BALTIC TOURS

NESUSTOK. PASAULIS – PLATUS.

skrendu.lt aero.lv lektuvubilietai.lt ROWING MASTERS Sprint TRAKAI

2019 **metų veiklos ataskaita**

NESUSTOK. PASAULIS – PLATUS.

Kelionių organizatorius **Baltic Tours Group** nuo 1991 m. puoselėja turizmo verslo ryšius su patikimais partneriais visame pasaulyje. Mūsų galvose – žinojimas, kur ieškoti teisingų atsakymų.

Baltic Tours Group, UAB priklauso prekės ženklai BalticTours.lt, BalticTours.com, Skrendu.lt, Lektuvubilietai.lt, Aero.lv. Įmonės veikla apima penkias sritis: išvykstamasis turizmas (laisvalaikio ir verslo kelionės), atvykstamasis turizmas į Baltijos šalis, lėktuvo bilietų pardavimas internetu, kūryba ir IT (Creative & IT HUB), edukacija ir verslo projektai (Business LAB).

Apyvarta 2019 m.	40,77 mln. Eur
Veiklos geografija	98 šalys
Darbuotojų skaičius	42

Turinys

4 Strategija ir tikslai

6 Komanda

7 Komandos narių sėkmės istorijos

10 Kompetencijų stiprinimas

12 Projektai ir renginiai

15 Naujiena!

16 Ekspertų kelionės

22 Žiniasklaida

23 Pramogos

Strategija ir tikslai

Dar vienerius metus sėkmingai vadovavomės savo kertiniu tikėjimu, kad mes gebame keliautojams suteikti pasaulio pažinimo džiaugsmą, turiningas atostogas, kokybišką poilsį. Kad kaip niekada esame reikalingi skubančiam žmogui. Mes profesionaliai padedame ir įkvepiame keliauti. Randame geriausius verslo, tarnybinių, poilsinių, laisvalaikio ir proginių kelionių pasiūlymus. Ilgametė įmonės strategija yra grindžiama pamatuota verslo rizika ir lyderyste Lietuvos turizmo rinkoje.

Įmonės tikslai:

- Veiklos efektyvumo didinimas
- Vartotojo patirties gerinimas
- Nuolatinis organizacijos mokymasis
- Darbuotojų kompetencijų stiprinimas infoturuose ir verslo kelionėse
- Turizmo tendencijų išmanymas
- Ekspertiškumas bendradarbiaujant su žiniasklaida

Stipriausi Lietuvoje Lyderiai 2019

TOP įmonė 2019 (Rekvizitai.lt)

Tarptautinės oro vežėjų asociacijos IATA sertifikatas

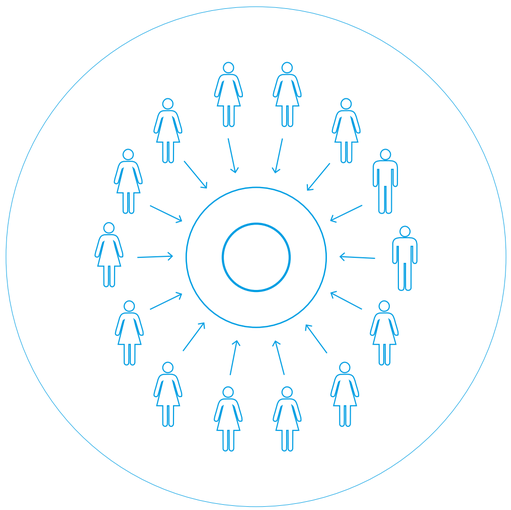
Lietuvos Respublikos Ekonomikos ir inovacijų ministro Virginijaus Sinkevičiaus vardo padėka už nuopelnus ir indėlį į Lietuvos turizmo sektorių

Baltic Tours daugiau nei 20 metų sėkmingai puoselėja strateginę partnerystę su didžiausiu kelionių organizatoriumi Baltijos šalyse „NOVATURAS". Džiaugiamės būdami įvertinti už ilgalaikį bendradarbiavimą ir galimybę dalyvauti 20 geriausių Baltijos šalių kelionių pardavimo agentūrų suvažiavime Antalijoje, 2019 m. rudenį.

