

TUI: информация о компании



Узнайте больше о TUI



Уважаемые коллеги!

Данная презентация позволит вам получить подробную информацию о международной компании TUI и даст ответы на наиболее распространенные вопросы.

Команда TUI Россия и СНГ

TUI Travel PLC – группа компаний, занимающая лидирующие позиции на мировом туристическом рынке и имеющая 40-летний опыт работы.

История компании

Компания **TUI Travel PLC** была образована в результате слияния двух туристических компаний TUI Tourism и First Choice Holidays в 2007 г. Более 55% акций TUI Travel PLC принадлежат группе TUI AG, крупнейшим акционером которой являются структуры российского предпринимателя Алексея Мордашова. В группу TUI входит более 250 брендов.

Работа компании

В настоящее время группа работает более чем с 30 млн туристов в 180 странах мира, предлагая своим клиентам разнообразные варианты отдыха. Только в Европе TUI имеет более 3 000 туристических агентств. Общее количество сотрудников компании превышает 50 тыс.

Основные финансовые показатели TUI Travel PLC по итогам 2011 финансового года:

- Совокупная выручка: 14,7 млрд £ (+9% по сравнению с 2010 годом)
- Операционная прибыль: 441 млн £ (+18% по сравнению с 2010 годом)

Сайт компании www.tuitravelplc.com

История

TUI Russia & CIS (TUI Россия и СНГ) - совместное предприятие, созданное 15 апреля 2009 года в результате подписания договора между мировым лидером туристической индустрии, компанией TUI Travel PLC, и компанией S-Group Capital Management, находящейся под контролем Алексея Мордашова, генерального директора и главного акционера «Северсталь-Групп».

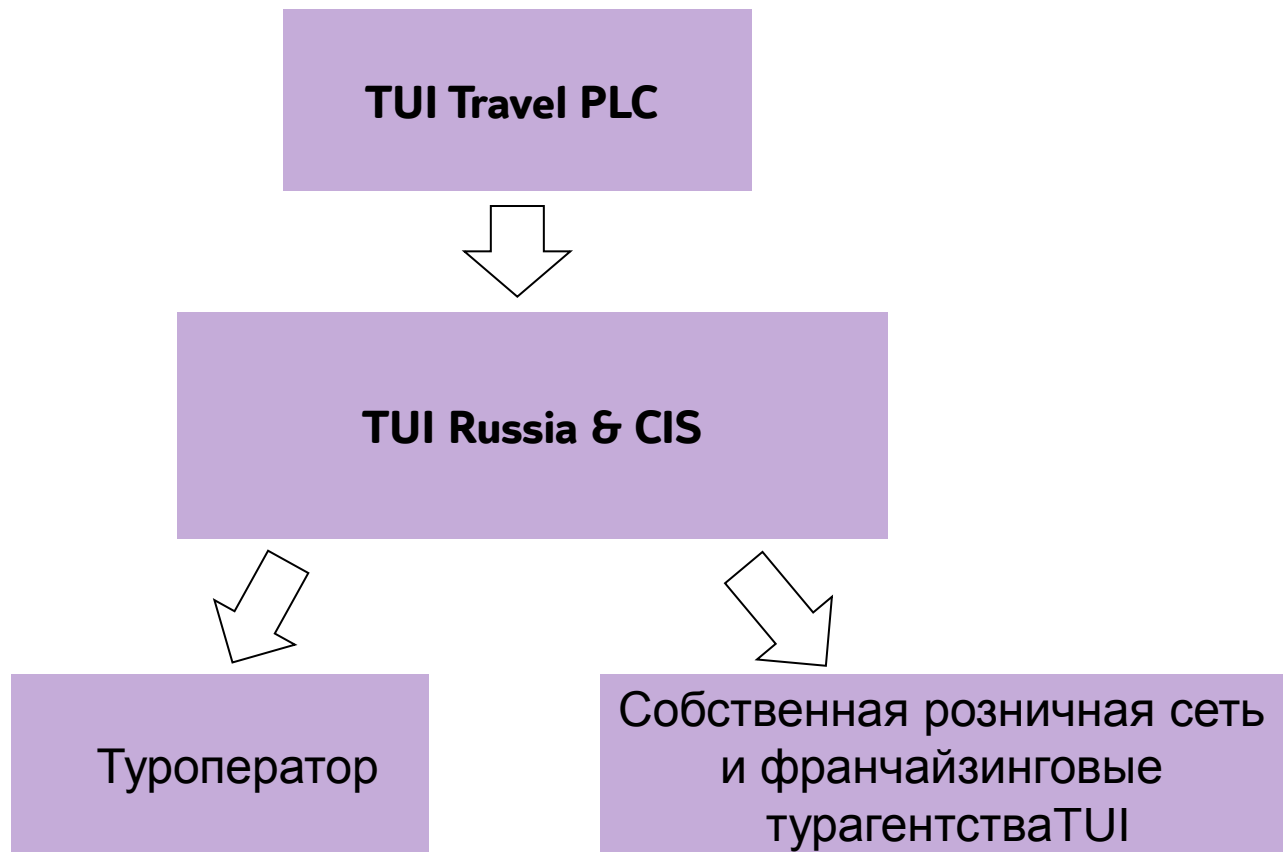
TUI Russia & CIS была создана на базе российских компаний VKO Group, Mostravel и украинской «Вояж Киев».

