

# Lesz itt marketing?

*Rút, sőt rusnya rágalom, hogy utazási irodáinknak rossz lenne a marketingjük - már amennyiben a marketinget nem azonosítjuk reklámeszközök koncepciótlan alkalmazásával. Ahogyan felhasználóként én látom azok tevékenységét, abban a körben, amelyet néhány év során megtapasztaltam, olyannyira nincs nekik, hogy még rossznak sem mondható. Abban a marketingtevékenységben, amellyel célközönségként, valamint vásárlási szándékkal megjelenő lehetséges ügyfélként és tényleges fogyasztóként nevesebb utazási irodák részéről eddig találkoztam - a kicsiktől és a kevésbé nevesektől eleve tartok, velük kapcsolatban nem érzem a good-will adta biztonságot -, annyinak tűnik az életszerűség, mint Galvani doktor béka-combjainak rángatózásában.*

## Közöny

Az utazási irodákban, amelyeket megismertem, megdöbbentő mértékben hiányozni látszott az az igyekezet, hogy jó minőségű árut adjanak el, megfelelő kiszolgálást nyújtsanak az ügyfeleknek. Az utazásként / üdülésként eladott szolgáltatás-csomagnak számos olyan kisebb-nagyobb eleme van, amelyek jelentős mértékben meghatározhatják az egész árucikk használati - élvezeti - értékét, és amelyeknél a kielégítő minőség biztosítása a szolgáltatónak pénzbe nem kerülne, hanem az kizárólag igyekezet kérdése. Ezek lélektelen, igénytelen kezelése, a bennük tapasztalható hiányosságok jelzik leginkább, hogy abban a körben, amelyet megismertem, mennyire hiányzik az utazási irodákból a marketing szemlélet, azaz a törekvés arra, hogy kivívják ügyfele-

ik elégedettségét. A biztosított pozícióban trónoló szocialista nagyvállalatokban volt ennyi érzéketlenség, ennyi közöny a fogyasztók meglegedettsége iránt. Ki hinné? Én sem, de ismételten tapasztalom.

## Elvámám, hogy...

Régebbi idők megszokásaként gyakran apartmant bérlünk. Csak kifejezetten jó tüzeti nevű, nagy utazási irodánál, lehetőleg olyanánál, amely az adott országban igazán jól beépülteként adja elő magát. Mint harminc éve marketing szemlélettel megfertőzött egyed, a tőlük elvárható kínálati információ elengedhetetlen részeinek tartanám egyebek közt az alábbiakat:

- bemutatni a kínált apartman részletes alaprajzát, valamint az ahhoz tartozó, az utazó számára biztosított bútorok, berendezési és felszerelési tárgyak tételes listáját,
- megbízható információt adni az apartman olyan meghatározó használati jellemzőiről, mint hogy

milyen arányok a fekvése, tartozik-e hozzá napozóhely, és ha igen, az milyen és hol van, biztosítanak-e hozzá széfet vagy egyéb értékmegőrzőt, hol helyezkedik el a helységben, tengeri üdülésnél milyen strandok vannak a közelben és hogyan érhetőek el onnan, milyenek a tömegközlekedés lehetőségei és hogy érhetőek el onnan stb.,

- legalább valamennyi megbízható információt adni a fontosabb helyi nevezetességekről és érdekességekről, beleértve, hogy a környéken milyen múzeumok, állandó kiállítások, történelmi / kultúrtörténeti emlékek, egyéb látnivalók vannak.

„  
A biztosított pozícióban trónoló szocialista nagyvállalatokban volt ennyi érzéketlenség, ennyi közöny a fogyasztók meglegedettsége iránt.

◆  
Még nem találkoztam olyan honi utazási irodával, amely képes lett volna ilyen tájékoztatást adni, azzal viszont igen, hogy a kapott információk a helyszínen teljesen hamisnak bizonyultak.



Jámbor autókölcsönző, akiben  
nincs annyi felkészültség és hajlam a  
vendégek fogadására, mint egy  
régivágású magyar  
parasztgazdában.



