

रूपरेखा

10.0 उद्देश्य

10.1 प्रस्तावना

10.2 ग्राहक से सवाल/पूछताछ

10.3 संचालन की योजना

10.4 आउटबाउंड टूर के लिए जांच सूची

10.5 आउटबाउंड टूर पैकेजों का विपणन

10.6 सारांश

10.7 शब्दावली

10.0 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के बाद, आप समझ सकेंगे:

- एक आउटबाउंड टूर पैकेज तैयार करने में शामिल चरण,
- आउटबाउंड टूर का परिचालन पहलू,
- आउटबाउंड टूर के लिए विभिन्न जांच-बिंदु और प्रक्रियाएं,
- आउटबाउंड टूर का विपणन और बिक्री कैसे करें।

10.1 प्रस्तावना

पिछली इकाई में आप 'अन्तर्गामी टूर संचालन' पर केस अध्ययन पढ़ चुके हैं। इस इकाई में हम आउटबाउंड टूर संचालन पर एक केस अध्ययन का विश्लेषण करेंगे। आउटबाउंड पर्यटन मुख्य रूप से अपने स्वयं के आवासीय देश से दूसरे देश/देशों की यात्रा को संदर्भित करता है। दूसरी ओर अन्तर्गामी पर्यटन का तात्पर्य, उस देश में आने वाले अन्य देशों के यात्रियों से है। आउटबाउंड टूर ऑपरेटर यात्रियों

को अपने चयन के दूसरे देश में आसानी से जाने की सुविधा देने के लिए पैकेज की डिजाइन करते हैं और टूर की योजना बनाते हैं। वे आमतौर पर पूरे विश्व के या किसी एक विशिष्ट क्षेत्र के विशेषज्ञ हो सकते हैं। आउटबाउंड टूर ऑपरेटर अक्सर विदेशी ट्रेवल एजेंसियों और परिवहन ऑपरेटरों के साथ सहयोग करते हैं ताकि विदेशी गंतव्य पर अपने ग्राहकों को यात्रा व्यवस्था की सुविधा मिल सके। उदाहरण के लिए, भारत का एक टूर ऑपरेटर, यदि अपने ग्राहकों के लिए आउटबाउंड टूर की योजना बना रहा है, तो वह नेटवर्किंग करेगा और विभिन्न देशों के एक या अधिक अन्तर्गामी टूर ऑपरेटरों के साथ व्यावसायिक संबंधों का प्रबंधन करेगा। आम तौर पर ऐसा एक साथी/मित्र टूर ऑपरेटर के हवाले से, एक यात्रा व्यापार मेले या यात्रा मार्ट आदि में टूर ऑपरेटरों के साथ बैठक आदि से किया जाता है। यह यात्रा उत्पादों को बेहतर बनाने के लिए एक सतत प्रक्रिया है जो एक टूर ऑपरेटर अपने ग्राहकों को पेश करेगा।

इस इकाई में हम एक विशिष्ट केस अध्ययन के माध्यम से यह समझने की कोशिश करेंगे कि आउटबाउंड टूर पैकेज कैसे बनाया जाता है और तैयारी में शामिल विभिन्न संचालन कैसे किए जाते हैं। पूर्ववर्ती इकाई में अन्तर्गामी टूर पर केस अध्ययन में वर्णित अधिकांश परिचालन पहलू आउटबाउंड टूर के मामले में भी लागू होते हैं। इसलिए हम इनमें से कई कार्यवाहियों का विस्तार से वर्णन नहीं करेंगे, लेकिन एक आउटबाउंड टूर कार्यक्रम तैयार करने में शामिल कार्यों की समीक्षा देने का प्रयास करेंगे। प्रत्येक कंपनी अपनी टूर पैकेजिंग अलग-अलग तरीकों से करती है और इन अंतरों को तब देखा जा सकता है जब आप अन्तर्गामी और आउटबाउंड टूर मामलों में संचालन की तुलना करते हैं।

इस इकाई में, हम जांच बिंदुओं और आउटबाउंड यात्राओं के चिह्नांकन को भी कवर करेंगे।

10.2 ग्राहक से सवाल/पूछताछ

आउटबाउंड टूर संचालन कंपनी: गेनिस हॉलीडेज

सबसे पहले, ग्राहक ने नीचे दी गई आवश्यकताओं की जानकारी मांगी :

गंतव्य: दुबई

यात्रियों की संख्या – 4 वयस्क

यात्रा तिथियां – 18 से 23 मार्च 2022

रातों की संख्या – 5 रातें

प्रस्थान शहर – दिल्ली

होटल श्रेणी – 4 और 5 सितारा

आवश्यक दर्शनीय स्थलों की यात्रा – दुबई सिटी की यात्रा, रेगीस्तान सफारी, ढो क्रूज, बुर्ज खलीफा और चमत्कार उद्यान।

अतिरिक्त आवश्यकताएं – यात्रा बीमा और वीजा प्रसंस्करण

हम ग्राहक से और जानकारी भी लेंगे और नोट करेंगे जैसे भोजन योजना, प्रकार और स्थानीय परिवहन का साधन आदि। यह जानकारी यात्रा कार्यक्रम तैयार करने के लिए जरूरी है जो ग्राहक को सुकून देगा और उसकी अपेक्षा के अनुरूप होगा। कई बार ग्राहक यह सोच सकता है कि उसने वह सब कुछ बता दिया है जिसे यात्रा कार्यक्रम में उसे चाहिए लेकिन ऐसा नहीं हो सकता। पर्यटन पेशेवर के रूप में आपकी जिम्मेदारी यह सुनिश्चित करना है कि ग्राहकों से सभी जानकारी लें और इसके लिए बहुत सारे अतिरिक्त प्रश्न और पुनः पुष्टि करने की आवश्यकता है।

10.3 संचालन की योजना

अब चूंकि हमारे पास सभी आगम (कच्चा माल) है। इसलिए हम लागत पर काम करना शुरू कर देंगे और आवश्यकताओं के अनुसार 2-3 विक्रेताओं को ई-मेल भेजेंगे, हवाई किराए के लिए, हमें प्रणाली किराए की जांच करने की आवश्यकता है।

होटलों को भेजा गया नमूना मेल (समूह के लिए चयनित):

प्रिय टीम

गेनिस हॉलीडेज की ओर से शुभकामनाएं !!!

