METŲ ATASKAITA | **2020**

BALTIC TOURS

NESUSTOK. PASAULIS PLATUS

Baltic Tours Group, UAB

Noras keliauti yra labai stiprus. Poreikis keliauti - neretai neišvengiamas. Todėl sutelkę jėgas visą pandemijos laikotarpį siekėmė išsaugoti atvertas įmonės duris. Pandemijos metai - tai naujai išeita verslo mokykla, kasdieninių naujienų šaltas dušas, tai - supratimas, kad verta džiaugtis ir šia diena.

Įmonės vardu dėkoju mus palaikiusiems klientams. Jūsų išmintis ir supratingumas leido mums įveikti pandemijos sukeltą chaosą. Dėkoju komandai - jūsų tvirtybė suteikė šansą nesustoti. Dėkoju partneriams ir kolegoms. Dėkoju valstybės institucijoms, nes vienas lauke - ne karys.

Visą pandemiją kartojame - mes ir vėl keliausime. To labiausiai ir linkiu!

Sigitas Fabijonavičius

Generalinis direktorius

Baltic Tours Group, UAB

valdo prekės ženklus Baltictours.lt, Baltictours.com, Skrendu.lt, Lektuvubilietai.lt, Aero.lv.

Įmonės veikla apima penkias sritis:

1. Lėktuvo bilietų pardavimas B2C ir B2B klientams
2. Su lėktuvo bilietais ir kelionėmis susijusių paslaugų pardavimas
3. Išvykstamasis turizmas (poilsinės, pažintinės, tarnybinės ir verslo kelionės)
4. Atvykstamasis turizmas į Baltijos šalis
5. Kūryba, edukacija ir turizmo verslo projektai

Dirbame skubantiems

Pažinimo džiaugsmas, turiningos atostogos ir kokybiškas poilsis. Esame reikalingi skubančiam žmogui. Randame geriausius verslo, tarnybinių, poilsinių, laisvalaikio ir proginių kelionių pasiūlymus. Ilgametė įmonės strategija grindžiama pamatuota verslo rizika ir lyderyste Lietuvos turizmo rinkoje.

Apyvarta

14,21 mln. Eur (2020)
40,77 mln. Eur (2019)

Darbuotojai

18 profesionalų (2020)
42 profesionalai (2019)

Veiklos geografija

87 šalys (2020)
98 šalys (2019)

skrendu.lt aero.lv lektuvubilietai.lt BALTIC TOURS

Komanda

2020 m. – kovos už klientą metai

- Komanda išgyvena morališkai trapų laikotarpį.
- Per dieną administruojame apie 3000 el. laiškų.
- Dėkojame supratingiems.
- Suprantame pyktį. Suprantame, kad esame vienintelė linija, kelianti ragelį ir perskaitanti komentarus.
- Suprantame, kad pyktis adresuotas ne mums, o dužusioms svajonėms, pasikeitusiems planams, baimei dėl viruso poveikio.

SUPRANTAME PYKTĮ IR DĖKOJAME SUPRATINGIEMS

Industrijos skolos grandinė

- Turizmas – vienas labiausiai konsoliduotų verslų, kurių tiekimo grandinė yra ilga, paini, apimanti tradicinio, virtualaus ir dirbtinio intelekto kuriamą partneryščių tinklą.
- Iki pandemijos turizmo verslai veikė vienpusio paslaugų judėjimo kryptimi, grąžinimų ir keitimų atvejai buvo vienetiniai, tad verslo modeliai nebuvo pritaikyti masinio paslaugų atšaukimo, grąžinimo ar keitimo krypčiai.
- Susidarė neregėto masto skolos grandinė, kuri, užsidarius valstybių sienoms, ir įvedus keliavimo apribojimus, užkirto kelią verslams užtikrinti minimalias pajamas verslo tęstinumui palaikyti.
- Nepriklausomai nuo to, dedame maksimalias pastangas administruoti prašymus, pildyti oro linijų bei kelionių organizatorių formas, vykdyti keitimus ir grąžinimus pagal konkrečias keleivių situacijas.