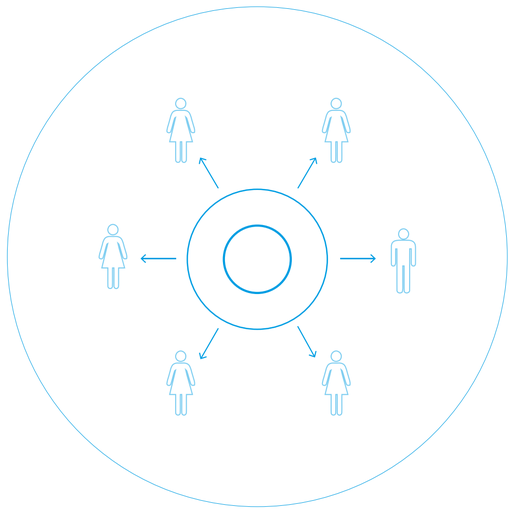
Įmonės tikslu laikome nuoseklų bendradarbiavimą ir įvairius partnerystės projektus su strateginę reikšmę Lietuvos turizmui turinčiomis oro linijomis AirBaltic, Finnair, Turkish Airlines, Aeroflot Russian Airlines, LOT Polish Airlines, Amazing Thailand, Italijos ir Lietuvos prekybos rūmais, Jamaica Tourist Board, European Travel Commission.

Komanda

2019 m. liepos 12 d.
atidarytas
Baltic Tours Business LAB



2019 m.
prie mūsų komandos prisijungė
12 moterų ir 2 vyrai



2019 m.
komanda sumažėjo
5 moterimis ir 1 vyru

Justina Stukaitė

Pažintinių kelionių ekspertė
Baltic Tours Group, UAB komandoje nuo 2018 m.

„Studijuodama norėjau dirbti progresyvioje turizmo įmonėje. Kadangi neturėjau patirties, ieškotis darbo buvo iššūkis, todėl su dideliu entuziasmu nėriau į pasiūlytą praktikos programą, kuri supažindino su baziniais kelionių organizavimo ir pardavimo dalykais. Po dviejų praktikos mėnesių supratau, kad čia yra mano vieta ir privalau tobulėti. Norėjau giliau susipažinti su įvairių sričių specifika ir esu dėkinga praktikos vadovei Snieguolei, kuri išmokė kelionių reklamos pagrindų, šie trys papildomi mėnesiai kūrybos skyriuje vėliau labai pravertė įsitvirtinant kelionių pardavimo srityje, nes kur kas greičiau galėjau suprasti pasiūlymo patrauklumą klientui, išmokau struktūriškai vertinti komandos indėlį į pardavimo rezultatus. Pradėjusi dirbti pažintinių kelionių srityje, pardaviau pirmą kelionę į Estiją. Buvo ir džiugu, ir neramu, ar klientui patiks, ar jis grįš, ar nesugadinau atostogų. Kliento teigiamas atsiliepimas mane taip įkvėpė ir motyvavo, kad supratau, jog esu savo rogėse ir belieka tik didinti savo ekspertiškumą. Esu dėkinga įmonei, kad skyrė laiko mano atradimams, kad paskatino rasti unikalią darbo sritį, o partneriams – kad įvertina mano darbą ir pastangas. Šiandien jau esu įvertinta kelionių organizatoriaus „NOVATURAS“ Master pardavimų lygio apdovanojimu – tai didelė paskata nesustoti!“

Pažintinė kelionė gal ir ne kiekvieno svajonė.
Dažnai tenka įlipti, po to vėl išlipti,
Daug nepažįstamų žmonių autobuse sutikti.
Kojos tinsta, sprandą maudžia,
Dar ir Lenkijos pravažiuoti nieks greičiau neleidžia.