कृपया निम्न आवश्यकताओं के अनुसार निम्न समूह के लिए सर्वोत्तम दरों की सलाह दें:

यात्रा की तारीख 18-23 मार्च 2021

कमरों की संख्या 4 वयस्क

कमरे 2 डबल कमरे

समावेशन:

- वापसी हवाई अड्डा स्थानान्तरण। निजी।
- नाश्ते के साथ 5 रात ठहरना।
- मरीना ढो क्रूज के साथ तिकड़ी।
- बुर्ज खलीफा 124^{वीं} मंजिल में प्रवेश।

- चमत्कार उद्यान प्रवेश और स्थानान्तरण।
- दुबई वीजा + यात्रा बीमा
- सभी दर्शनीय स्थल शेयरिंग के आधार पर।
- सभी लागू होटल कर।

वैकल्पिक लागत:

- निजी वाहन द्वारा सभी दर्शनीय स्थलों की यात्रा के लिए अनुपूरक लागत।
- एक्वाएंजर और लॉस्ट चैंबर्स के प्रवेश और स्थानान्तरण के साथ पूरे दिन अटलांटिस की लागत। (एसआईसी/पीवीटी)

कृपया सर्वोत्तम मूल्य और उपलब्धता के साथ शीघ्र ही वापस लौटें।

सादर

- एसआईसी/पीवीटी का अर्थ है सीट-इन-कोच (यहां यात्री अन्य यात्रियों/समूह के साथ यात्रा सेवाएं साझा करता है)/निजी विक्रेताओं को मेल भेजने के बाद, हमें मेल पर जल्दी वापसी के साथ सर्वोत्तम दरें लेने के लिए सभी के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करने की आवश्यकता है।

होटल से नमूना जवाब नीचे दिए गए हैं।

पहला विक्रेता उत्तर

आगमन तिथि: 18 मार्च 2022
 प्रस्थान तिथि: 23 मार्च 2022
 रातें: 05
 राष्ट्रीयता: भारतीय
 वयस्कों की कुल संख्या: 04

विकल्प : 1

4* फोर पॉइंट वाई शेरेशन डाउनटाउन (क्लासिक रुम) 18 से 23 मार्च	4* गेवोरा होटल, एसजेडआर (डीलक्स रुम) 18 से 23 मार्च
--	---

सिंगल	टुबिन	टीआरपीएल	सीडब्ल्यूबी	सीएनबी	सिंगल	टुबिन	टीआरपीएल	सीडब्ल्यूबी	सीएनबी
-	249	246	-	-	-	294	302	-	-

उपरोक्त उद्धरण नीचे दी गई सेवाओं में शामिल है:

- होटल में 05 रातें
- होटल में दैनिक बुफे नाश्ता
- सभी लागू कर (पर्यटन दरिहम शुल्क शामिल नहीं है)
- दुबई हवाई अड्डे के स्थानान्तरण पर लौटें (एसआईसी की समान लागत पर निजी आधार पर अद्यतन करें)
- बीबीक्यू डिनर, बेली डांस शो, तनूरा शो और अन्य शिविर गतिविधियों के साथ रेगिस्तान सफारी टूर।
- बुर्ज खलीफा 124^{वीं} मंजिल प्रवेश टिकट और स्थानान्तरण के साथ।
- अन्य सभी दर्शनीय स्थल और पर्यटन और स्थानान्तरण एसआईसी आधार पर।
- 5% वैट उपरोक्त लागत में शामिल है।

विकल्प : 2

4* फोर पॉइंट वाई शोरेशन डाउनटाउन (क्लासिक रूम) 18 से 23 मार्च					4* गेवोरा होटल, एसजेडआर (डीलक्स रूम) 18 से 23 मार्च				
सिंगल	टुबिन	टीआरपीएल	सीडब्ल्यूबी	सीएनबी	सिंगल	टुबिन	टीआरपीएल	सीडब्ल्यूबी	सीएनबी
-	260	258	-	-	-	306	313	-	-

उपरोक्त उद्धरण नीचे दी गई सेवाओं में शामिल है:

- होटल में 05 रातें

- होटल में दैनिक बुफे नाश्ता
- सभी लागू कर (पर्यटन दरिहम शुल्क शामिल नहीं है)
- दुबई हवाई अड्डे पर वापसी स्थानान्तरण (एसआईसी की समान लागत पर निजी आधार पर अपग्रेड करें)
- बीबीक्यू डिनर, बेली डांस शो, तनूरा शो और अन्य शिविर गतिविधियों के साथ रेगिस्तान सफारी टूर।
- बुर्ज खलीफा 124^{थी} मंजिल प्रवेश टिकट और स्थानान्तरण के साथ।
- अन्य सभी दर्शनीय स्थल और टूर और स्थानान्तरण निजी आधार पर।
- 5% वैट उपरोक्त लागत में शामिल है।

एक्वावेचर + लॉस्ट चैंबर्स की कीमत 81/- यूएस डॉलर प्रति व्यक्ति एसआईसी आधार पर और यूएसडी 82/- प्रति व्यक्ति निजी आधार पर होगी।

दूसरा विक्रेता उत्तर

यात्रा की तिथि: 18 – 23 मार्च 2022

पैक्स की संख्या: 04

होटल: फोर पॉइंट्स होटल द्वारा शेरेटन डाउनटाउन – क्लासिक रूम

@ यूएसडी 245 प्रति व्यक्ति टुबिन/डबल शेयरिंग आधार पर (गतिशील दरें)