A fürdőszoba egy agyonhajsolt  
mosókonyha forró és rossz illatú  
páráit árasztja. Szellőzése nincs.



Lehet, hogy az utazási iroda  
helyszínen lévő embere látta  
mindezt, de nem törődött vele.



Nos, még nem találkoztam olyan honi utazási irodával, amely képes lett volna ilyen tájékoztatást adni, azzal viszont igen, hogy a kapott információk a helyszínen teljesen hamisnak bizonyultak. A szolgáltatók hozzáállását, igyekezetét jellemzi és ezért is igen figyelemre méltó, hogy ezeknek az információknak a beszerzése lényegében még csak pénzükbe sem kerülne. Ha egyszer a ködös jövőben majd eljutnak odáig, hogy feldereng előttük a minőségbiztosítás fogalma és szükségessége, akkor ezek jó részének meghatározása a szállásadókkal kötendő szerződés fontos eleme lesz. Emellett az utazási irodáknak többnyire a helyszínen működő kiküldöttjeik – a szolgáltatás primitív igénytelenségét tükrözi, hogy nem használják fel őket a szükséges információk beszerzésére és egy tisztességes minőség ellenőrzésére.

## A mérce

Hetvenes évek, Spanyolország, apartman ház. Erre szerződöttetett profik menedzselik, tisztességes, megbízható színvonal, biztosított minőség.

## Csótányok a levesben

Forró augusztus. Az apartman egyetlen szellőztetési lehetősége a teraszra nyíló ajtó. Érkezéskor a magyar kísérő közli, hogy vagyonsbiztonság okán azt éjjel zárni javasoltatik. Az üdülni óhajtó utazó választhat, hogy biztosan megfő és megfullad, vagy esetleg meglopják. Az utaztatónak tudnia kellett volna, hogy ez így teljesen alkalmatlan.

Neves honi utazási iroda. Megadják a célországbeli partnerirodájukat. A helyszínen kiderül, hogy az jámbor autókölcsönző, akiben nincs annyi felkészültség és hajlam a vendégek fogadására, mint egy régivágású magyar parasztgazdában. Csak egy példa erre a négy nap, ameddig eltartott, hogy a nevemre érkezett faxot át is adják.

Kifejezetten jó minőségűnek mondott, ilyenként kínált tengerparti apartman középnagy, jórészt idegenforgalomra támaszkodó olasz városban. A fürdőszoba egy agyonhajsolt mosókonyha forró és rossz illatú párát árasztja. Szellőzése nincs, bár a szag feltehetően kí-

vülről jön. A zuhanyfülkében legfeljebb egy kiskorú, rosszul táplált honfitársunk tudna mosakodni. Szappantartó sem benne, sem elérhető távolban. Törülközőni benne végképp nincs hely, azon vizesen ki kell lépni a „fürdőszoba” padlójára. Kilépő szőnyeg nincs, pocsolva van. A WC-öblítő, mint a rossz erőművész: zajjal pótolja a teljesítményt, használata az egész házat felveri. A lakószobát az utcától elválasztó sötétítő függöny szélein és alján tíz centis hézag, légy, szúnyog és kíváncsi tekintet szabadon jár rajta. Lehet, hogy az utazási iroda helyszínen lévő embere látta mindezt, de nem törődött vele. Ezért felnégyelést érdemelne – nem ő, hanem az ott-

honi főnöke. Az összbenyomás alapján azonban valószínűbb, hogy még soha nem tett terepszemlét – ekkor viszont kerékbetörésnél nem szabadna alább adni.

A helyszínen lévő képviselő, akinek feladata lenne, hogy a terepen biztosítsa a megvásárolt szolgáltatások megfelelő minőségét és probléma esetén azonnal intézkedjék, az egy hetes turnus alatt kétszer tart fogadóórát – késő délelőtt, amikor az ember a strandon van, vagy éppen kirándul, hiszen ezért jött. Nagyvonalúan megadja a mobil telefonja számát is – ha valakinek gondja támad, vegyen telefonkártyát csak azért, hogy vele beszélhessen.

