

RZECZ O BIZNESIE

PANORAMA POLSKIEJ GOSPODARKI

NR 3 (60) 7 marca 2012 r.

PKO Bank Polski
nominowany w kategorii
ogólnopolskiej i branżowej
do tytułu
Solidny Pracodawca Roku*



Bank Polski

* więcej na str. 3

ITAKA – Jesteśmy już gotowi!

ITAKA – fenomen na polskim rynku usług turystycznych. Firma powstała w 1989 r. i od 2009 r. zajmuje pozycję niekwestionowanego lidera branży turystycznej. Z lokalnego biura podróży, rodzinnej firmy urosła do firmy zatrudniającej ok. 500 osób. ITAKA zaczynała od 5 biur sprzedających jej ofertę, aktualnie oferta ITAKI jest dostępna w 91 salonach firmowych i w ponad 1200 biurach agencyjnych.

Zapraszamy do rozmowy z Panem **Piotrem Heniczem** – wiceprezesem Biura Podróży ITAKA.

– Na polskim rynku touroperatorów istnieje kilku dużych graczy oraz kilkanaście mniejszych podmiotów. Od 2009 r. jesteście Państwo liderem w wyścigu o polskiego turystę – i nie nie zapowiada zmiany w tej kwestii w najbliższych latach. Co wyróżnia Państwa markę spośród innych na rynku?

– Oferta ITAKI jest precyzyjnie dopasowana na polski rynek, szyta na miarę polskiego klienta. Cały czas badamy opinie naszych klientów na temat oferty i wyciągamy z tego wnioski, tworząc kolejny katalog. Wysokie standardy usług to polityka naszej firmy. W estetycznej i nowoczesnej urządzonej salach firmowych radą i pomocą służą profesjonalni konsultanci, ubrani w zaprojektowane specjalnie dla ITAKI, eleganckie stroje firmowe, które także noszą rezydenci oraz bohaterowie spotu reklamowego ITAKI promującego LATO 2012 – „Jesteśmy już gotowi”.

ITAKA jest firmą znakomicie postrzeganą wśród kontrahentów zagranicznych. Od lat ma swoje stoiska na wszystkich najważniejszych targach turystycznych w Polsce, jest także często zapraszana na imprezy targowe na całym świecie. Od 2009 r. ITAKA, jako partner korporacyjny UNICEF, wspiera 3-letni program UNICEF pomocy dzieciom w 10 dystryktach Sri Lanki, w których stopień niedożywienia jest najwyższy. Efektem tej współpracy była wspólna misja ITAKI i UNICEF Polska na Sri Lance.

– Co Pana zdaniem decyduje o tym, że klient zostaje z ITAKĄ na dłużej?

– Możemy się poszczycić ponad 60.000 stałych klientów, którzy są zarejestrowani w naszym programie lojalnościowym „Podróż spełnionych marzeń”.

Oczywiście mamy atrakcyjne nagrody, ale stalego klienta zdobywa się przede wszystkim standardem usług. Począwszy od obsługi w salonie sprzedaży, przez pilota lub rezydenta, klasę hotelu, komfort przejazdu i przelotu. Mamy klientów, którzy podróżują z nami od ponad 20 lat, wielu z nich ma swoich ulubionych konsultan-



Pracownicy salonu ITAKI w Opolu w nowych strojach firmowych.

tów. Część naszych stałych klientów mogłaby być znakomitymi rezydentami i pilotami – tak dobrze znają naszą ofertę. Tu dodam przewrotnie, że kilku naszych pracowników to właśnie nasi zadowoleni klienci.

Nasza recepta na sukces tak naprawdę jest bardzo prosta – najwyższy poziom za konkurencyjną cenę. Dodatkowo zależy nam na tym, aby nasza oferta była maksymalnie szeroka i różnicowana, tak aby każdy mógł znaleźć w niej coś dla siebie – coś co sprawi, że poczucie się wyjątkowy i zapragnie wyjechać właśnie z nami. Polityką naszej firmy – przyswiewającą nam od początku – jest wysoki standard obsługi. Chodzi mi zarówno o jakość tej obsługi na etapie pierwszego kontaktu z klientem, jak również na wszystkich następujących etapach jego podróży, a skończywszy na szczęśliwym powrocie do domu z wakacji swojego życia.

