

ДОКЛАД ОТДЕЛА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА



Г. Нур – Султан
2022 год

**1. Проводимая работа по устранению и решению проблемных вопросов,
возникающих с туристами во время отдыха.**

Нт.Кз.

1.1. Созданные приветы – 13 (август 29)

- 1. Эльмира – 2 (на перелет – 2);
- 2. Назерке – 1 (на перелет – 1);
- 3. Жанслу – 1 (на перелет – 1);
- 4. Риза – 1 (на перелет – 1);
- 5. Сабина – 1 (на оператора – 1);
- 6. Наталья – 4 (на перелет – 4);
- 7. Динара – 1 (на перелет – 1);
- 8. Юлдуз – 1 (на менеджера – 1);

1.2. Завершенные приветы – 11 (август 16) (за сентябрь – 5, по прошлым месяцам - 6)

- 1. Эльмира – 1 (на перелет – 1);
- 2. Жанслу – 1 (на перелет – 1);
- 3. Наталья – 1 (на перелет – 1);
- 4. Юлдуз – 1 (на менеджера – 1);
- 5. Аида – 1 (на оператора – 1);
- 6. Айнаш – 2 (на перелет – 2);
- 7. Алия – 1 (на отель – 1);
- 8. Камила – 1 (на перелет – 1);
- 9. Сабина – 1 (на отель – 1);
- 10. Ирина – 1 (на перелет – 1).

1.3. Количество возвратных туристов после приветов – 6 (август 11)

№	Ф.И.О туриста	Менеджер/год обращения	Причина привета	Менеджер
1	Биякаев Нуржан	Айкенова Айжан, 2019 год.	На отель	Елеуова Динара
2	Ниятулла Уазифа	Ступин Иван, 2021 год.	На отель	Саркулова Алия
3	Подчасова Екатерина	Алшинбаева Карлыгаш, 2019 год.	На перелет	Алшинбаева Карлыгаш
4	Примбетов Нурсултан	Самадов Абдусамад, 2019 год.	На перелет	Самадов Абдусамад
5	Макашев Серик	Саменова Динара, 2018 год.	На перелет	Бекова Мариям
6	Филатов Антон	Пазовская Наталья, 2022 год.	На компанию	Елеуова Динара

Поедем

1.1. Созданные приветы – 4 (август 4)

- 1. Еремина Наталья - 1 (на перелет)
- 2. Зинченко Татьяна - 1 (на перелет)
- 3. Куракбаева Карина - 1 (на перелет)
- 4. Агадилова Асель - 1 (на перелет)

1.2. Завершенные приветы – 0 (август 1)

**1.3. Количество возвратных туристов
после Приветов – 0 (август 1)**

2. Назначение звонков из всех источников. Брони. Ht.Kz.

2.1. Всего по назначениям менеджера отдела КК, было принято в работу **1358** запросов (**август 1440**) от потенциальных туристов, которые поступили из следующих источников:

- - Без источника – 92, из них броней – 12, конверсия – 13%;
- - Обращение на рабочий WhatsApp – 67, из них броней – 14, конверсия – **20,9%**;
- - По рекомендации – 1, из них броней – 0, конверсия – 0%;
- - Инстаграм – 109, из них броней – 7, конверсия – 6,4%;
- -2гис – 3 , из них броней – 1 , конверсия – 33,3% ;
- - Телеграм – 136, из них броней – 14, конверсия – 10,3%;
- -Инстаграм(реклама) – 175, из них броней – 6 , конверсия – 3,42%;
- -Инстаграм (онлайн бронирование) – 2 , из них броней – 0 , конверсия – 0% ;
- - Отдел online бронирования – 22, из них броней – 4, конверсия – 18,2%;
- - Входящие звонки – 121, из них броней – 20, конверсия – 16,5%;
- -Мобильное приложение – 158, из них броней – 28, конверсия – 17,7%;
- -Tarlink – 178, из них броней – 10, конверсия – 5,6%;
- -Остальное – 294 , из них броней – 26 , конверсия – 8,8%.

- 2.2. Связались и переговорили с **740** потенциальными туристами (**август 831**), из которых было забронировано **142** турпакета (**август 158**), конверсия **19,2%** (**август 19%**).