- Nestabdome veiklos
- Užtikriname veiklos tęstinumą
- **85%** paslaugų pardavėmė automatizuotu būdu, dėl pandemijos rankiniu būdu nepailstamai **tarpininkaujame tarp kliento ir faktinio paslaugos tiekėjo**

Atsakomybė

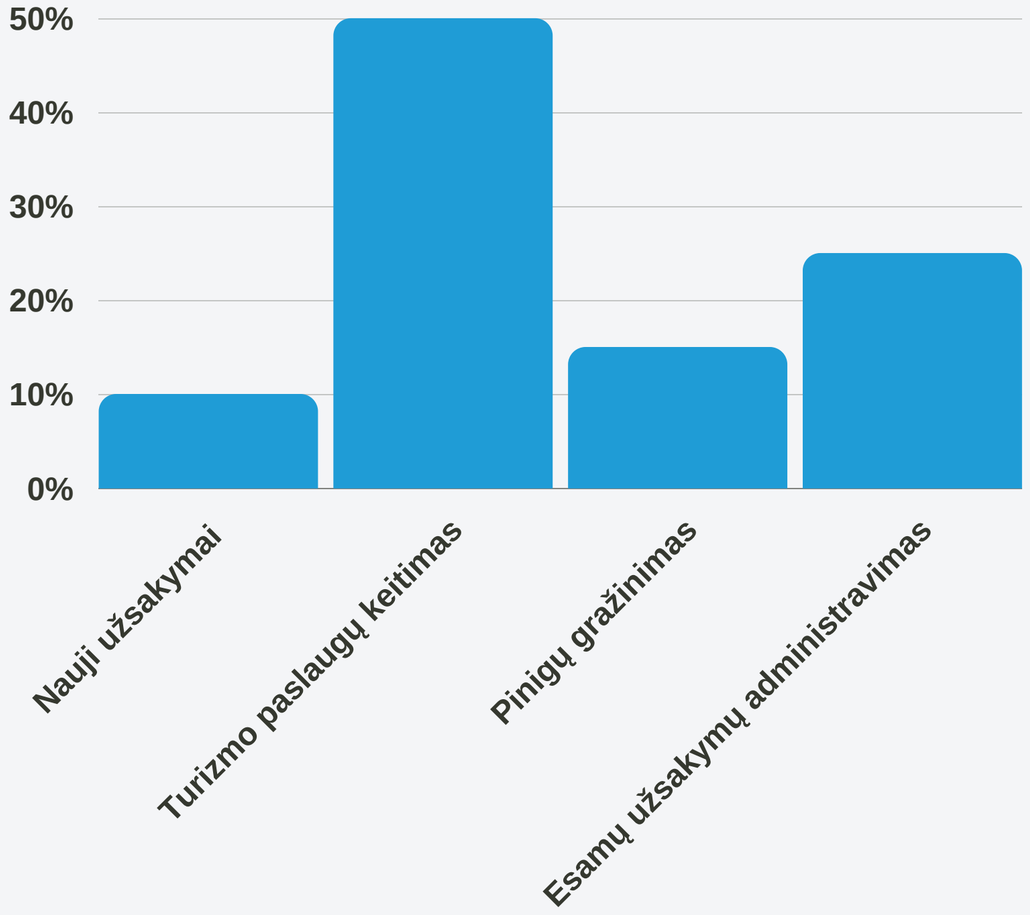
100%

gautų prašymų grąžinti įmokas už Baltic Tours Group organizuotas turistines keliones yra **patenkinta**.

