

## Часто задаваемые вопросы по спецпакету

### 1. Что такое спецпакет?

Спецпакет включает в себя размещение агентства на двух популярных туристических порталах TurPoisk и TopHotels, откуда туристы будут отправлять вам заказы на туры, а также поисковую систему TourIndex, чтобы свободно ориентироваться на рынке туров и оперативно бронировать поступающие заказы туристов, напрямую переходя к туру на сайте оператора из найденного тура.

### 2. А какие заявки я буду получать?

Вы будете получать заявки от наших туристов, диапазон их предпочтений очень широк и охватывает практически весь земной шар. В каждом городе немного по-своему, конечно, уж вам ли не знать туристов из вашего региона. В любом случае вы будете получать:

- Заявки на готовый тур в TurPoisk
- Заявки на выбранный отель в TopHotels
- Заявки в свободной форме на подбор тура

Вы также можете получить заявки на групповые туры, комбинированные туры, тематические, экскурсионные или другие не стандартные туры. Оперативно держите нас в курсе, если к вам поступит не профильная заявка.

### 3. И чем это предложение отличается от других предложений с оплатой за заявку?

Вы удивитесь, если мы скажем, что различия принципиальны? А это так.

Во-первых, качество наших заявок определенно выше аналогичных предложений, поскольку наша аудитория проверена временем. TopHotels - самый популярный каталог отелей в рунете, а 60% аудитории TurPoisk - это те туристы TopHotels, которые перешли на сайт, чтобы забронировать тур.

Во-вторых, мы не просто передаем вам заявки, мы проверяем и контролируем их актуальность, а наша служба контроля постоянно на связи с туристами, чтобы те остались довольны качеством наших продуктов, которое мы обеспечиваем совместно с вами.

В-третьих, ваши риски минимальны. Есть сомнения? Возьмите немного заявок и посмотрите, как это работает. Конверсия наших партнеров достаточно высока: около 15% на бронирование свободных заявок и 20-30% (в некоторых случаях до 40%) на готовые туры. Для того, чтобы окупиться, достаточно продать хотя бы одну заявку из десяти при среднем чеке в 80 000 рублей.

В-четвертых, мы уже работаем. Только за сентябрь к нам присоединились более 110 туристических агентств, среди них есть и крупные сети, такие как Горящие Туры, так и официальные агентства крупных операторов: TUI, Coral, Anex и многие другие. Посмотреть все агентства можно [ТУТ](#).

К сожалению, мы не сможем разместить всех желающих, сейчас у нас осталось около 200 вакантных мест.

### 4. Хорошо, за что я буду платить?

Вы платите только за заявки от туристов, по 500 рублей за каждую актуальную и уникальную заявку. При этом размещения на порталах TopHotels и доступ в TourIndex идут в подарок. А это значит, что ваше размещение ограничено только количеством полученных заявок. Если вам понравится, вы можете купить новые заявки и ваши размещения TopHotels, TurPoisk, TourIndex автоматически продлятся. Оплатить заявки можно банковской картой или, если нужны закрывающие документы, мы выставим счет.

## 5. Допустим, но что значит “уникальные заявки”?

Это значит, что заявку, которую мы получим от туриста, мы отдадим не больше чем в одно агентство. Впрочем, если вы получили не уникальную заявку - оставьте жалобу (подробнее в пункте 9) и мы её не засчитаем.

## 6. Это понятно, а какие заявки при этом будут считаться актуальными?

Проще объяснить от обратного. Расскажем лучше, какие заявки не будут считаться актуальными:

- Заявка, имеющая некорректный телефон
- Турист уже купил тур в другом месте на момент звонка агентства и просто хотел сравнить цены
- Заявка пришла на нереальный, на момент отправки, заниженный более чем на 20% по цене тур, и клиента не получилось переориентировать
- Турист не из вашего региона и ему неудобно оплачивать переводом
- Турист отправил заявку на слишком дальние даты, и они не рассчитаны у туроператоров
- Дублированная заявка

Наличие билета - не является предметом рекламации.

Подобные рекламации могут быть приняты только в случае если цены на ближайшие даты отличаются по цене более чем на 20%.