– Jak na tle polskiego rynku touroperatorów wygląda dla Państwa rok 2011, czy był równie udany jak rok 2010?

– Sezon 2011 zdecydowanie ugruntował naszą pozycję na rynku i zamknął się liczbą 445.287 obsłużonych klientów przy przychodzie na poziomie 1.100.220.168 PLN. Możemy się także pochwycić najwyższą w Polsce gwarancją ubezpieczeniową: 125.783.705,21 PLN.

Rok 2011 był kolejnym rokiem z rządu, w którym odnotowaliśmy dynamiczny wzrost zarówno przychodów, jak również liczby obsłużonych i zadowolonych klientów.

W najbliższych latach nie zamierzamy osiadać na laurach, tylko dalej będziemy umacniać się na pozycji lidera i powiększać tym samym dystans do jadącego za nami peletonu touroperatorów.

Wszystkie sukcesy ITAKI zawdzięczamy wyłącznie własnej pracy: ciężkiej, ale wykonywanej z pasją i dostarczającej olbrzymiej satysfakcji. Oczywiście, firma to przede wszystkim pracownicy.

Od początku ITAKA, jak to się mówi, miała szczęście do ludzi. Zawsze przyciągaliśmy osoby kreatywne, ciekawe świata, zarazone pasją podróżowania i potrafiące twórczo wykorzystać swoje zainteresowania w pracy.

– Proszę w kilku słowach przybliżyć nam Państwa ofertę. Które oferty cieszą się największym powodzeniem wśród Państwa klientów?

– Aktualnie ITAKA ma w ofercie wypoczynek w blisko 100 destynacjach na całym świecie, ponad 600 hoteli i ponad 150 różnych tras wycieczko-

wych. Co roku wydawane są 2 edycje katalogów: LATO (4 katalogi) i ZIMA. Po udanym debiucie w 2010 kontynuowany jest projekt „Podróż w stylu gwiazd”. Kolejny katalog ITAKA&GALA to kolejne propozycje luksusowego wypoczynku i fantastyczne wycieczki dla najbardziej wymagających klientów. Kierunki, które Polacy najchętniej wybierają na wakacje z ITAKĄ, to Turcja, Hiszpania (w tym oczywiście Wyspy Kanaryjskie) oraz Grecja.

Turcja to idealne miejsce zarówno na rodzinne wczasy, jak i wakacje z przyjaciółmi.

Turcy znakomicie nadają się za zwiększającym się popytem na usługi turystyczne. Znakomicie rozwija się infrastruktura hotelowa, powstaje wiele przepięknych, ciekawych architektonicznie hoteli zarówno luksusowych, jak i skierowanych do średnio zamożnego klienta. Turcja to miejsce, gdzie istnieje znakomita równowaga między ceną i jakością. Także coraz ciekawiej można zaaranżować czas po plaży. Różne rodzaje sportów, także ekstremalnych, ciągle wzbogacają program wycieczek fakultatywnych to zaskakująco rosnących ilości przyjazdów do Turcji, także osób powracających po raz kolejny. Tureckie hotele prześcigają się we wprowadzaniu coraz nowych, atrakcyjniejszych formuł all inclusive, szczególnie lubianych przez Polaków. ITAKA ma w ofercie aż 11 tureckich destynacji: Antalya, Belek, Kemer, Side, Alanya, Cesme, Kusadasi, Bodrum, Marmaris, Oludeniz i Fethiye.