Apartment. A konyharészben egyszerűen nincs világítás. Csak egy lámpa kellene, így viszont az egész használhatatlan.

A neves utazási iroda embere a megérkezési tájékoztatónál bejelenti, hogy ha autóbérlésnél problémáink lennének, ő csakis akkor segít, ha az általa megadott cégnél bérelünk autót. Később rájövünk, hogy a sok ott lévő cég között ez a legdrágább. Sajátos, bár viszonylag könnyen megfejtető.

A sofőr, aki az érkezőket a repülőtérről elszállítja, gyűri-töri a csomagjainkat. A honi utazási iroda embere egykedvűen nézi – mi köze hozzá. Láthatóan eszébe sem jut, hogy azért van itt, hogy törődjék ezekkel az emberekkel.

Kényelmes ágygal még nem találkoztam. A konyha és az étkező felszerelése rendszerint szedett-vedett, esetleges. A minőségbiztosításnak még a gondolata sem jelenik meg bennük, jóllehet az utazási iroda a pénzéért – a pénzünkért – ezt (is) megkövetelhetné a szállásadótól.

Eddig egyetlen egyszer volt a szálláshelyen tájékoztató füzet, amely valamelyest összefoglalta a fon-

tosabb tudnivalók egy részét. Ez ismét csupán igyekezet kérdése, annál is inkább, mert a feladat az utazási iroda helyszínen lévő kiküldöttjére telepíthető. Így a tájékoztatás igen egyszerűen gazdagítható lenne még az éppen esedékes érdekesebb rendezvényekkel, eseményekkel is. Mindez számottevően javíthatná az üdülők komfortérzetét és nem terhelné az utazási irodát költséggel.

### Számonkérni!

Egyenként talán apróságok, és nem is zavarnak jobban, mint egy-két csótány a levesben a májgombócok között. A drágán megvásárolt árucikk minőségét – élvezeti értékét – mindenesetre erősen rontják és tökéletesen biztos jelei annak, hogy a szóban forgó uta-

”  
A sok ott lévő cég között ez a legdrágább. Sajátos, bár viszonylag könnyen megfejtethető.

◆  
Egyenként talán apróságok, és nem is zavarnak jobban, mint egy-két csótány a levesben a májgombócok között.

◆  
Egyszer talán majd odáig is eljutunk, hogy ügyfelük valóban jól érezhesse magát. Ekkor érnek majd el a marketing alapfokára.

”

zási irodák igencsak kevésbé tördnek árucikkeik minőségével, vásárlóik elégedettségével. Nagy kár, hogy ezt – egyelőre – megengedhetik maguknak. Mindenesetre a csótányt lehetőleg a konyhafőnökkel együtt kell ki-dobni. Én is igyekszem jobb szolgáltatót keresni.

Egyszer talán majd odáig is eljutunk, hogy utazási irodáink elkezdnek minőségbiztosításban, értéktervezésben gondolkodni, módszeresen és tudatosan törekedni arra, hogy termékük rendelkezze mindazon elemekkel, amelyek szükségesek ahhoz, hogy ügyfelük valóban jól érezhesse magát, azaz megfelelő minőséget kapjon a pénzéért.

Talán még odáig is eljutunk, hogy ezt az ügyfél is megérzi. Ekkor érnek majd el a marketing alapfokára.

# TESTŐR

**NEMZETKÖZI TESTŐR BIZTONSÁGSZOLGÁLATI KFT.**

- Rendészeti rendszerek tervezése
- Portaszolgálat
- Objektumőrzés
- Nagy kockázatú rendezvények biztosítása
- Oktatás

1062 Budapest, Lehel út 3/b. Levélcím: 1554 Budapest, Pf.: 31.

KÉRJE MAGAS SZÍNVONALÚ TEVÉKENYSÉGÜNKRŐL REFERENCIAANYAGUNKAT!