होटल: गेवोरा होटल दुबई – डीलक्स रूम @ यूएसडी 289 प्रति व्यक्ति टुबिन/डबल शेयरिंग आधार पर (गतिशील दरें)

टूर समावेशन:

05 उपर्युक्त होटल में रात का आवास

प्रतिदिन नाश्ता

बीबीक्यू डिनर, बेली डांस शो, तनूरा शो और अन्य शिविर गतिविधियों के साथ रेगिस्तान सफारी टूर।

बुर्ज खलीफा 124^{थी} मंजिल प्रवेश टिकट और स्थानान्तरण के साथ।

दुबई हवाई अड्डे पर मिलन और स्वागत

केवल उपर्युक्त होटल के लिए दुबई हवाई अड्डे से वापसी हवाई अड्डा स्थानान्तरण

सभी पर्यटन और स्थानान्तरण निजी आधार पर

पर्यटन दिरहम/घटनाओं/प्रदर्शनियों/त्योहारों को छोड़कर सभी होटल कर
वेट शामिल
दरें केवल भारतीय बाजार के लिए मान्य है।

महत्वपूर्ण नोट:

यदि आगमन/प्रस्थान हवाई अड्डा दुबई टी2/डीडब्ल्यूसी पर है तो अतिरिक्त शुल्क के साथ निजी वाहन पर हवाई अड्डा स्थानांतरण होगा।

वैकल्पिक लागत:

@ यूएसडी 72 प्रति व्यक्ति एक्वा वेंचर और लॉस्ट चेंबर प्राइवेट।

सामान्य नियम और शर्तें :

- कमरे और दरें पुष्टि के समय उपलब्धता के अधीन है।
- मानक चेक-इन: 1500 बजे। और चेकआउट: 1200 बजे।
- जल्दी चेक-इन और देर से चेक-आउट उपलब्धता के अधीन है जब तक कि पहले से बुक और पुष्टि नहीं की जाती है।
- भुगतान की प्रक्रिया में निर्धारित समय सीमा से अधिक देरी के परिणामस्वरूप कमरे उपलब्ध नहीं होंगे/स्वचालित रूप से जारी/प्रत्येक होटल नीति के आधार पर दर में परिवर्तन होगा,
- होटल में चेक-इन करते समय अनिवार्य – वापसी योग्य – जमा राशि हो सकती है। ये जमा राशि एक होटल से दूसरे होटल में अलग-अलग होंगे और मेहमानों को इस तरह की जमा राशि के बारे में पता होना चाहिए और चेक इन के समय सीधे रिसेप्शन पर जमा करना चाहिए (यह नकद जमा या क्रेडिट कार्ड ब्लॉक हो सकता है) और होटल चेक आउट के समय इस राशि को वापस कर देगा।”
- वीजा जारी करना आव्रजन से अनुमोदन के अधीन होगा, हालांकि वीजा लागू होने के बाद शुल्क लागू होगा और कोई धनवापसी नहीं दी जाएगी।
- ज्यादा समय तक रुकने की स्थिति में – ट्रैवल एजेंट को अप्रवासन द्वारा लगाए गए जुर्माने को निपटाने के लिए जवाबदेह ठहराया जाएगा जो प्रति दिन एईडी 100.00 है (अप्रवासन से संशोधन के अधीन)।
- एक बार वीजा सौंप दिए जाने के बाद कृपया सभी विवरणों की दोबारा जांच करें, यदि कोई

विसंगति पाई जाती है तो 48 घंटे के अंदर हमारे ध्यान में लाएं। इस निर्धारित समय से आगे किए गए किसी भी दावे को बातिल और शून्य माना जाएगा।

- हमारी ओर से यह अनुशंसा की जाती है कि वीजा जारी होने के बाद ही स्थल/होटल पैकेज की बुकिंग और पुष्टि की जाए।
- ऊपर दिया गया हवाला केवल इस बुकिंग के लिए मान्य है।
- केवल ऊपर वर्णित समावेशन, बुकिंग की पुष्टि होने पर दिनवार यात्रा कार्यक्रम उपलब्धता और लागत को ध्यान में रखते हुए तैयार किया जाएगा। सुझाए गए यात्रा कार्यक्रम से कोई भी विचलन होने पर अतिरिक्त लागत देनी होगी।
- यात्रियों की संख्या में किसी भी तरह के बदलाव से उद्धरण में संशोधन किया जाएगा।
- उपरोक्त उद्धरण में प्रयुक्त वाहन एक ही उड़ान में एक साथ आने/जाने वाले सभी अतिथियों पर आधारित है। यदि अतिरिक्त स्थानान्तरण की आवश्यकता होती है, तो अतिरिक्त लागत पर इसकी व्यवस्था की जाएगी।
- कृपया ध्यान दें कि यह केवल एक उद्धरण प्रस्ताव है और वर्तमान में इस बुकिंग के लिए कोई सेवा आयोजित नहीं की जा रही है।

विक्रेताओं से दरें प्राप्त करने के बाद, हमें प्रणाली पर विमान किराया जांचना होगा और फिर लागत पत्रक बनाना शुरू करना होगा।

आइए सबसे पहले, हवाई किराए की जांच करें:

विमान किराया

उड़ान विवरण: स्पाइस जेट/समान, विमान किराया रु 17,750 प्रति व्यक्ति (उपलब्धता के अधीन)