Hiszpańskie słońce i legenda Wysp Kanaryjskich jako wakacyjnego marzenia sprawiły, że Polacy bardzo chętnie wypoczywają zarówno na wybrzeżu Hiszpanii lądowej, jak i na Wyspach Kanaryjskich, tym bardziej, że pogoda jest tam wspaniała przez okrągły rok. W ofercie ITAKI cztery wyspy: Fuerteventura, Lanzarote, Teneryfa i Gran Canaria, w przygotowaniu jest oferta na La Palmę.

Z ITAKĄ można wypocząć na 7 greckich wyspach: Kreta, Rodos, Kos, Korfu, Zakynthos, Thassos i Ewia.

– Na jakiego rodzaju wypoczynek decydują się zazwyczaj klienci ITAKI?

– Poza typowymi wyjazdami wczasowymi nasi klienci chętnie wybierają się na wycieczki objazdowe, coraz więcej osób rezerwuje tygodniowy program objazdowy połączony z wypoczynkiem w hotelu na plaży. Specjalne miejsce w ofercie zajmują zawsze hotele klubowe: ITAKA RELAX CLUB – najlepsze hotele z animacjami, a także słoneczna Gruzja. Gościnni mieszkańcy, wspaniały klimat, cudowne okolice, piękne morze, znakomita kuchnia, pyszne wina i ciekawy folklor sprawiają, że coraz częściej przyjeżdżają tu turyści z całego świata. Powracają do naszej oferty wczasy na Sardynii. Sardynia

leży Riwiiera Lizbońska – miejsce pełne wspaniałych plaż, uroczych rybackich miasteczek i wielu turystycznych atrakcji, kolejną nowością w naszej ofercie.

Naszych klientów zapraszamy również do nowych miejsc w Grecji. Riwiiera ateriańska to nadzwyczajny korał złożony z plaż, wzgórz, portów, bujnej śródziemnomorskiej roślinności, łagodnego klimatu i starożytnych zabytków, sprawia że łatwo tu zapomnieć o codzienności. Maleńkie miasteczka i malownicze wioski, ciepłe morze i bliskość ponadczasowych Aten to walory tego regionu, idealnego na niezapomniane wakacje. Peloponez zaś to zakątek Grecji, gdzie na każdym kroku czuje się obecność olimpijskich bogów i bohaterów epopei Homera. Ta boska kraina, znana ze wspaniałego klimatu, pięknego morza i gościnnych mieszkańców to wymarzone miejsce na słoneczne greckie wakacje. Nowością czarterową jest Chorwacja z hotelami na wyspie Korcula i w okolicy Dubrownika, a także słoneczna Gruzja. Gościnni mieszkańcy, wspaniały klimat, cudowne okolice, piękne morze, znakomita kuchnia, pyszne wina i ciekawy folklor sprawiają, że coraz częściej przyjeżdżają tu turyści z całego świata. Powracają do naszej oferty wczasy na Sardynii. Sardynia

na szybko wybrać hotel odpowiedni na rodzinny wypoczynek czy wycieczkę polecaną na romantyczną podróż. Te kategorie można także znaleźć na stronie internetowej, co umożliwi znalezienie oferty maksymalnie dopasowanej do indywidualnych potrzeb klienta. Wyjazdy ITAKI można zarezerwować w 91 salonach firmowych na terenie całej Polski i w ponad 1200 biurach agencyjnych, przez infolinię dzwoniąc na numer 801 989 000 oraz 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę na stronie www.itaka.pl.

ITAKA jako pierwszy polski touroperator uruchomiła mobilną wersję serwisu internetowego: m.itaka.pl.

– Czy tzw. social media są pomocne w rozwoju Państwa marki?

– ITAKA ma aktualnie prawie 20.000 fanów na Facebooku, a ich liczba ciągle rośnie. Dzięki Facebookowi możemy podzielić się ze społecznością Internetową zarówno radosnymi wydarzeniami – jak rocznica powstania ITAKI, otrzymywane nagrody, jak i informacjami operacyjnymi. Facebook jest także jednym z kanałów informacji oraz kontaktu z klientami. Dyskusje na Facebooku i zadawane pytania pomagają nam zrozumieć preferencje naszych potencjalnych klientów, poznać ich zainteresowa-



Wizualizacja nowej siedziby ITAKI w Opolu.