Поедем

2.1. Всего по назначениям менеджера отдела КК, было принято в работу 1068 запросов (август 1113) от потенциальных туристов, которые поступили из следующих источников:

- - Обращение на рабочий WhatsApp - 29, из них броней - 1, конверсия 3,5%;
- - Instagram - 101, из них броней - 2, конверсия 2%;
- - WhatsApp на сайте - 268, из них броней - 19, конверсия 7,1%;
- - 2gis - 2, из них броней - 1, конверсия 50%;
- - Входящие звонки - 55, из них броней - 6, конверсия 10,9%;
- - Instagram (реклама)- 7, из них броней - 0, конверсия 0%;
- - Телеграм бот - 14, из них броней - 0, конверсия 0%;
- - Taplink - 145, из них броней - 2, конверсия 1,4%;
- - Телеграм канал - 39, их них броней - 0, конверсия 0%;
- - Без источника - 29, из них броней - 4, конверсия 13,8%;
- - Остальные (гугл поиск, яндекс поиск и т.д.) - 379, из них броней - 45, конверсия 11,8%.

- **2.2. Связались и переговорили с 564 потенциальными туристами (август 728) из которых было забронировано 80 турпакетов (август 68), конверсия 7,5% (август 6,1%).**

3. Левые и завершённые звонки.

Нт.Кз.

3.1. Количество прослушанных и возвращённых левых и завершённых звонков.

Кол-во левых звонков	Кол-во завершённых звонков	Всего прослушано звонков	Кол-во возвращённых звонков
420	1124	1545	103 (6,6%)

3.2. Количество бронеи после возвращения звонков – 0 (август 0)

Поедем

3.1. Количество прослушанных и возвращенных левых и завершенных звонков.

Кол-во левых звонков	Кол-во завершенных звонков	Всего прослушано звонков	Кол-во возвращенных звонков
369	1871	2240	20 (0,9%)

3.2. Количество броней после возвращения звонков – 0 (август 0)

4. Трудовая дисциплина. Нт.Кз.

№п\п	ФИО	Не вовремя включили Геру (опоздания)	Не во время прозвонили
1.	Агзамова Аида	1	15
2.	Зурдинова Гульмира	1	13
3.	Кабдулова Жанслу	0	12
4.	Шакирова Камила	0	12
5.	Туваходжаева Юлдуз	0	11
6.	Рымбекова Жанара	0	10
7.	Чикаева Сабина	0	10
8.	Бекова Мариям	0	9
9.	Калауиденова Сабина	0	9
10.	Ахметова Назерке	0	9
11.	Демьянова Дарья	0	7
12.	Елеуова Динара	0	7
13.	Семенова Дарья	0	7
14.	Абидова Азиза	0	6
15.	Зикенова Элеонора	1	6

16.	Саркулова Алия	1	6
17.	Садыбекова Динара	1	6
18.	Сулейменова Айгерим	0	5
19.	Сулейменова Айдана	1	4
20.	Алтынбекова Айнаш	0	4
21.	Карпинская Эльмира	0	4
22.	Абдусамадов Самад	0	3
23.	Филатова Анастасия	0	3
24.	Бектемисова Ажар	0	2
25.	Нуралкызы Риза	0	2
26.	Перекулимова Маргарита	0	2
27.	Алшинбаева Карлыгаш	0	0

Поедем

№п\п	ФИО	Не вовремя включили Геру (опоздания)	Не во время прозвонили
1	Литвинова Василиса	2	2
2	Мамбетрзаева Раушан	1	4
3	Асылханова Кымбат	0	7
4	Мазалова Юлия	0	4
5	Зинченко Татьяна	0	4
6	Муслимова Динар	0	3
7	Шабанова Катерина	0	3
8	Агадилова Асель	0	1
9	Обидник Сергей	0	1
10	Еремина Наталья	0	0
11	Куракбаева Карина	0	0
12	Ильмеева Эльвира	0	0
13	Абельдинова Айна	0	0

5. Благодарности.
Нт.Кз. – 61 (август 73):

- Айнаш, Элеонора, Самад, Дарья С., Айдана, Айгерим, Камила, Наталья, Азиза – 1;
- Мариям, Динара, Гульмира, Жанслу, Сабрина, Даша Д. – 2;
- Алия, Аида, Карлыгаш, Рита, Ажар – 3;
- Жанара, Настя – 4;
- Юлдуз – 5;
- Эльмира, Сабина – 6.

Поедем – 20 (август 29):

- Эльвира, Сергей, Юлия, Раушан, Наталья -1;
- Айна, Василиса, Татьяна – 2;
- Асель, Динар, Кымбат – 3;

6. Проверка экстренных телефонов.

Дата	Примечание
2 сентября	нет
11 сентября	нет
26 сентября	нет
30 сентября	нет

Замечания и предложения

Просим прописывать в комментариях в ТП номер WhatsApp туристов.