O gal iš tiesų viskas yra visai ne taip?
Ir kelionę atskleisti įmanoma savaip?
„Daug įlipsi ir išlipsi, bet naujų draugų tikrai sutiksi,
Mylimas šalis pažinsi ir jos paslaptis
Su kelionių vadovu atrakinsi“.

Štai taip keliones yra pamilusi Justina!
Jos darbe vargu ar įsisuka rutina,
Turistams keliones ji parenka
Ir net kaip susidėti daiktus pataria!

Ir už tai mes esame labai Tau dėkingi!
Tikrai suprantame, jog tiek išmokstama, kai netingi.
Nesustoki, toliau tobulėki
Ir pirmą vietą pardavimuose visad užimki!

Eiliuotus linkėjimus siunčia
linksmasis Pažintinių kelionių skyrius
Kelionių organizatorius „NOVATURAS“

Andrius Paulionis

Kelionių ekspertas, poilsinių kelionių pardavimo vadovas Baltic Tours Group, UAB komandoje nuo 2002 m.

„Kai dirbau kitoje turizmo įmonėje ir pirkdavau lėktuvo bilietus, juos pristatydavo inteligentiška, amerikietiško „kirpimo“ moteris – Stefanija ir visam gyvenimui įstrigusi žavi mergina, apsirengusi lapės kailinukais – Rasa. Tiek tuomet žinojau apie „Baltic Tours“.

Laikui bėgant nusprendžiau keisti darbą ir įžengiau į „Baltic Tours“. Šioje įmonėje kelionių pardavimo veikla buvo tik įsibėgėjanti, šią sritį perėmiau iš senbuvės Stefanijos. Klientų prieš naująjį vasaros sezoną turėjau apie 12, visiems klientams pats vežiojau kelionių katalogus net į namus.

„Baltic Tours“ ir tuomet pozicionavo kaip stipri įmonė, kurios pagrindinė veikla buvo lėktuvo bilietų pardavimas, todėl man buvo pasiūlyta prekiauti bilietais, atsisakyti šios pozicijos buvo nepatogu. Buvau užrašytas į kursus, gavau „Amadeus“ sistemos diplomą. Tuo metu bilietų rezervavimo sistema buvo sudėtingesnė nei dabar. Tai buvo sunkiausias mano gyvenimo laikotarpis, nes turėjau reiklią mokytoją – buvusią kolegę Liną, kurios nesistengiau pakeisti, tad paraleliai gilinausi į kelionių pardavimus, šokau tautinių šokių kolektyve „Šviesa“. Mano šokiai nepatiko Stefanijai, nes norėjau ne tik keliones, skrydžio bilietus pardavinėti, bet ir su šokių kolektyvu dalyvauti įvairiose vasaros gastrolėse, repeticijose, išvykose į užsienį. Vieną dieną Stefanija man pasakė, kad gana. Turėjau pasirinkti – arba šokiai arba turizmas. Apsispręsti sudėtinga nebuvo: žinojau, jog šokiuose pasiekiau viską, todėl negalvodamas didinau kelionių pardavimus „Baltic Tours“ biure.

Draugiški, linksmi ir profesionalūs patarimai vertė judėti pirmyn. Pasijaučiau kaip šeimoje, nes niekas nebarė, nemušė, leido improvizuoti, galvoti, daug spręsti pačiam, būti atviram. Pasitikėjome vieni kitais ne tik darbe, bet ir uždarius biuro duris. Galima drąsiai sakyti, kad atradau savo svajonių darbą, kurio siekiau jau nuo 10 klasės. Viskas prisiminimuose gyva ir jautru: tai yra gyvenimas!“

„Andrius yra ypatingai atsakingas ir rūpestingas kelionių ekspertas/pardavėjas, kuris nepraleidžia nė vienos detalės, itin reiklus kokybei bendrąja prasme (kasdieniam darbui ir bendradarbiavimui, verslo etikai, klientų aptarnavimui, paslaugos užtikrinimui ir t.t.) bei lojalus savo principams ir vertybėms, kurio „rankose“ kiekvienas klientas gali jausti užtikrintas ir saugus, kad jam pasiūlyta geriausias kainos ir kokybės santykį atitinkantis pasiūlymas, kad juo bus pasirūpinta nuo A iki Z.