– Jakimi nowościami przygotowuje ITAKA na sezon 2012/2013?

– Od 28 listopada zeszłego roku w sprzedaży jest oferta na LATO 2012. Tu jako nowości prezentujemy hiszpańską Costa Doradę oraz Riwiere Lizbońską. Nie bez powodu plaże wschodniej Katalonii nazywano Złotym Wybrzeżem. Cudowne piaszczyste plaże nad Morzem Śródziemnym to wizytówka tego regionu – raj dla miłośników klasycznego relaksu przy szumie fal. Hiszpańskie słońce, wspaniała kuchnia i dużo propozycji świetnej zabawy sprawiają, że Costa Dorada jest idealnym wyborem na wakacje marzeń. Na północny zachód od pięknej stolicy Portugalii – Lizbony – rozciąga się malownicze wybrzeże Oceanu Atlantyckiego. To tutaj, pomiędzy ujściem rzeki Tag a wybrzeżem Alentejo,

potrafiła zadbać o swój turystyczny wizerunek. Fenomen Sardynii można zrozumieć jedynie poznając ją osobiście. Ta druga co do wielkości włoska wyspa leży w centrum Morza Śródziemnego, w połowie drogi między Europą i Afryką i ma ponad 1800 km niezwykle urozmaiconego wybrzeża. Piaszczyste plaże, urwiste skały, bajkowe zatoki i wysępki, a przede wszystkim zadziwiająco szmaragdowym kolorem, kryształowo czyste morze to największe skarby wyspy.

Mamy także aż 59 nowości wycieczkowych, jak city break do Samarkandy, nowe wycieczki do Włoch, Grecji, Hiszpanii i Chorwacji i fantastyczne programy wyprawowe.

Jako ofertę dodatkową na LATO 2012 zamierzamy wprowadzić czarter na La Palmę – kolejną Wyspę Kanaryjską i na Azory. Właśnie rozpoczynamy prace nad ofertą na sezon ZIMA 2012/13, jesteśmy w trakcie dopinania kontraktów na nowe destynacje.

Aby ułatwić korzystanie z katalogów, wprowadzono kategorie hoteli i wycieczek. Dzięki temu moż-

nia i gusta, co pozwala nam udoskonalić ofertę. Jednocześnie możemy zaofiarować internautom naszą pełną dyspozycyjność, szybkie odpowiedzi na pytania i udział w każdej dyskusji. Często organizujemy konkursy, gdzie za pomocą pytań związanych z historią i ofertą staramy się przybliżyć działalność ITAKI. Piękne, wakacyjne zdjęcia z wypoczynku z ITAKĄ umieszczane przez internautów na naszej tablicy to nie tylko reklama naszych usług, lecz także prawdziwa przyjemność oglądania.

– Jakimi są Państwa najważniejsze cele na przyszłość?

– Strategia rozwoju to dalsze inwestycje w destynacje i sieć sprzedaży, a także wdrażanie nowych technologii. Duży nacisk kładziony jest na jakość obsługi klientów podczas wakacji. Z tego powodu trwają intensywne prace nad stworzeniem nowych struktur w destynacjach gwarantujących najlepszy serwis na miejscu. Organizujemy profesjonalne szkolenia, wyjazdy studyjne i konferencje. Wprowadzamy i rozwijamy instrumenty usprawniające przepływ informacji w firmie oraz do klienta. Stosujemy innowacyjne aplikacje do analizy sprzedaży, pomocne w podejmowaniu decyzji biznesowych. Mamy nadzieję, że wszystkie nasze działania przyczynią się do dalszego intensywnego rozwoju naszej firmy.



Zarząd ITAKI – od lewej: Piotr Henicz, Mariusz Jariczuk, Michał Wróbel, Leszek Szagaj.