Работа компании:

- Туроператор TUI в России работает более чем на 20 направлениях, обслуживая в год более 500 тыс. клиентов.
- TUI активно развивает розничную сеть собственных и франчайзинговых агентств: в России работает более 325 турагентств под брендом TUI.
- Оборот компании составляет более 500 млн \$ в год

Веб-сайт для агентств: agency.tui.ru

Веб-сайт для клиентов: www.tui.ru



Компания TUI предлагает самые разнообразные туристические маршруты и продукты

Ценности бренда TUI



- Основные ценности бренда: «Надежный, ответственный, вдохновляющий»
- В случае, если клиент остается недовольным своим отдыхом, TUI гарантирует возврат денег
- Девиз TUI: «Всё ради вашей улыбки»
- Основная цель бренда – быть клиентоориентированным



Страны

Австрия
Андорра
Болгария
Венгрия
Вьетнам
Германия
Греция
Доминикана
Египет
Израиль
Испания
Италия
Кипр
Маврикий
Словения
Турция
Франция
Хорватия
Черногория
Чехия
Швейцария

Типы отдыха

TUI предлагает клиентам разные типы отдыха в зависимости от их предпочтений:

- Пляжный
- Познавательный
- Горнолыжный
- Семейный отдых
- Молодежный отдых
- Отдых A'la Carte
- TUI Experiences (Там, где вы еще не бывали)

Изучая предпочтения российских туристов, TUI ежегодно разрабатывает специальные концепции отдыха.

Отельные цепочки

TUI работает со всемирно известными отельными цепочками, что позволяет компании гарантировать высокий уровень сервиса.

Aldemar	Iberotel
Barcelo	IC Hotels
Barut	Jaz
Best	Kempinski
Concorde	Limak
Coral Sea	Lopesan
Cornelia	Louis
Fiesta	Magic Life
Gloria	Papillion
Grecotels	Radisson
Grupotel	Riu
H10	Rixos
Hillside	Sheraton
Hilton	Sol Melia
Iberostar	Sol Y Mar

Ключевые концепции отдыха

Fun&Sun

New! TUI представляет совершенно новую концепцию отдыха - **Fun & Sun** в отеле Jacaranda Resort 5* (Турция, Белек), полностью ориентированную на российского потребителя. Это комплекс отдыха, мероприятий и развлечений для русскоговорящих детей и взрослых.

Семейный клуб TUI Тукан

TUI Тукан – в 2012 году 4 новых отеля присоединились к любимому семейному бренду. Эти отели находятся в Хургаде, на Ибике, Родосе и Крите.

Детские Клубы Тукан работают в отелях:

- Club Green Fugla
- Suntopia Tropical
- Serra Palace*
- Concorde Sport Area
- Jaz Mirabel Beach
- Iberotel Aquamarine
- Caribbean World Soma Bay
- Sirenis Cala Llonga*
- Mediterranean Village
- Barcelo Ponent Playa
- Arminda
- Forum Beach
- Sol Nessebar Bay



Только для взрослых

New! 15 отелей, предлагающих комфортное проживание, непринужденную атмосферу, изысканные возможности для романтического ужина.

Splashworld

Концепция отдыха, предусматривающая неограниченный доступ в аквапарк.

A la Carte

Более 60 отелей 5* и 4* предлагают высочайшие стандарты обслуживания, а также кулинарные шедевры для самых избалованных. Многие отели, работающих по концепции A la Carte, предоставляют индивидуальный трансфер, а также возможность перевозки багажа, превышающего разрешенную норму – действительно только на рейсах под брендом TUI.

TUI Эксклюзив

Более **90** отелей работают с TUI эксклюзивно на российском рынке.

Что отличает TUI от конкурентов?



Финансовая стабильность.

TUI гарантирует финансовую стабильность TUI Russia, которая находится под контролем Алексея Мордашова и пользуется международной поддержкой головной компании.

Лучшее соотношение цена/качество

TUI Russia использует все возможности международного бренда в сотрудничестве с отелями и авиаперевозчиками, чтобы предлагать продукты высокого качества и по оптимальной цене. Это становится возможным благодаря большим объемам, которыми оперирует TUI, позволяющими снижать закупочную цену.

Пристальное внимание к сервису – европейские стандарты

На всех этапах работы с клиентом TUI привносит европейские стандарты обслуживания и высокий уровень сервиса. TUI – первая туристическая компания в России, которая внедрила и активно использует программу «тайный покупатель» для стимулирования качественной работы сотрудников турагентств.

Гарантия возврата денег

Только клиентам TUI доступна эксклюзивная услуга – программа «возврата денег за тур» (Money Back Guarantee). Эта программа позволяет туристу получить обратно полную стоимость тура в случае, если качество услуг не соответствует тому, что указано в договоре.