Turime kovotojų už žmonių teises, gyvūnų teises, o Andrių aš apibūdinčiau kaip kovotoją už klientų kelionių teises gauti patį geriausią įmanomą pasiūlymą bei užtikrinti sklandų jo realizavimą kelionėje.“

Komercijos direktorė, valdybos narė
Birutė Čepanskienė
Kelionių organizatorius „NOVATURAS“

Neiminta Kiškytė

Reguliariųjų skrydžių ekspertė
Baltic Tours Group, UAB komandoje nuo 2017 m.

„Prisijungti prie „Baltic Tours“ šeimos pasiūlė kolegė Ramunė. Su padrąsinimu atkeliavau į pokalbį, kurio metu supratau, kad su šiais žmonėmis tikrai noriu dirbti: čia dirba tikri žmonės ir savo srities specialistai. Pradėjus dirbti, rodės, išsiskleidė sparnai: nusprendžiau imti vadeles į rankas, nes jaučiau didžiulį palaikymą ir pagalbą tiek profesinėje, tiek asmeninėje erdvėje. Prieš tai beveik 3 metus klaidžiojau lėktuvo bilietų rezervavimo sistemos „Amadeus“ džiunglėse, o čia turėjau net du mentorius – puikias koleges, profesionales Iloną ir Aleksandrą, todėl visi iššūkiai atrodė įveikiami. Dabar užsakyti gyvūno gabenimą, pakeisti skrydžius ar sukurti grupinius užsakymus man taip pat paprasta kaip pasidaryti kavos. Pajutusi palaikymą, pasiūliau ir budėjimo reformą, kuri pasitvirtino, o kolegos džiaugiasi turėdami 4 laisvus savaitgalius per mėnesį. Didžiausias augimas, visgi, įvyko su pačia savimi. Laisva, palaikanti, priimanti ir neteisianti aplinka leido kopti aukštyn ir nugalėti savo baimes. Sudėtingų situacijų ir streso valdymo mokymai bei visos kitos „treniruotės“ įžiebė pasitikėjimo savo jėgomis ir leido ramiai priimti kasdienius turizmo iššūkius.“

Neiminta, įžengusi į studijų etapą, jau nuo pat pradžių žinojo, kad nori ateitį sieti su turizmu. Ji pasirinko studijas Vilniaus verslo kolegijoje, Svetingumo paslaugų industrijos programą (vėliau pavadinimas keitėsi į Turizmas ir renginiai). Neiminta aktyviai ir su dideliu entuziazmu įsitraukė į VVK Studentų atstovybės darbus, buvo viena iš atstovybės steigėjų bei vykdė vice-prezidentės pareigas. Kiek prisimenu, būtent tų metų atstovybė buvo viena stipriausių, tai didžiulis ir Neimintos nuopelnas.

Didelis užimtumas šalia studijų Neimintai atnešė daug iššūkių, tačiau pirmoji praktika užsienyje pagal Erasmus programą ją išmokė savarankiškumo bei atsakomybės. Europos jaunimo savaitės metu Neiminta kartu su VVK trečiojo kurso studentėmis dalyvavo Vilniaus savivaldybės organizuotame konkurse „Idėja+“, kurio metu savo idėją pristatė komisijai Vilniaus jaunimo informacijos centre. 2015 m. gegužės 4 dieną Neiminta kartu su savo kolegėmis konkurse užėmė 2 vietą.