18.03.2	एसजी	154	दिल्ली	1040	दुबई	1300
23.03.2022	एसजी	137	दुबई	2310	दिल्ली	0410

अब हमें विक्रेताओं से प्राप्त लागत के सभी घटकों को लेकर लागत शीट बनाने की जरूरत है। अंतरराष्ट्रीय यात्रा की लागत का मतलब है कि यात्रा उत्पाद सेवा के लिए खर्च की गई या इसके लिए जिम्मेदार कुल लागत या दूसरे शब्दों में हम कह सकते हैं कि यात्रा लागत यात्रा पैकेज बनाने या तैयार करने के लिए किए गए कुल खर्च का योग है। यात्रा लागत के घटकों में शामिल है। :

- यात्रा लागत (एयरलाइन)
- आवास की लागत
- स्थानांतरण लागत
- दर्शनीय स्थलों की यात्रा और गतिविधि लागत
- वीजा लागत
- विविध लागत

हम विमान किराया और विक्रेता के मेल के आधार पर लागत निकालेंगे

दुबई 18-23 मार्च	फोर पॉइंट्स	गेवोरा
आरओई 1 यूएसडी/आईएनआर 75	ट्रिवं	ट्रिवं
5 रातों का पैकेज प्रति विक्रेता मेल	19500	21675
बीमा के साथ वीजा	6600	6600
विमान किराया	17800	17800
मार्कअप	3000	3000
	46900	49000
उद्धृत	47000	51500

अगला चरण ग्राहक को प्रस्ताव देना है। प्रस्ताव काफी विस्तृत और ग्राहक के लिए सामग्री अच्छी तरह समझने योग्य और सरल होनी चाहिए। आखिर इस प्रस्ताव के आधार पर ही ग्राहक तय करेगा कि आपकी कंपनी को ठेका देना है या नहीं।

ग्राहक को दुबई प्रस्ताव के लिए नमूना ईमेल

श्रीमान,

गेनिस हॉलिडे की ओर से शुभकामनाएं!!!

अपने आगामी दुबई टूर के लिए हमें उद्धरण देने का अवसर देने के लिए आपका बहुत-बहुत धन्यवाद। हम आपको नीचे उद्धृत करते हुए प्रसन्न हैं। :

तिथियां: **18 मार्च 2022**

गंतव्य: **दुबई**

रातों की संख्या: 5 रातें/6 दिन

पैक्स की संख्या: 4 वयस्क (न्यूनतम)

पैकेज समावेशन

- वापसी स्पाइस जेट/इसके समान पर इकोनॉमी श्रेणी का विमान किराया। (किराया और सीटें उपलब्धता के अधीन है।)
- दुबई हवाई अड्डे से वापसी हवाई अड्डा स्थानान्तरण। निजी।
- नाश्ते के साथ होटल में 5 रातों का आवास।
- दुबई शहर की यात्रा।
- डिनर के साथ मरीना डो क्रूज।
- बुर्ज खलीफा 124वीं मंजिल प्रवेश टिकट के साथ।
- बीबीक्यू डिनर, बेली डांस शो, तनूरा शो और अन्य शिविर गतिविधियों के साथ रेगीस्तान सफारी टूर।
- दुबई पर्यटक वीजा शुल्क शामिल है।
- स्थानान्तरण के साथ चमत्कार उद्यान
- यात्रा बीमा शामिल।
- सभी दर्शनीय स्थल यात्रा निजी एसी वाहन द्वारा।
- सभी लागू कर। (पर्यटन दिरहम को छोड़कर, सीधे होटल में देय)

प्रति व्यक्ति पैकेज लागत 5 रातें/6 दिन दिल्ली से पहले

होटल	डबल/टुबिन शेयरिंग पर प्रति व्यक्ति लागत x 4
फोर पॉइंट्स /शेरेटन डाउनटाउन/समान	रु. 47,000/- प्रति व्यक्ति + 5% जीएसटी
गेवोरा होटल दुबई/समान	रु. 49,000/- प्रति व्यक्ति + 5% जीएसटी

पैकेज लागत में शामिल विमान किराया

उड़ान विवरण: स्पाइस जेट/समान, विमान किराया रु 17,750 प्रति व्यक्ति (उपलब्धता के अधीन)

18.03.2	एसजी	154	दिल्ली	1040	दुबई	1300
23.03.2022	एसजी	137	दुबई	2310	दिल्ली	0410

इसमें शामिल नहीं है:-

- कुल बिलिंग पर 5: जीएसटी
- बिलिंग पर अतिरिक्त टीसीएस।□
- व्यक्तिगत प्रकृति के खर्च जैसे एसटीडी/आईएसडी/फैक्स कॉल, कोई भी शीतल पेय, लॉन्ड्री आदि।
- पर्यटन दिरहम को उपरोक्त पैकेज से बाहर रखा गया है और इसका भुगतान अतिथि द्वारा सीधे होटल को किया जाएगा
- पर्यटन दिरहम 3 स्टार होटल-ईडी10 पीआरपीएन, 4 स्टार होटल-ईडी 15 पीआरपीएन, 5 स्टार होटल-ईडी 20पीआरपीएन के अनुसार लागू है, होटल अपार्टमेंट भी श्रेणी के अनुसार और प्रति कमरा प्रति रात के आधार पर चार्ज करेगा (स्टूडियो, 1बी/आर, 2बी/आर, और 3बी/आर)। **सीधे होटल में देय।**
- कोई अन्य गतिविधि, जिसका उल्लेख ऊपर नहीं किया गया है।
- सुझाव और उपहार।

कृपया ध्यान दें :

- सभी दौरे भारतीय रिजर्व बैंक/भारत सरकार के नियमों के अधीन है।
- विमान किराया, कर और होटल की लागत बिना किसी पूर्व सूचना के परिवर्तन के अधीन है।
- उपरोक्त दर 4 व्यक्तियों की न्यूनतम गारंटी के लिए मान्य है।
- होटल आवास उपलब्धता के अधीन
- टिकट रद्द करने की स्थिति में नियमानुसार रद्दीकरण शुल्क लागू होगा
- यूएसडी = आईएनआर 74/- गणना के उद्देश्य के लिए शुल्क लिया जाता है, भुगतान के समय विनिमय की दर जो भी लागू होगी।
- आपकी आरक्षण प्रक्रिया को आगे बढ़ाने के लिए हमें आपकी बुकिंग के समय एक