Авиаперелет под брендом TUI

В наступающем сезоне на российском рынке появится авиакомпания под брендом TUI. Речь идет о российском перевозчике Metrojet, который провел ребрендинг и всестороннюю модификацию под стандарты TUI. Авиакомпания будет совершать большую часть чартерных рейсов TUI Russia.



Что отличает TUI от конкурентов?



Эксклюзивные продукты

TUI делает фокус на предоставлении клиентам уникальных дифференцированных продуктов, которых нет у других туроператоров. Это и эксклюзивные отели, которые ранее были доступны только западноевропейским туристам, и новые концепции отдыха (Splash World, Fun&Sun, и др.), и семейные клубы TUI Тукан, работающие на многих курортах.

Надежный партнер по страхованию

TUI на постоянной основе сотрудничает со страховой компанией «Ингосстрах». Клиенты обеспечиваются всеми видами туристического страхования: медицинской страховкой на время тура, страховкой от задержки рейса и от невыезда. Благодаря долгосрочным отношениям двух компаний и отлаженной системе клиенты получают гарантии, что все возможные проблемы будут эффективно и оперативно решены.

Круглосуточная служба поддержки клиентов

24 часа в сутки 7 дней в неделю в TUI работает служба поддержки клиентов, связаться с ней можно по телефону +7 (495) 642 60 69. Сотрудники горячей линии всегда готовы прийти на помощь, предлагая решение любой возникающей проблемы, а также рассказать о том, какие горячие предложения предлагает компания.

Только проверенные партнеры

Отбирая отели, сотрудники TUI лично проверяют качество предоставляемого сервиса и уровень безопасности. Компания TUI, сотрудничая только с надежными проверенными партнерами-авиакомпаниями, гарантирует своим клиентам высокую степень безопасности, комфорта и четкости выполнения полетов.

Гарантия возврата стоимости тура (программа MBG)



**Гарантия возврата
стоимости тура**

Вы получаете отдых, который вы спланировали, условия которого зафиксированы в договоре или мы вернем вам стоимость тура

Процесс

Жалоба подается гиду в течение 24 часов после регистрации в отеле. Представитель TUI в течение 24 часов предлагает решение проблемы. Если выход не найден, то турист возвращается на ближайшем рейсе домой и получает стоимость тура.

**На что мы
даем гарантию?**

Услуги в гостинице и сервис, описанный в туристическом контракте

**На что мы не
даем гарантию?**

Перелеты, трансферы, экскурсии и другие услуги

**Какая сумма
возвращается?**

Полная стоимость тура, оплаченная в агентстве туристом

PR-поддержка бренда TUI



- С момента выхода на российский рынок в 2010 году TUI Russia сотрудничает с PR-агентством Comunica (Golin Harris International).
- С 2010 года TUI Russia стабильно **входит в тройку лидеров** по количеству упоминаний в прессе.
- В 2011 году бренд TUI и представители компании **более 1200 раз** упоминались в печатных и онлайн-СМИ.
- Среднемесячное количество упоминаний компании в 2011 году **в 1,5 раза** превысило результат 2010 года.
- Новости компании и комментарии экспертов TUI регулярно публикуются в отраслевой прессе («Горячая линия. Туризм», «Туринфо», «Турбизнес»), в ведущих деловых и новостных изданиях («Коммерсантъ», «РБК Daily», Metro) и других СМИ.



Q&A – часто задаваемые вопросы



1. Какова роль «С-Групп Капитал Менеджмент» в создании TUI Russia & CIS?

«С-Групп Капитал Менеджмент» и TUI Travel PLC создали совместное предприятие для работы на туристическом рынке России и СНГ. «С-Групп Капитал Менеджмент», являющаяся одним из активов г-на Мордашова, будет продолжать инвестиции в компанию, а также предоставлять свое знание местного рынка.

2. Какова стратегия компании TUI в России?

Наша стратегия – быть ведущей и прибыльной компанией на рынках России и СНГ, предлагать туристам разные возможности и варианты поездок. Помимо этого мы должны обладать достаточной гибкостью, чтобы удовлетворять меняющиеся потребности и предпочтения клиентов.

3. TUI Russia & CIS - это единая компания или три отдельных компании, использующих бренд TUI?

До 2012 года мы продвигали как торговую марку каждого из туроператоров (VKO Group, Mostravel и украинской «Вояж Киев»), так и бренд TUI. Сейчас мы одна команда с единым брендом - TUI

4. Какие направления пользуются наибольшей популярностью в России?

К наиболее популярным пляжным направлениям можно отнести Турцию, Египет, Испанию, Канарские острова и Таиланд. Среди горнолыжных курортов лучшие результаты продаж традиционно показывают Австрия, Андорра, Франция, Италия и Болгария, а для экскурсионного отдыха россияне чаще всего предпочитают Испанию и Чехию.

TUI – Все ради вашей улыбки!



World of  TUI