Pilota z biurem łączy nie tylko stosunek pracy czy umowa dotycząca wykonania zlecenia. Na tę formalną więź nakłada się złożony splot oczekiwań, zobowiązań, zadań i celów pracodawcy i zatrudnionego. A mowa też o imprezach turystycznych o wartości małego samochodu, nawet nieraz w przeliczeniu kosztu uczestnictwa jednego klienta. To dobrze obrazuje znaczenie i odpowiedzialność pilotów wycieczek w procesie obsługi turystycznej.

Zadowolenie klienta a rola pilota wycieczki

Pilot obsługuje turystę, który jest klientem organizatora. Bez klienta nie ma biznesu, dlatego najważniejszą sprawą dla organizatora wyjazdu jest zadowolenie klienta, wyrażające się ponownym korzystaniem z kolejnych wyjazdów turystycznych z tym samym biurem podróży. Turysta praktycznie zawsze wie, gdzie zakupił usługę – czyli zna organizatora odpowiedzialnego za produkt turystyczny, którym jest np. wycieczka lub zorganizowany pobyt. Gdy klienta przejmuje pilot - to od jego pracy, kompetencji i zdolności interpersonalnych zależy, czy uczestnik będzie zadowolony.

To osoba i profesjonalizm pilota w kluczowym stopniu może wpływać na szanse powrotu klienta do tego samego organizatora. Dlatego biura dbające o swoją markę starają się zatrudniać pilotów doświadczonych, sprawdzonych lub polecanych. Od stycznia 2014 r. piloci nie muszą okazywać legitymacji i identyfikatorów wydawanych wcześniej przez urzędy marszałkowskie. W świetle prawa pracodawcy nie powinni nawet uzależniać zatrudnienia od posiadania przez pilota dotychczasowych potwierdzeń kwalifikacji, bo mogłoby to zostać uznane za dyskryminację tych, którzy takich państwowych uprawnień już uzyskać nie mogą.

Przeczytaj cały artykuł w najnowszym numerze Rynku Turystycznego