Neiminta, būdama dar kolegijos absolventė, dalyvavo susitikime su tarptautiniais ekspertais akredituojant Turizmo ir renginių programą. Todėl Vilniaus verslo kolegija nepaprastai džiaugiasi, jog absolventė dar ir dabar rodo didžiulę iniciatyvą, nepaliauja tobulėti turizmo srityje, ir yra ten, kur visada norėjo būti.

Jolanta Skirgailė
Vilniaus verslo kolegijos direktorė

Kompetencijų stiprinimas

- Ryšių su žiniasklaida mokymai
  lekt. Rūta Latinytė
- Laiko ir susirinkimų planavimo mokymai
  „Susirinkimų Jazz'as"
  lekt. Tomas Staniulis
- Personalo atrankos mokymai
  lekt. Aistė Mažeikienė
- Klientų aptarnavimo mokymai
  Liana Mogišaitė
- Periodiniai kelionių organizatorių „NOVATURAS", „TUI", „ITAKA", „Tez Tour" mokymai
- Viešbučių rezervavimo sistemos „RateHawk" mokymai
- Mokėjimo operacijų optimizavimo mokymai

- Lėktuvo bilietų rezervavimo sistemos „Amadeus“ mokymai
- Skrydžio bendrovių organizuojami mokymai ir seminarai apie naujas paslaugas ir kryptis
- Ryšių su visuomene seminaras „Prekių ženklai soc. tinkluose: kodėl kalbame, bet nesikalbame?“ lekt. Lina Venskaitytė
- Turinio valdymo ir kūrimo seminaras „Kaip rašyti įtraukiančias žinutes skirtinguose marketingo kanaluose?“ lekt. Mantyvdas Leknickas, Ilma Nausėdaitė, Algė Ramanauskienė, Arnas Aukštikalnis
- Tailando turizmo administracijos „Amazing Thailand“ seminarai

Projektai ir renginiai

- Turizmo ir laisvalaikio paroda „Adventur 2019“, Vilnius
- Tarptautinė meistrų irklavimo regata „Rowing Masters Sprint 2019“, Trakai
- Renginys „Travel Trade Roadshow“, Vilnius
- Diskusija „Erdvi ir turtinga Kinijos rinka. Ledus laužiančiųjų patarimai“ Verslo žinių konferencijoje „Pardavimai 2020“, Vilnius
- Naujos AMRES ART potyrių erdvės atidarymas Vilniaus oro uoste
- Pranešimas „Skrendu.lt“ patirtis: kaip dirbti, kai „viskas dega“ Verslo žinių organizuotoje konferencijoje „Pardavimai 2020“, Vilnius
- Nacionalinės turizmo verslo asociacijos renginys Vilniaus oro uoste „Aviacijos aktualijos: 2019 m. vasaros sezonas“

- B2B ir B2C pardavimų rinkodaros konferencija „Pardavimų formulė 2019“, Vilnius
- Paroda „CIFTIS“, Pekinas, Kinija
- Paroda „CHINA – CEEC EXPO“, Ningbo, Kinija
- Verslo skatinimo renginys „Bank of China“, Dubrovnikas, Kroatija
- Šeštasis Lietuvos turizmo forumas „Transformacijos, skatinančios rytojaus turizmą“, Vilnius
- Kasmetinis „Turkish Airlines“ boulingo turnyras, Vilnius
- Festivalis-varžybos „Drakonų valtys 2019“, Trakai