बुकिंग राशि के साथ-साथ आपके द्वारा हस्ताक्षरित एक ऑर्डर फॉर्म की आवश्यकता है।

- कोई भी शेष भुगतान आपको दस्तावेज सौंपते समय निपटाया जाएगा। यदि होटल से कोई अधिभार होगा तो वह लागू होगा
- कोई भी जल्दी या देर से आगमन/प्रस्थान स्थानान्तरण अधिभार के अधीन होगा (उड़ान आगमन/प्रस्थान के समय के आधार पर)।
- समय से पहले चेक-इन/देर से चेक-आउट, अतिरिक्त शुल्क और होटल में कमरों की उपलब्धता के अधीन है।

भुगतान अनुसूची:

- कुल भुगतान का 50% पुष्टि के समय भुगतान किया जाना है।
- कुल भुगतान का 50% अतिथि के प्रस्थान से 25 दिन पहले भुगतान किया जाना है।

होटल और सेवा पर निरस्तीकरण नीति:

- प्रस्थान की तारीख से पहले 21 कार्य दिवसों तक – 25%
- प्रस्थान की तारीख से 21 – 14 कार्य दिवस पहले – 50%
- प्रस्थान की तारीख से 13 – 06 कार्य दिवस पहले – 50%
- 05 कार्य दिवसों के अंदर – 100% निरस्तीकरण शुल्क

एयरलाइनों पर निरस्तीकरण नीति:

- समूह बुकिंग के लिए एयरलाइन नियमों और नीति के अनुसार+ सेवा शुल्क बुकिंग पुष्टिकरणों के साथ आपके सकारात्मक उत्तर की प्रतीक्षा में और अधिक विवरण/स्पष्टीकरण के लिए कृपया बेझिझक हमसे संपर्क करें

सादर,

गेनिंस हॉलिडे प्राइवेट लिमिटेड

प्रस्ताव भेजने के बाद, हमें संबंधित व्यक्ति को सूचित करना चाहिए और उसके लिए अनुवर्ती कार्रवाई करनी चाहिए। यदि ग्राहक को हमारा प्रस्ताव स्वीकार्य है और वह हमारी सेवाएं लेने का निर्णय लेता है, तो वह पुष्टि करेगा। एक नमूना ईमेल नीचे दिया गया है।

प्रस्ताव के बाद ग्राहक से पुष्टि के साथ नमूना वापसी

प्रिय महोदय/मैडम

हम दुबई के प्रस्ताव को स्वीकार करते हुए प्रसन्न हैं और नीचे दिए गए विकल्प के अनुसार आपके साथ इसकी पुष्टि करना चाहते हैं।

प्रति व्यक्ति पैकेज लागत 5 रातें/6 दिन दिल्ली से पहले

होटल	डबल/टुबिन शेयरिंग पर प्रति व्यक्ति की लागत X 4
गेवोरा दुबई/समान	रु. 49,000/- प्रति व्यक्ति 5% जीएसटी

कृपया सभी बुकिंग की पुष्टि करें और विवरण साझा करें।

सादर

ग्राहक का नाम

अब हमें फिर से विमान किराया और चयनित होटल में उपलब्धता की जांच करने की आवश्यकता है। साथ ही हमें ग्राहक से पासपोर्ट प्रतियां साझा करने के लिए कहने की जरूरत है ताकि हम पासपोर्ट की वैधता की जांच कर सकें क्योंकि अंतरराष्ट्रीय यात्रा करने के लिए न्यूनतम 6 महीने की वैधता की आवश्यकता होती है। यह पहली चीज है जिसे हमें ध्यान से जांचने की जरूरत है।

इसके अलावा यदि पासपोर्ट के अंतिम पृष्ठ पर वर्णित कोई ईसीआर (इमिग्रेशन चेक रिक्वायर्ड /उत्प्रवास जांच की आवश्यकता है) है, तो हमें ओटीबी (ओके टू बोर्ड/बोर्ड करने के लिए ठीक) को संसाधित करने की आवश्यकता है जो दुबई की यात्रा के लिए अनिवार्य है।

एक बार जब हम चयनित होटल में समान विमान किराया और उपलब्धता प्राप्त कर लेते हैं, तो हमें होटल और एयरलाइन के साथ सभी सेवाओं को अवरुद्ध करने की आवश्यकता होती है। इसके बाद, हमें ग्राहक को पुष्टिकरण मेल भेजने की आवश्यकता है कि हमने सभी सेवाओं को अवरुद्ध कर दिया है और बुकिंग की पुष्टि के लिए 50% अग्रिम की आवश्यकता है।

एक बार जब हमें ग्राहक से पेशगी (पैसा) मिल जाता है, तो हमें पैकेज पर संचालन का काम शुरू करना होगा।