KIEKVIENAS ATVEJIS – INDIVIDUALUS

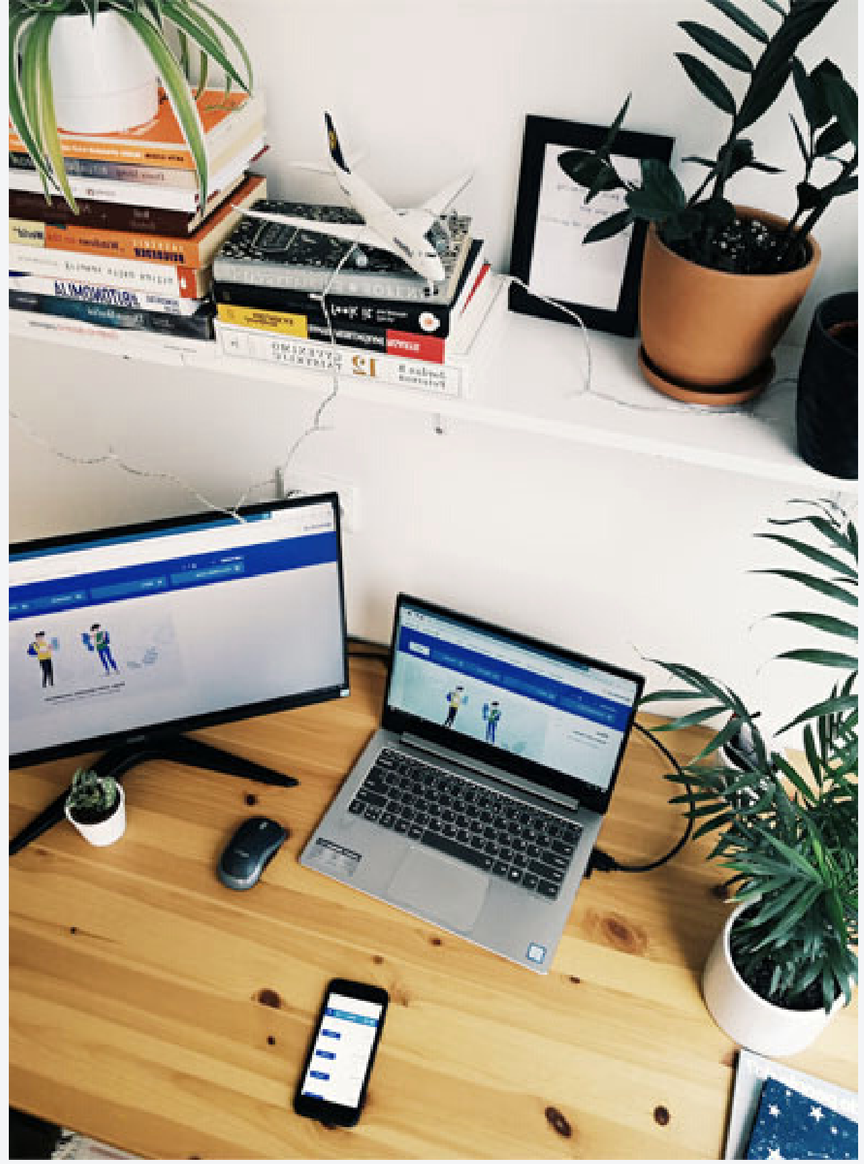
65% resursų skirta

COVID-19 SITUACIJOS SUVALDYMUI



Užtikrintai vykdome visus įsipareigojimus
Baltic Tours Group klientams

Darbas nuotoliniu būdu ir nepertraukiama pagalba klientams



DIRBAME NAMUOSE

Nuo karantino ir ekstremalios situacijos paskelbimo Baltic Tours Group komanda susikūrė nuotolines darbo vietas namuose ir sodybose. Nepriklausomai nuo įvestų ribojimų ir nuolatinių pokyčių, darbas vyksta įprastu tempu.

Sumažėjusi komanda

Iki pandemijos įmonėje dirbo 42 nuolatiniai darbuotojai ir 12 laisvai samdomų partnerių.

Sustojus įprastai verslo dinamikai, daliai darbuotojų nebegalime užtikrinti darbo mažiausiai artimiausius metus, o gal ir ilgiau.

Dešimtą pandemijos mėnesį, 2020 m. gruodį, įmonės personalas sumažėjo daugiau nei perpus, iki 18 darbuotojų ir 4 laisvai samdomų partnerių.

DARBUOTOJŲ PERLEIDIMAS

Stengiamės perleisti gerus darbuotojus į nuo pandemijos nenukentėjusius sektorius.

Rasa Levickaitė

Rekomenduojame buvusius darbuotojus

Rasa Levickaitė dalijasi patirtimi:

- Su vienais kolegomis kalbėjomės, kad patys siųstų savo CV ir prisistatytų. Tuomet skambindavome atrankų vykdytojams ir rekomenduodavome kandidatus.
- Kitais atvejais patys skambindavome, siūlydavome ir taip supažindindavome su kandidatu.
- Ir trečias variantas – rašydami darbuotojams rekomendacijas, pateikdavome savo kontaktus, ragindavome susisiekti ir darbinančios įmonės pačios su mumis konsultuodavosi.

Dėkojame organizacijoms, kurios užtikrino mūsų buvusių darbuotojų tvarų profesinės veiklos tęstinumą.

VšĮ „Keliauk Lietuvoje"

UAB „Rimi Lietuva“

Finansinių technologijų įmonė „Paystra“

„Vinted“

Parodų ir konferencijų centras „Litexpo“

Švietimo mainų paramos fondas

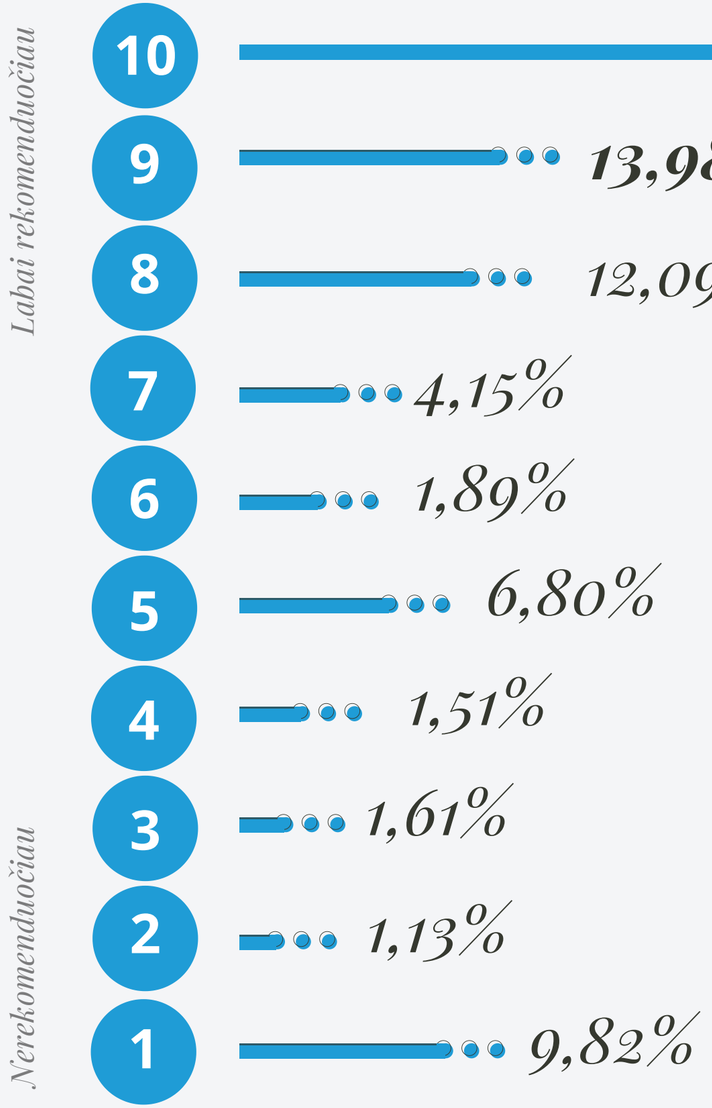
Kazimiero Simonavičiaus universitetas

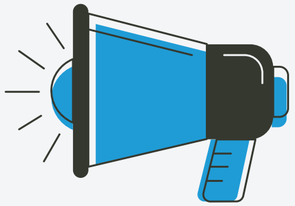
Vilniaus miesto savivaldybė

Kaip mus vertina klientai?

PANDEMIJOS ĮKARŠTYJE

2020 m. rugsėjo mėn. pabaigoje prašėme įvertinti Skrendu.lt ir uždavėmė klientams klausimą: "**Ar rekomenduotumėte Skrendu.lt draugams ir kolegoms?**"





Pandemijos sąlygomis ***61%*** *klientų mus nedvejodami rekomenduoja*

BENDRAS VERTINIMAS

NPS: 79%

Skrendu.lt pasitikėjimo rodiklis
2020 m. rugsėjis

Metodologija

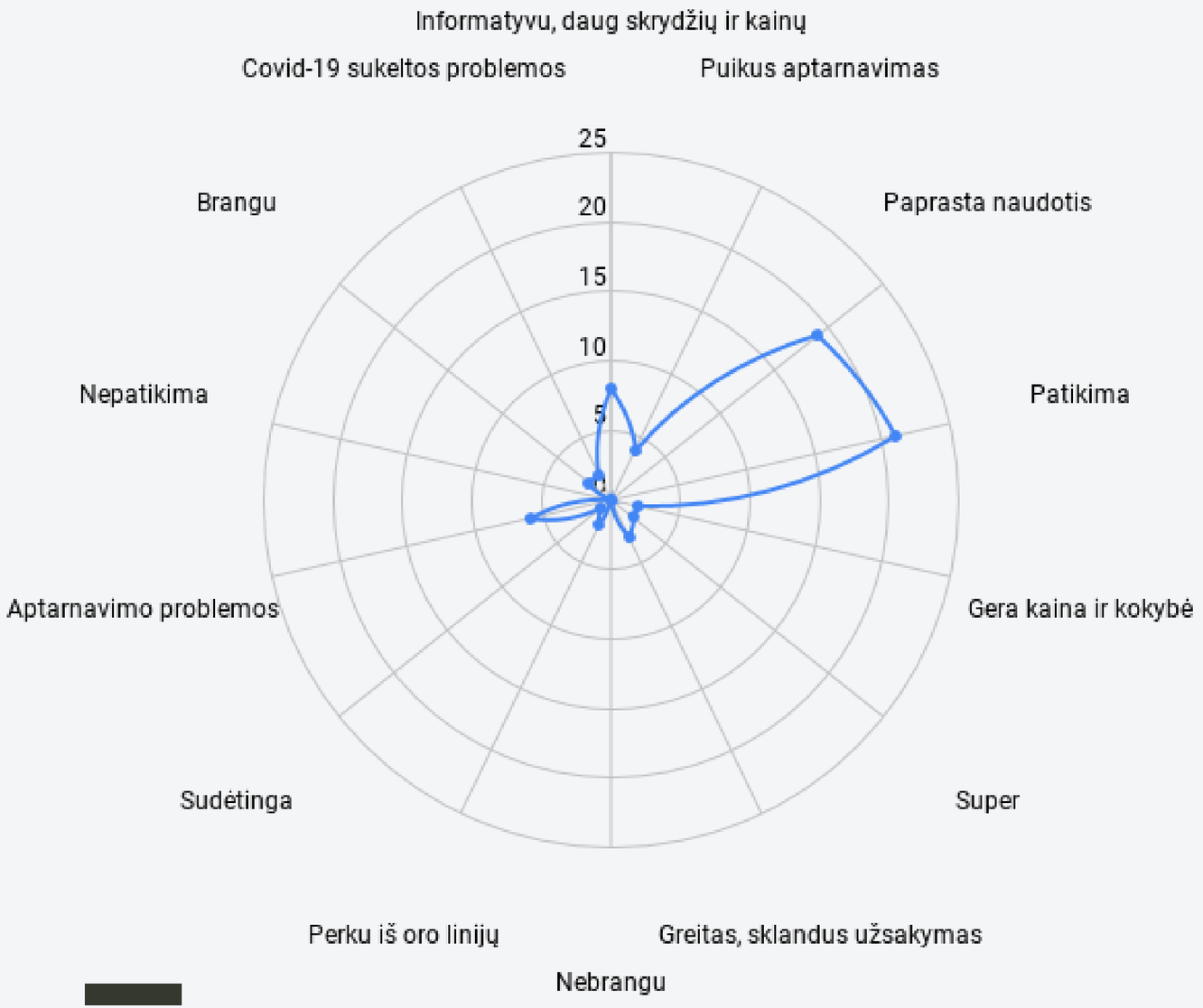
- Klientų NPS* apklausoje dalyvavo 1059 respondentai, kurie skalėje nuo 1 iki 10 nurodė kaip stipriai rekomenduotų Skrendu.lt draugams ir kolegoms
- 446 respondentai pateikė komentarą, kodėl skyrė tokį įvertinimą
- Atsakymai sugrupuoti į 14 apibendrintų savybių-vertinimų (vienas respondentas galėjo išskirti keletą savybių)
- Iš viso pateikti 678 įvertinimai
- Grafikas rodo, kiek kartų paminėta konkreti savybė

*Klientai, kurie tokią tikimybę įvertina 9 arba 10, yra laikomi skatintojais, pasirenkantys 0–6 įvertį – atstūmėjais. Pasirinkę 7 arba 8 laikomi pasyviais arba neutraliais.

Skaitinė reikšmė nurodo, kiek kartų paminėta konkreti savybė

Klientai, kurie skyrė 9–10 balų vadinami **skatintojais**

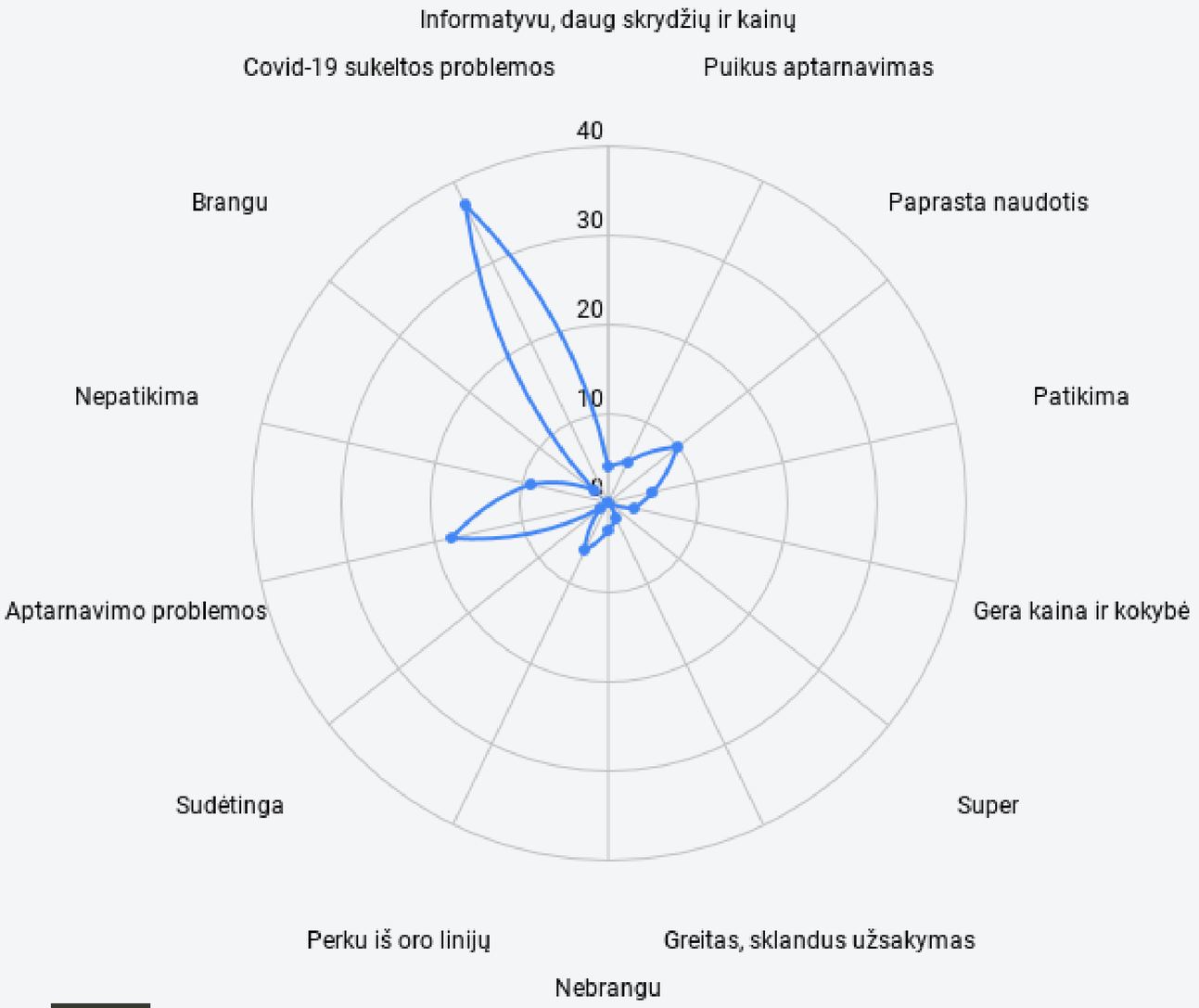
Grafike pateikiamos jų išskirtos Skrendu.lt savybės



Skaitinė reikšmė nurodo, kiek kartų paminėta konkreti savybė

Klientai, kurie skyrė 7-8 balus vadinami **neutraliais**

Grafike pateikiamos jų išskirtos Skrendu.lt savybės

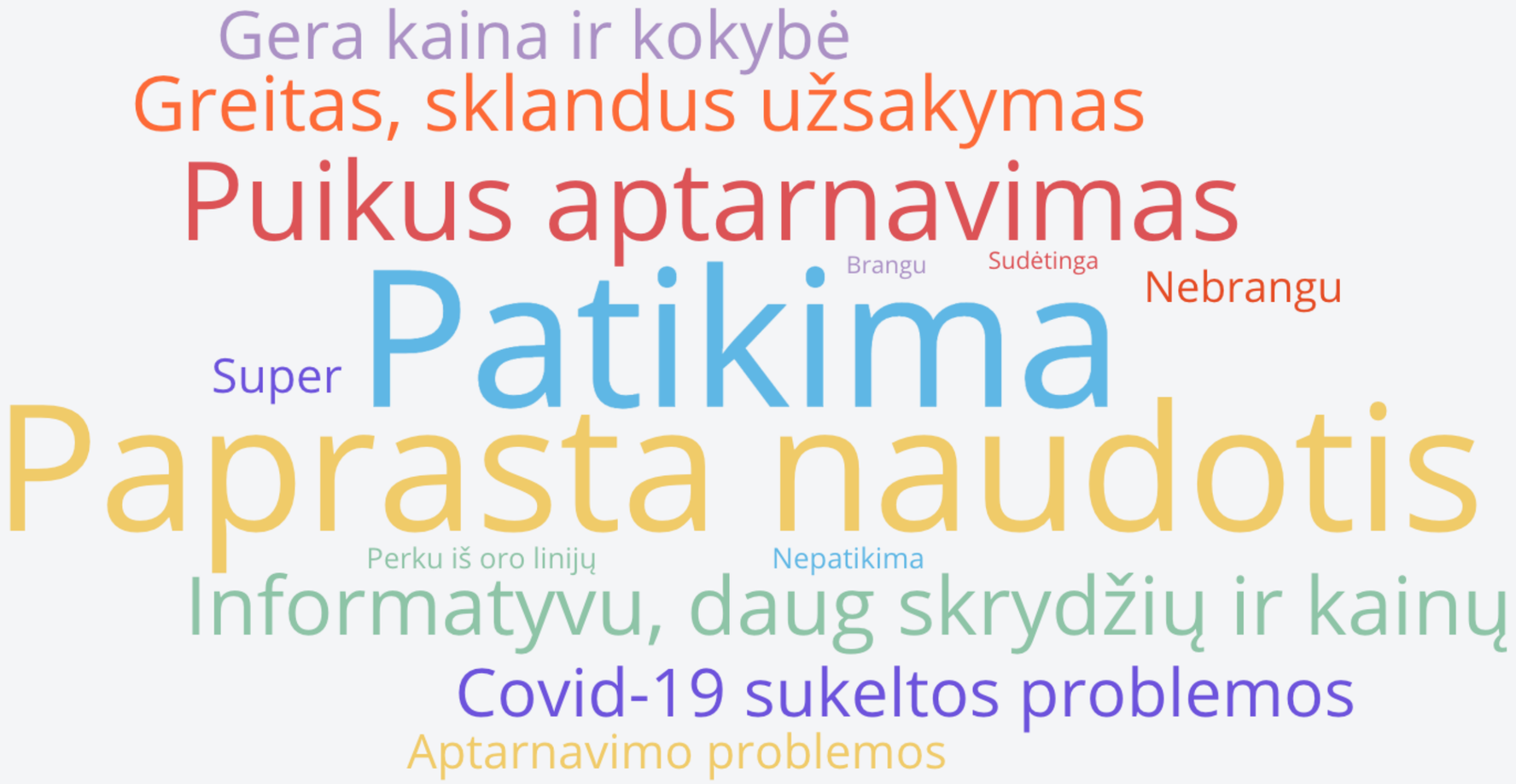


Skaitinė reikšmė nurodo, kiek kartų paminėta konkreti savybė

Klientai, kurie skyrė 1-6 balus vadinami **atstūmėjais**

Grafike pateikiamos jų išskirtos Skrendu.lt savybės

Skrendu.lt rekomenduoja, nes



Kuo žodis didesnis, tuo dažnesnis vertinimas; kuo žodis mažesnis, tuo vertinimas retesnis

Skrendu.lt

Patogi skrydžių paieškos ir užsakymo platforma, kur rasite:

- Šimtus oro linijų vienoje paieškoje
- Kainų, persėdimo trukmės ir oro linijų palyginimą
- Tiesioginius, jungiamuosius ir net kombinuotus skrydžius
- Papildomas paslaugas draudimą, parkavimą, bagažą, pirmenybinį įlaipinimą, eksperto pagalbą

Baltictours.lt

Atostogaukite! O rūpesčius patikėkite BalticTours kelionių ekspertams.

- Rinkitės patogiausius paskutinės minutės pasiūlymus, populiariausias sezonines kryptis, savaitgalio išvykas ir pažintines programas
- Čia greitai rasite idealią kelionę, nes mus jau beveik trisdešimt metų rekomenduoja draugams

AKTUALŪS VISUOMENEI

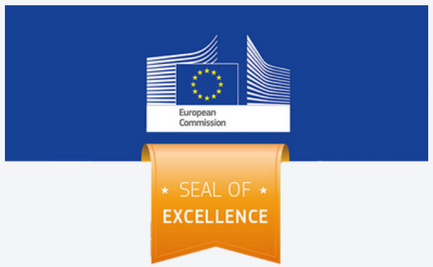
Per metus virš ***40 interviu*** *visuomenei aktualiomis temomis:*

- Pandemijos poveikis turizmo industrijai
- Rekomenduojamos kelionių kryptys
- Kelionių paslaugų kainodara
- Atostogos medikams
- Turizmo ateities scenarijai ir kt.

ESAME ĮVERTINTI

Kuriame
Lietuvos ateitį

2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



Stipriname inovacinius sprendimus

OECD skaičiavimu, pasaulinis turizmo sektorius per 2020 m. **susitraukė 80%**, sukeliant žaibiškas pasekmes kylančiam nedarbo lygiui ir turizmo verslo subjektams.

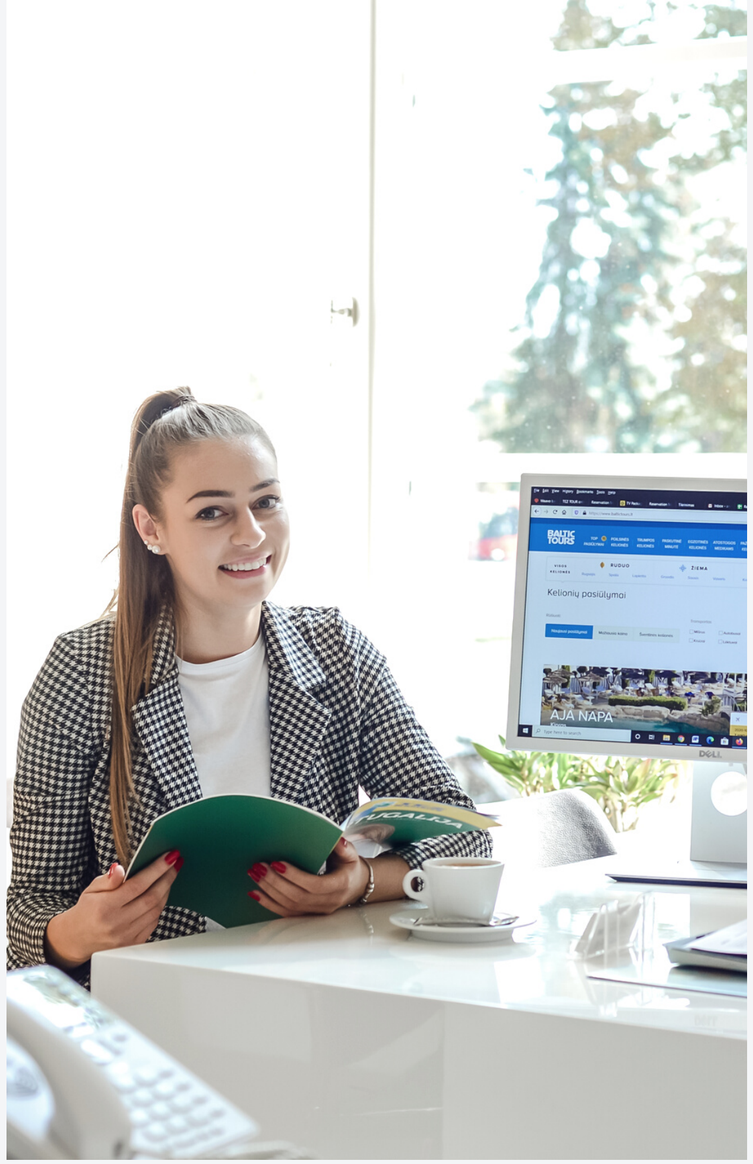
Pereinamuoju laikotarpiu, kol tarptautinis turizmas pasieks 2019 m. lygį, 2021-2023 m. **vietinis turizmas šoktels 40-50%**, o keliavimas už šalies ribų bus siekiamybė, bet ne kasdienybė.

2020 m. pasaulio turizmo ir svetingumo industrija **neteko 174 mln. darbuotojų.** Tuo pačiu - žmonės niekada taip netroško keliauti kaip šiuo metu.

2020-ieji – beprecedenčiai metai pasaulio turizmo kontekste

O kada ir vėl keliausime?

- **Atsakymai ir prognozės keitėsi daugybę kartų.** Yra manoma, kad virusą kur kas gausiau platina ne sąmoningi keliautojai, o viruso skeptikai. Visgi 2021 m. I ketv. rekomenduojama susilaikyti nuo nebūtinųjų kelionių.
- **JT Pasaulio turizmo organizacija teigia,** kad 2024 m. turizmas pasieks 2019 m. tarptautinio keliavimo apimtis, skrydžio jungčių pasiūlą ir turizmo paslaugų gausą. O ateinančius kelerius metus kelionėse mėgausimės kiek kitais dalykais nei buvome įpratę.
- **Turizmo subjektų ekosistema natūraliai pakito**, todėl artimiausius metus ribojimai išliks, jei jūsų netrikdo privalomas testavimas, kaukių dėvėjimas, rankų dezinfekavimas, atstumų laikymasis, prisiderinimas prie akimirksniu pakitusių taisyklių ar kitų ribojimų - jūs keliausite jau greitu metu!



METŲ ATASKAITA | **2020**

NESUSTOK. PASAULIS PLATUS

Baltic Tours Group, UAB