Хороший агент всегда найдет общий язык с туристом, поэтому если клиента все же удалось забронировать, даже если при этом случилось что-то из вышеперечисленного, то заявка будет оплачена, всё честно.

Условия обработки заявок могут меняться. Самая актуальная информация на странице [Вопросы по работе в личном кабинете](#).

Условия обработки заявок могут меняться. Самая актуальная информация на странице [Вопросы по работе в личном кабинете](#).

## 7. Вы как-то проверяете заявки перед передачей в агентство?

Основную часть проверяем. Мы прозваниваем все свободные заявки и те заявки на туры, где не хватает основных данных. В случае проверки заявки время зачисления заявки соответствует времени подтверждения службой контроля актуальности запроса от туриста.

Заявки, которые были отправлены в ваше агентство напрямую (турист сам выбрал вас на наших сайтах), и с которыми “всё в порядке”, мы проверять не будем.

## 8. Заявки отправляются напрямую в агентство? А могут быть не напрямую?

Могут. Если туристу всё равно, где бронироваться, заявку распределим мы сами, исходя из его местоположения и ряда других факторов.

## 9. Что мне делать, чтобы заявка не засчиталась?

Бывает, что полученная заявка не удовлетворяет условиям ее оплаты. Для того, чтобы ее не засчитать, нам достаточно получить от вас сигнал в виде жалобы в личном кабинете. В подробностях по заявке нажмите кнопку [пожаловаться](#) на заявку. Выберите причину и добавьте комментарий по необходимости.

Мы рассчитываем, что вы свяжетесь с туристом практически сразу, как получите заявку, поэтому и жалобы необходимо направлять в течение двух часов после получения заявки. В противном случае мы можем ее не засчитать, так как чем позже мы получим жалобу, тем сложнее будет ее проверить.

## 10. Как понять, что жалоба засчитана?

У компенсированных заявок галочка в поле “Заявка” [окрашена](#) в серый цвет, а у оплаченных заявок - в зеленый. Время обработки жалобы может достигать 48 часов. Если даже после этого жалоба не обработана, свяжитесь с нами. За статусами заявок удобно следить в личном кабинете.

### **11. Личный кабинет? И такое есть?**

Да, все заявки поступают вам в раздел [бронирования](#) в личном кабинете. Там вы можете посмотреть заявки, пожаловаться на неподходящие и [перейти](#) к поиску тура в TourIndex. Личный кабинет - это ваша штаб-квартира, куда стекается вся информация по заявкам с наших порталов.

### **12. Как мне войти в личный кабинет?**

Для входа нужно использовать логин и пароль от вашего аккаунта TopHotels. При размещении на проектах вы заполняете анкету, где указываете, какие аккаунты привязать к вашему личному кабинету. Если аккаунтов нет, можно зарегистрироваться самостоятельно или указать адреса электронных почт, которые будут использоваться для входа. Сейчас на всех наших проектах действует единая авторизация TopHotels, и это очень удобно.

Заявки поступают как в личный кабинет, так и на удобные для вас электронные почты, поэтому о них легко узнать.

А для полной гарантии, в личном кабинете можно настроить [оповещения](#), чтобы новые заявки отображались всплывающими окошками в углу вашего браузера.

### **13. Есть ли правила по обработке заявок?**

Да, существует несколько простых правил:

- Обязательно связываться по каждой заявке и проставлять статус заявки в личном кабинете (в подробностях по заявке)
- При получении заявки постараться связаться по ней в течение 40 минут. По нашим данным более 80% забронированных заявок были обработаны в течение получаса после их поступления.
- В случае возникновения претензии к заявке нужно сразу пожаловаться на заявку (подробнее в пункте 9).

### **14. Я могу ограничить прием заявок в нерабочее время?**

Да, если вы не можете в данный момент обрабатывать заявки (нерабочее время, технические причины, личные обстоятельства), то для того, чтобы заявка не ушла в никуда, а вам потом еще и возможно не пришлось за нее платить останавливайте получение заявок в личном кабинете.

### **15. У меня остались вопросы, как с вами связаться?**

Вы можете задать вопросы вашему курирующему менеджеру, его контакты есть [в вашем личном кабинете](#).