- ग्राहक से पासपोर्ट, फोटो (केवल सफेद पृष्ठभूमि) और वीजा प्रसंस्करण के लिए अनिवार्य पैन कार्ड की रंगीन स्कैन की गई प्रतियां भेजने का अनुरोध करें।
- एक बार जब हमें दस्तावेज मिल जाते हैं, तो हमें पहले वीजा संसाधित करने की आवश्यकता होती है। आम तौर पर दुबई वीजा में 3 –4 कार्य दिवस लगते हैं।
- वीजा की प्रक्रिया पूरी हो जाने के बाद, हमें उड़ान टिकट जारी करने की जरूरत है।
- अतिथियों को ई टिकट भेजने की जरूरत है।
- एक बार जब हमें ई वीजा मिल जाता है, तो हमें पासपोर्ट के साथ नाम, पिता का नाम, जन्म तिथि (डीओबी), पासपोर्ट नंबर, जन्म स्थान और वीजा वैधता जैसे सभी विवरणों की जांच करनी होगी।
- सब कुछ जांचने के बाद, हमें स्थल व्यवस्था के साथ होटल बुकिंग की पुष्टि करने की आवश्यकता है और विक्रेता के साथ उड़ान विवरण साझा करने की आवश्यकता है और उसे यात्रा कार्यक्रम और चालान के साथ पुष्टिकरण वाउचर साझा करने के लिए कहना है। यहां विक्रेता ट्रैवल कंपनी है जो दुबई में यात्रा व्यवस्था को संभालेगी। नीचे दिए गए नमूना वाउचर में, विक्रेता टर्निंग पॉइंट है, जो दुबई में स्थित एक गंतव्य प्रबंधन कंपनी है
- एक बार जब विक्रेता सभी सेवाओं की पुष्टि कर देगा, तो वह हमें विस्तृत यात्रा कार्यक्रम के साथ पुष्टिकरण वाउचर भेजेगा।

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

वाउचर और यात्रा कार्यक्रम का नमूना

	ट न पॉइंट पय ट एलएलसी					
	एफबी: https://www.facebook.com/turningpointdxb/ इंस्टा: https://www.instagram.com/turning_point_tourism/					
<p>प्रिय अतिथि, टर्निंग प्वाइंट पर्यटन एलएलसी के साथ संयुक्त अरब अमीरात में आपका स्वागत है, यह एक खुशी की बात है कि आप यहां हमारे साथ है। हम आपके सुखद प्रवास की कामना करते है। यदि आपके प्रवास को और अधिक सुखद बनाने के लिए हम कुछ कर सकते है, तो कृपया हमारी अतिथि संबंध टीम से संपर्क करने में संकोच न करें, जो आपकी सेवा में चौबीसों घंटे उपलब्ध रहेगी और आशा है कि आप हमारे आतिथ्य का आनंद लेंगे।</p>						
कर्मचारी	ताहा	दिनांक	05- मार्च -22	रेफर नं	टीपी/टी वी/केओएल/616/21	
एजेंट विवरण	गेनिस हॉलिडे प्राइवेट लिमिटेड					
मेहमान का नाम	श्री हरजीत सिंह					
अतिथियों की कुल संख्या	वयस्क	4	बच्चे		कुल	4ए
होटल बुक	गेवोरा होटल, एसजेडआर					
पुष्टियां	10128985-10128986					
चेक इन तिथि	18-मार्च-22					
चेक आउट तिथि	23-मार्च-22					
कमरों की कुल संख्या	02 डीलक्स कमरे					
भोजन वरीयताएं	जैन		शाकाहारी		मासाहारी	

एआरआर तिथि	उड़ान संख्या	एआरआर से	ईटीए	हवाई अड्डा	होटल पर छोड़ना	सेवा प्रकार	
18-मार्च-22	एसजी 131	डीईएल	1010 एचआरएस	डीएक्स बी टी2	गेवोरा होटल,एसजेडआर	प्राइवेट	
डीईपी तिथि	उड़ान संख्या	डीईपी टू	ईटीडी	हवाई अड्डा	होटल से लेना	सेवा प्रकार	
23-मार्च-22	एसजी 178	डीईएल	1340 एचआरएस	डीएक्स बी टी2	गेवोरा होटल, एसजेडआर	प्राइवेट	
बुर्ज खलीफा	गारंटी के आधार पर बुर्ज खलीफा का दिन और समय स्लॉट बुक करने के लिए हमें इसे अभी खरीदना होगा और चूंकि यह सीमित सीटों और समय स्लॉट उपलब्धता वाला उत्पाद है, इसलिए हम गारंटी नहीं दे सकते कि हमें कौन सा दिन और समय स्लॉट मिलेगा और यदि मेहमान अनुरोध के अनुसार गारंटीकृत तिथि और समय स्लॉट चाहते हैं, ताकि वे सीधे बुर्ज खलीफा साइट पर टिकट बुक कर सकें और हम अतिरिक्त लागत पर लाने और छोड़ने की व्यवस्था करेंगे।						
यात्रा कार्यक्रम							
सेवा	दिनांक	दिन	लेने का स्थान	लेने का समय	वापसी का समय	टिप्पणियां	सेवा का प्रकार
आगमन स्थानान्तरण	18-मार्च-22	गुरुवार	टीबीए				प्राइवेट
छुट्टी का दिन	19-मार्च-21	शुक्रवार					
बीबीक्यू डिनर, बेली डांस शो, तनूरा शो और अन्य शिविर गतिविधियों के साथ रेगिस्तान सफारी टूर।	20-मार्च-22	शनिवार	गेवोरा होटल, एसजेडआर	1430 बजे	2100 बजे		प्राइवेट
बुर्ज खलीफा 124वीं मंजिल प्रवेश टिकट और स्थानान्तरण के साथ।	21-मार्च-22	रविवार	गेवोरा होटल, एसजेडआर	1600 बजे	2100 बजे	स्लॉट समय: टीबीए	प्राइवेट

छुट्टी का दिन	22-मार्च-22	सोमवार					
प्रस्थान	23-मार्च-22	मंगलवार	गेवोरा होटल, एसजेडआर	टीबीए			प्राइवेट
		शनिवार					
पर्यटन और दर्शनीय स्थल	एसआईसी के आधार पर पर्यटन और दर्शनीय स्थलों की यात्रा के लिए चालक निर्धारित समय से अधिकतम 15 मिनट प्रतीक्षा करेगा जैसा कि यात्रा कार्यक्रम में दिया गया है						
आगमन स्थानान्तरण	आगमन स्थानान्तरण के लिए चालक निर्धारित समय से अधिकतम 60 मिनट प्रतीक्षा करेगा जैसा कि यात्रा कार्यक्रम में दिया गया है						
अतिथि संबंध संपर्क संख्या (24 x 7)	अतिथि संबंध संपर्क संख्या: 00971 56 422 5235						
आपातकालीन संपर्क भारत							
प्रबंधन का छोटा सा नोट	यदि आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो हमें बताएं हम “इसे सही करेंगे”						

