

# Оглавление

Предисловие .....	7
Введение. Что такое партизанский маркетинг в туризме? .....	9
Глава 1. Особенности туристического бизнеса. ....	13
Глава 2. С чего начать свою деятельность. ....	19
Глава 3. Планирование работы туристического агентства .....	31
Глава 4. Выбор офиса туристического агентства .....	52
Глава 5. Оформление офиса. ....	58
Глава 6. Подбор единомышленников .....	72
Глава 7. Прием на работу, обучение, аттестация и увольнение сотрудников. ....	80
Глава 8. Система заработной платы. ....	91
Глава 9. Сайт туристического агентства. ....	100
Глава 10. Рекламные хитрости .....	113
Глава 11. Общение с клиентами по телефону .....	133
Глава 12. Общение в офисе. ....	143
Глава 13. Удержание постоянных клиентов. ....	161
Глава 14. Учимся считать результат. ....	168
Глава 15. Франчайзинг .....	177
Глава 16. Книги, рекомендованные автором к прочтению .....	189