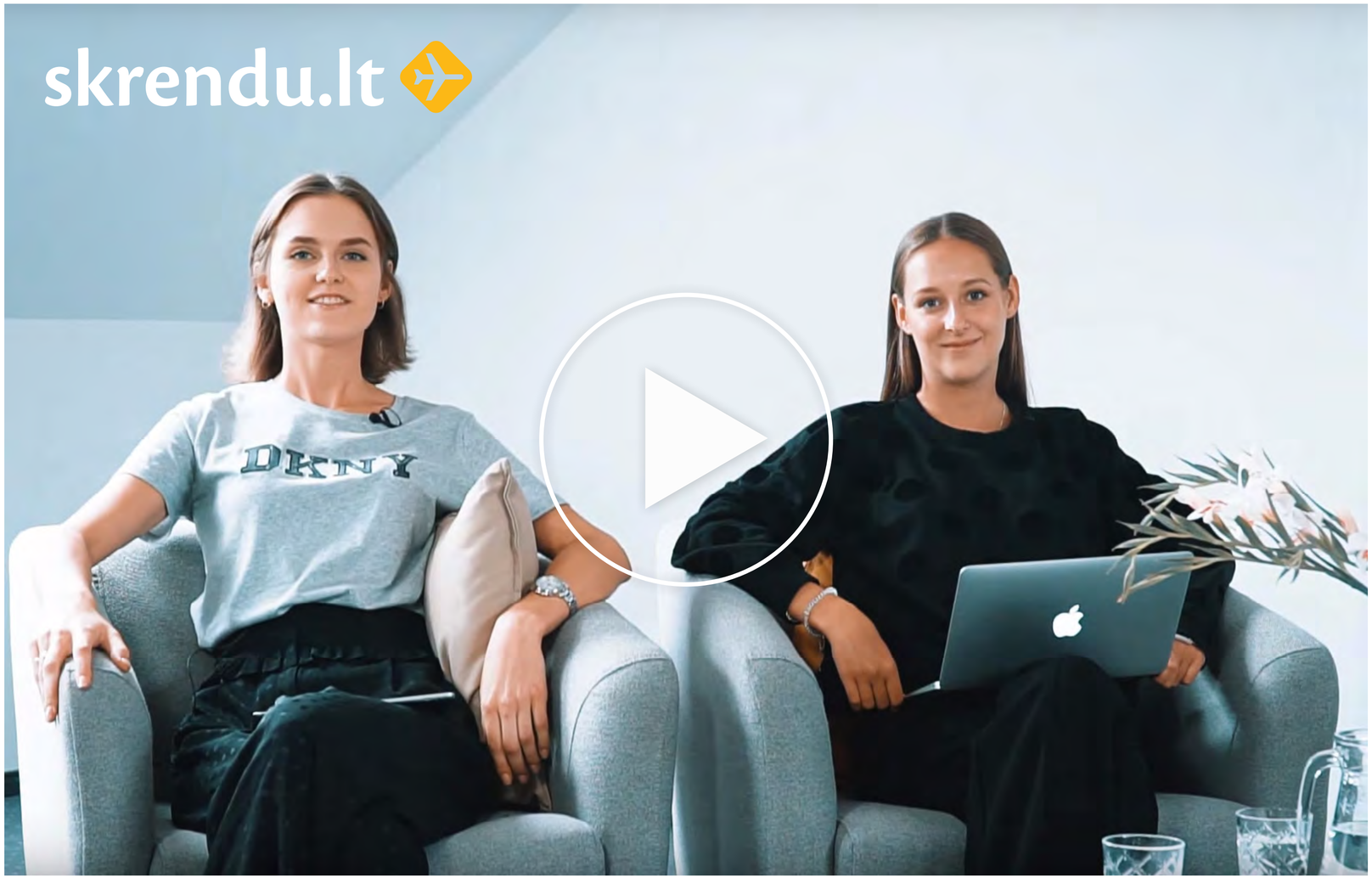
- Vilniaus sporto festivalis (jungtinis projektas su renginių organizatoriumi „Rowing Organising Wave“)
- BalticConnecting 2019, Ryga, Latvija
- Indijos-Lietuvos verslo forumas ir susitikimas su J. E. Indijos viceprezidentu Venkaiah Naidu, Vilnius
- Naujo airBaltic orlaivio A220-300 pavadinimu „Vilnius“ pristatymo renginys Vilniaus oro uoste
- Paskaita turizmo industrijos kurso klausytojams Vilniaus Gedimino technikos universitete

Naujiena!

2019 metais pristatėme prekės ženklo **Skrendu.lt** pirmuosius kelionių podkastus Lietuvoje **„Kelionės ir žmonės“**

Svečiuose lankėsi keliautojai:

- Praeities žvalgas **Šarūnas Jasiukevičius**
- Keliautojas, perbėgęs JAV valstiją Aliaską **Danielius Narauskas**
- Fotografas, tapytojas **Algimantas Kriščiūnas**
- Užkalnio žurnalo redaktorė **Fausta Marija Leščiauskaitė**
- Mados tinklaraštininkė **Gabrielė Gzimailaitė**
- Emirates Airlines stiuardesė ir vlogerė **Brigita Jagelavičiūtė**
- Tinklaraštininkė **Mahila**
- Aviacijos komunikacijos specialistas, ekspertas **Simonas Bartkus**
- Fotografas **Deividas Bendžius**



Ekspertų kelionės

Tailandas

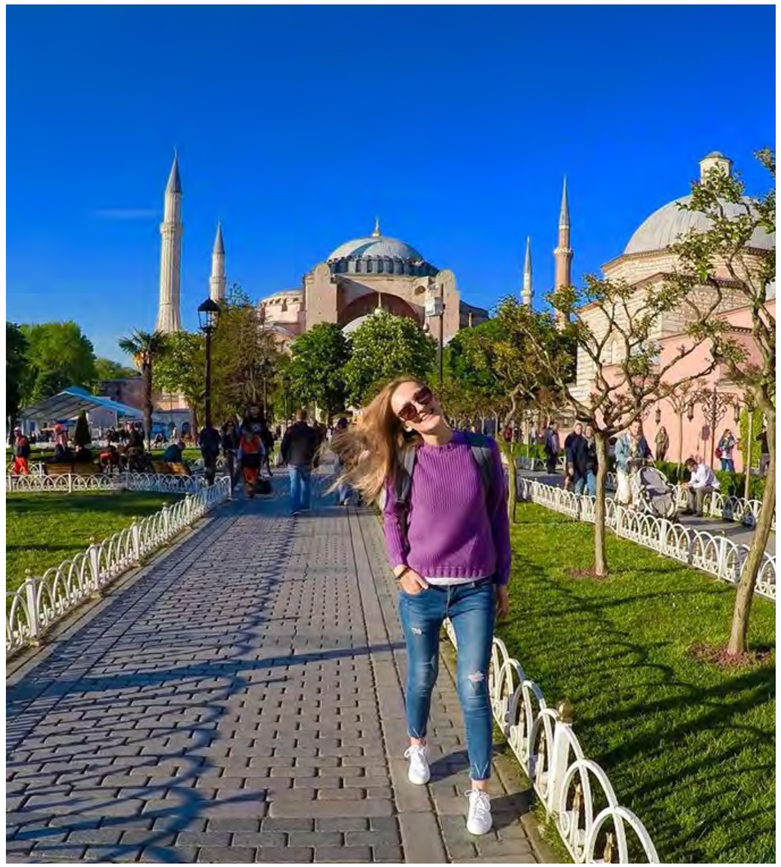
Balio sala

Švedija

Meksika

Menorka

Karibų kruizas: Majamis, Honduras, Bellizas, Meksikos Cozumelis ir Costa Maya



Stambulas, Turkija

Kapadokija, Turkija

Alanija, Kemeras ir Sidė, Turkija

Ispanija

Švedija

Jūrmala, Latvija

Kroatija

Maldyvai

Jungtinė Karalystė

Vietnamas

Ryga, Latvija

Turkija, Antalija

Žiniasklaida

Kaip ir kiekvienais metais buvome aktyvūs ir greitai pasiekiami teikiant naujausią informaciją apie turizmo aktualijas visuomenei ir profesionalams

- Dalijome interviu ir komentarus Lietuvos, Kinijos, Indijos televizijoms
- Dalijomės įžvalgomis apie aviacijos ir turizmo tendencijas laidoje „Kylam“
- Apie keliones ir keliautojų įpročius diskutavome LNK laidoje „Yra kaip yra“
- Atvėrėme biuro duris ir apie savo darbo kasdienybę papasakojome Vilniaus verslo kolegijai ir režisieriui Raimundui Banioniui bei pasaulyje žinomam kinematografui iš Niujorko – Stefan Nachmann

48	247	26
SPAUDOS PRANEŠIMAI	PUBLIKACIJOS	INTERVIU

Pramogos

2019 metais šventėme draugų ir partnerių, kelionių organizatorių
„NOVATURAS“ 20 metų ir „Makalius“ 10 metų gimtadienius

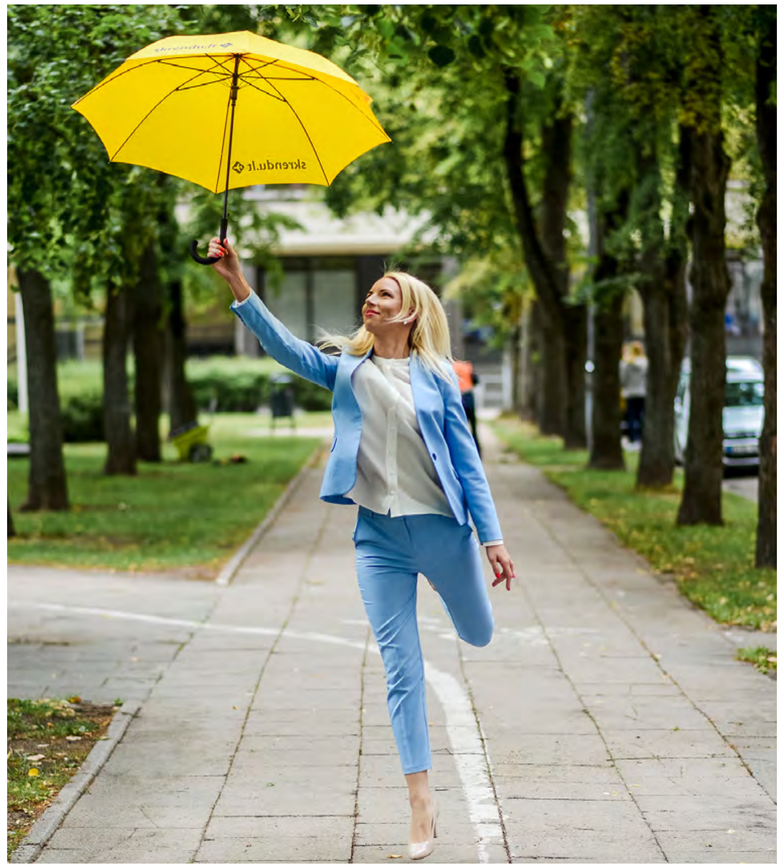
Sveikinome biuro moteris
Moters dienos proga

2019 metų žiemą dalyvavome kasmetinėje
Baltic Tours įmonės metų pergalių šventėje Trakuose

Šventėme
Baltic Tours 28 metų gimtadienį

Rėmėme metų sportininkus –
irkluotojus apdovanojome kelionėmis ir skrydžiais

2019 metų vasarą organizavome kasmetinę baidarių išvyką **„Hello and Row“**



Rudenį šventėme įmonės prekės ženklo **„Skrendu.lt“ 15 veiklos metų jubiliejų**

Kaip ir kasmet, prie bendro stalo, šventėme didžiąsias metų šventes

Baltic Tours Group, UAB
Vašingtono a. 1, Vilnius
+370 5 266 1616
info@baltictours.lt

BALTIC TOURS

www.baltictours.lt
www.facebook.com/baltictoursgroup
www.linkedin.com/company/baltic-tours-group
www.instagram.com/baltictours.lt