ध्यान देने योग्य अन्य महत्वपूर्ण बिंदु हैं:

- हमें ग्राहक को ई टिकट, होटल वाउचर और यात्रा कार्यक्रम और ई वीजा प्रिंटआउट जैसे सभी दस्तावेज देने होंगे। प्रत्येक व्यक्ति को दिए जाने वाले दस्तावेजों का एक सेट जिसका अर्थ है 4 व्यक्तियों के लिए दस्तावेजों के 4 सेट।
- एक बार उनकी यात्रा शुरू हो जाने पर, हमें ग्राहक से नियमित अपडेट (आमतौर पर एक दिन में 1 संचार कॉल) लेने की आवश्यकता होती है, यह पुष्टि करने के लिए कि सब कुछ ठीक चल रहा है या नहीं। यदि कोई समस्या है, तो हमें विक्रेता से बात करने और समस्या को हल करने की आवश्यकता है।

- यात्रा पूरी होने के बाद, हमें ग्राहकों से अनुरोध करना चाहिए कि वे हमारी सेवाओं के बारे में अपनी प्रतिक्रिया दें, ताकि हमें पता चल सके कि हमारी सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए किस क्षेत्र पर ध्यान केंद्रित करना है।

10.4 आउटबाउंड टूर के लिए जांच सूची

जांच-सूची किसी कार्य को करने के लिए आवश्यक चरणों की एक मानकीकृत सूची है। यह एक सरल और प्रभावी उपकरण है जो एक दृश्य अनुस्मारक के रूप में कार्य करता है जिससे लोगों को प्रक्रिया में किसी भी महत्वपूर्ण चरण के छूट जाने पर निर्देश देती है। ग्राहक/अतिथि से पुष्टि मिलने के बाद आउटबाउंड टूर की बुकिंग को संसाधित करने के लिए निम्नलिखित कुछ बिंदु हैं। जिन्हें ध्यान में रखा जाना चाहिए:

- सबसे पहले पासपोर्ट की वैधता की जांच करें। यह टूर की वापसी की तारीख से कम से कम 6 महीने होना चाहिए (उदाहरण के लिए वापसी यात्रा की तारीख 6 अप्रैल 2022 है तो पासपोर्ट 6 अक्टूबर 2022 तक वैध होना चाहिए)।
- वीजा के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची जैसे पासपोर्ट कॉपी (प्रथम और अंतिम पृष्ठ) और पैन कार्ड कॉपी की स्कैन की गई कॉपी की जांच करें। दुबई के लिए वीजा आवेदन के लिए सफेद पृष्ठभूमि वाले फोटो की आवश्यकता होती है।
- टिकट जारी करते समय, हमें यात्रा तिथियों की सावधानीपूर्वक जांच करनी चाहिए और पासपोर्ट के अनुसार ही नाम लिखना चाहिए। हमें पासपोर्ट कॉपी के साथ प्रत्येक विवरण का क्रॉस चेक करना चाहिए। कृपया ध्यान दें कि कुछ व्यक्तियों के पासपोर्ट पर अंतिम नाम/उपनाम नहीं होता है, तो हमें जारी करने से पहले एयरलाइन से जांच करनी चाहिए और केवल एयरलाइन निर्देशों के अनुसार नाम/एलएनयू (अंतिम नाम अनुपलब्ध) लिखना चाहिए।
- जब हम वीजा प्रतियां प्राप्त करते हैं तो हमें पासपोर्ट के साथ नाम, पिता का नाम, पासपोर्ट संख्या, जन्म तिथि (डीओबी), जन्म स्थान और पासपोर्ट समाप्ति और वीजा वैधता जैसे सभी विवरणों की जांच करनी होगी।
- दुबई के लिए, यदि पासपोर्ट के अंतिम पृष्ठ पर कोई ईसीआर (इमिग्रेशन चेक रिक्वायर्ड/उत्प्रवास जांच की आवश्यकता है) वर्णित है, तो हमें ओटीबी (ओके टू बोर्ड/बोर्ड के लिए ठीक है) को संसाधित करने की आवश्यकता है जो दुबई की यात्रा के लिए अनिवार्य है।

- एक बार जब हम टिकट जारी कर देते हैं और वीजा प्राप्त कर लेते हैं, तो हमें विक्रेता से होटल वाउचर और यात्रा कार्यक्रम पूछने की आवश्यकता होती है। हमें होटल का नाम, पुष्टिकरण संख्या, चेक- इन/चेक- आउट तिथि जैसे प्रत्येक विवरण की जांच करनी होगी। यात्रा कार्यक्रम को ध्यान से पढ़ें और अतिथियों को इसकी व्याख्या करें।
- हमें सभी यात्रियों के लिए यात्रा बीमा के बारे में पूछना चाहिए और करना चाहिए क्योंकि यह यात्रा के दौरान किसी भी चिकित्सा अत्यावश्यकता के जोखिम और यदि सामान खो जाता है, तो उसे कवर करता है।
- यात्रा के 4-5 दिनों से पहले, हमें सभी दस्तावेजों जैसे ई टिकट, वीजा, होटल वाउचर, यात्रा कार्यक्रम, यात्रा बीमा और अतिथियों को आव्रजन जांच, यात्रा कार्यक्रम, होटल में मानक चेक इन/चेक आउट समय, कोविड प्रोटोकॉल के बारे में अपडेट और किसी भी अतिरिक्त शुल्क के बारे में जो उन्हें होटल में भुगतान करने की आवश्यकता है, के बारे में सब कुछ समझाकर प्रिंटआउट देना होगा। दुबई में उन्हें कर के रूप में पर्यटन दिरहम देना होता है। पर्यटन दिरहम होटल, होटल अपार्टमेंट, गेस्ट हाउस और हॉलिडे होम में ठहरने वाले मेहमानों के लिए एक रात में डीएच 7 से डीएच 20 का शुल्क है। (तीन स्टार होटलों में यह 10 एईडी, 4 स्टार होटलों में 15 एईडी और 5 स्टार होटलों में 20 एईडी/प्रति कमरा प्रति रात है)
- हमें अतिथियों को यात्रा के दौरान समय पर आने के लिए कहना चाहिए चाहे उन्होंने कोच के आधार पर या निजी आधार पर यात्रा बुक की हो। यदि वे स्थानांतरण से चूक जाते हैं तो उन्हें भुगतान करना होगा और हमें फिर से बुकिंग करनी होगी।

10.5 आउटबाउंड टूर पैकेजों का विपणन

विपणन से व्यवसाय में वृद्धि होती है। आपके आउटबाउंड उत्पादों को विपणन करने के कई तरीके हैं। उनमें से कुछ नीचे सूचीबद्ध हैं। :

- **अपने संभावित ग्राहकों को ईमेल के माध्यम से:** इसमें ईमेल के माध्यम से एक संभावित ग्राहक के लिए एक उत्पाद पेश करना शामिल है। यदि संभावित ग्राहक वह है जिसने किसी अन्य अवसर पर आपकी सेवा का लाभ उठाया है, तो आपके ईमेल पढ़ने की संभावना एक नई संभावना की तुलना में अधिक है। यदि वह आपके उत्पादों या सेवाओं के बारे में जागरूक नहीं है और इसलिए आपका ईमेल उन कई स्पैम ईमेलों में से एक होगा जो उसे हर दिन प्राप्त होते हैं। इसलिए नई संभावना का ध्यान आकर्षित करने के लिए आपका ईमेल पर्याप्त दिलचस्प होना चाहिए।

- **व्हाट्सएप विपणन के माध्यम से:** इस प्रकार का विपणन आपके संभावित ग्राहकों तक सीधी पहुंच प्रदान करता है और आजकल सबसे लोकप्रिय विपणन साधन में से एक है।
- **फेसबुक और इंस्टाग्राम विपणन के माध्यम से:** आंकड़े बताते हैं कि पांच में से एक मोबाइल मिनट इंस्टाग्राम और फेसबुक पर एक साथ बिताए जाते हैं। विपणक के पास अपने ग्राहक आधार को व्यापक बनाने और इन माध्यमों से उनके साथ जुड़ने का अधिक अवसर है।
- **परामर्श से:** परामर्श विपणन एक विपणन रणनीति है जो अपने मौजूदा ग्राहकों के नेटवर्क के माध्यम से किसी व्यवसाय के ग्राहक आधार को विकसित करने के लिए सिफारिशों और मौखिक प्रचार का उपयोग करती है। यह आपके टूर पैकेज को बढ़ावा देने का सबसे प्रभावी तरीका है।
- **समाचार पत्रों की तरह प्रिंट मीडिया के पारंपरिक तरीके:** सभी तकनीकी प्रगति और कई इलेक्ट्रॉनिक विपणन उपकरणों के उद्भव के बावजूद, पारंपरिक विपणन उपकरण अभी भी प्रासंगिक हैं।
- **यात्रा व्यापार शो में भागीदारी के माध्यम से:** यह अन्य व्यवसायों और अन्य संबंधित उद्योगों के साथ नेटवर्किंग के लिए एक मंच प्रदान करता है; सबसे प्रासंगिक जानकारी, बाजार के रुझान और संसाधन प्रदान करें; अपने उत्पादों/सेवाओं का प्रदर्शन करें और विभिन्न उद्योग पेशेवरों के बीच अपनी पहचान में सुधार करें। यात्रा उद्योग में अन्य व्यवसाय आवश्यक रूप से आपके प्रत्यक्ष प्रतियोगी नहीं हैं, बल्कि ऐसे भागीदार हैं जिनका उपयोग आप अपनी ब्रांड पहचान विकसित करने के लिए कर सकते हैं।

10.6 सारांश

इस इकाई में आपको एक व्यावहारिक अंतर्दृष्टि देने का प्रयास किया गया था कि आउटबाउंड टूर ऑपरेटर टूर पैकेज कैसे तैयार करते हैं। इसमें परिचालन पहलू का होना केंद्रीभूत था। इस प्रकार हमने संभावित ग्राहक से एक प्रश्न प्राप्त करने से लेकर अंतिम यात्रा कार्यक्रम की तैयारी तक चरणवार विवरण दिया था। लागत निर्धारण कैसे किया गया है, यह भी केस अध्ययन के माध्यम से दिखाया गया है। ग्राहक के साथ-साथ सेवा प्रदाता से नमूना मेल को शामिल करके हमने आउटबाउंड टूर संचालन व्यवसाय के सभी पहलुओं को शामिल करने का प्रयास किया है।

10.7 शब्दावली

एसआईसी: सीट-इन-कोच (यात्री अन्य यात्रियों/समूह के साथ यात्रा सेवाएं साझा करता है)

शून्यकरण: विलोपन (एक अनुबंध के रूप में)

एईडी: यह संयुक्त अरब अमीरात (यूएई) की आधिकारिक मुद्रा, एमिरती दिरहम का आधिकारिक संक्षिप्त नाम है।

आरबीआई: भारतीय रिजर्व बैंक

जीओआई: भारत सरकार

ईसीआर: उत्प्रवास जांच आवश्यक

ओटीबी: ओके टू बोर्ड/बोर्ड के लिए ठीक

एलएनयू: उपनाम अनुपलब्ध



ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY