

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**



Π Τ Υ Χ Ι Α Κ Η Ε Ρ Γ Α Σ Ι Α

**ΙΔΡΥΣΗ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ
ΕΝΟΣ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ
ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ**

ΙΩΑΝΝΑ ΠΑΠΑΔΟΓΙΑΝΝΗ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ : ΚΟΜΠΟΡΑΚΗΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΘΕΜΑΤΟΣ- ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 2
1 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΔΡΥΣΗ.....	...ΣΕΛΙΔΕΣ 3-13
1.1 ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 4
ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΡΥΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	
• ΑΤΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 4
• ΟΜΟΡΡΥΘΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 4
• ΕΤΕΡΟΡΡΥΘΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 5
• ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 6
• ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.....	...ΣΕΛΙΔΕΣ 6,7
1.2 ΒΗΜΑΤΑ ΙΔΡΥΣΗΣ.....	...ΣΕΛΙΔΕΣ 9
2 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΡΓΑΝΩΣΗ.....	...ΣΕΛΙΔΕΣ 14-21
2.1 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ.....	...ΣΕΛΙΔΕΣ 15
• ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 15
• ΤΟΠΟΘΕΣΙΑΣΕΛΙΔΑ 16
• ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 16
2.2 ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ.....	...ΣΕΛΙΔΕΣ 17
• ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	...ΣΕΛΙΔΑ17
• ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ.....	...ΣΕΛΙΔΕΣ 18,19
• ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ.....	...ΣΕΛΙΔΕΣ 20,21
3 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ.....	...ΣΕΛΙΔΕΣ 21-28
3.1 ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΘΕΙ ΕΝΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑΣ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 22
3.2 ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΑΔΕΙΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....	...ΣΕΛΙΔΑ23
3.3 ΕΠΙΛΟΓΗ, ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ:.....	...ΣΕΛΙΔΑ24
• ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 25
• ΠΛΑΝΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ.....	...ΣΕΛΙΔΑ26
• ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 27
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 29
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	...ΣΕΛΙΔΑ 30

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΘΕΜΑΤΟΣ-ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Σε μια εποχή όπου όλοι μιλούν για την ανάγκη ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας και εξαγγέλλονται συχνά προγράμματα που θεωρείται ότι συμβάλλουν στην κατεύθυνση αυτή, υπάρχουν πολλοί άνθρωποι που έχουν ενδιαφέρουσες ιδέες στο μυαλό τους για να δημιουργήσουν μια επιχειρηματική δραστηριότητα, αλλά δεν ξέρουν ούτε από πού πρέπει να ξεκινήσουν τις διαδικασίες για να υλοποιήσουν τις ιδέες τους, αλλά ούτε και ποιος ειδικός θα μπορούσε να τους συμβουλευτεί, αν όντως αυτές είναι εφικτές και βιώσιμες. Επίσης δεν γνωρίζουν πού και πώς μπορούν να βρουν τα κεφάλαια της επένδυσης, ή αν μπορούν να εξασφαλίσουν χρηματοδότηση. Ο κυκεώνας της γραφειοκρατίας μπερδεύει τους περισσότερους, ο χρόνος που απαιτείται για να γίνουν όλες οι διαδικασίες, στις περισσότερες περιπτώσεις, είναι πολύ μακρύς και οι ιδέες καμιά φορά ξεθυμαίνουν προτού καν αρχίσουν να παίρνουν σάρκα και οστά.

Είναι αλήθεια ότι με τη χρήση του διαδικτύου αυτές οι απορίες μπορεί να λυθούν συντομότερα από ότι παλαιότερα. Ωστόσο, και πάλι οι πηγές ενημέρωσης παραμένουν πολλές και περίπλοκες και για πολλούς - ιδιαίτερα όσους δεν ζουν στην πρωτεύουσα, αλλά στην επαρχία - δυσπρόσιτες. Το ίδιο συμβαίνει και με τις συμβουλευτικές υπηρεσίες, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα αρκετοί να αναγκάζονται να απευθυνθούν σε ιδιωτικές εταιρείες που μπορούν να τους συμβουλευθούν, να «τρέξουν» τις διαδικασίες που απαιτούνται και να βοηθήσουν στη συλλογή και κατάθεση των απαραίτητων δικαιολογητικών, φυσικά με το αζημίωτο.

Πώς μπορεί να γίνει κάποιος επιχειρηματίας;

Πληροφορίες μπορεί να λάβει από διάφορους εξειδικευμένους φορείς όπως Υπουργείο Εμπορίου, ΚΕΤΑ, Επιμελητήρια, ΕΟΜΜΕΧ, ΚΛΠ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο ΙΔΡΥΣΗ

1.1 ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΙΔΡΥΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ:

- ΑΤΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
- ΟΜΟΡΡΥΘΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
- ΕΤΕΡΟΡΡΥΘΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
- ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
- ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

1.2 ΒΗΜΑΤΑ ΙΔΡΥΣΗΣ

1.1 Νομικές Μορφές Επιχειρήσεων

Κάθε επίδοξος επιχειρηματίας προκειμένου να υλοποιήσει επιτυχώς την επιχειρηματική του ιδέα καλείται να αποφασίσει ποια νομική μορφή θα λάβει η επιχείρησή του. Το παρόν κεφάλαιο έχει σκοπό να παρουσιάσει τα βασικά χαρακτηριστικά των διαφορετικών νομικών μορφών επιχειρήσεων καθώς και τις προϋποθέσεις και διαδικασίες για την ίδρυσή τους.

Η νομική μορφή μιας επιχείρησης είναι το νομικό πλαίσιο μέσα στο οποίο η επιχείρηση πραγματοποιεί τις συναλλαγές της. Υπάρχουν διαφορετικοί τύποι επιχειρήσεων ανάλογα με το νομικό πλαίσιο μέσα στο οποίο αυτές λειτουργούν. Κάθε τύπος επιχειρήσεων έχει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και ανταποκρίνεται σε διαφορετικές οικονομικές δυνατότητες και σκοπιμότητες. Έτσι, μια επιχείρηση μπορεί να είναι :

- Ατομική επιχείρηση
- Εταιρική επιχείρηση. Η εταιρική επιχείρηση ανήκει σε δύο ή περισσότερα άτομα, τους εταίρους, που συνδέονται με ειδική σχέση μεταξύ τους, την εταιρική, που καθορίζεται ανάλογα με το είδος της εταιρείας. Βασικές μορφές της εταιρικής επιχείρησης είναι: ομόρρυθμη, ετερόρρυθμη, ανώνυμη εταιρεία και εταιρεία περιορισμένης ευθύνης.

Ατομική Επιχείρηση

Η μορφή αυτή είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη. Κύριο πλεονέκτημά της είναι η μεγάλη ευελιξία ως προς τις επιχειρηματικές αποφάσεις που αφορούν στο είδος της δραστηριότητας, στην επιλογή των τεχνικών μεθόδων και, ως ένα βαθμό, στο μέγεθος της παραγωγής. Τα πλεονεκτήματα αυτά είναι ουσιώδη, κυρίως για τις μικρές και μέσου μεγέθους αγροτικές, βιοτεχνικές και εμπορικές επιχειρήσεις, στις οποίες η προσωπική επίβλεψη και πρωτοβουλία είναι μεγάλης σημασίας. Όταν όμως το είδος της δραστηριότητας επιβάλλει την ανάπτυξη μεγάλου μεγέθους, τότε η εταιρική μορφή της επιχείρησης είναι συχνά η πιο κατάλληλη.

Τα βασικά χαρακτηριστικά των ατομικών επιχειρήσεων είναι τα εξής :

- Είναι πολύ εύκολη η δημιουργία τους διότι δεν υπάρχουν χρονοβόρες διαδικασίες
- Δεν υπάρχει ανάγκη επένδυσης κάποιου κατ' ελάχιστον απαιτούμενου κεφαλαίου
- Ο επιχειρηματίας είναι ο ιδιοκτήτης της επιχείρησης και έχει όλη την ευθύνη για τα χρέη και τις υποχρεώσεις της
- Ο επιχειρηματίας καρπώνεται αποκλειστικά τα κέρδη
- Οι απαιτήσεις των πιστωτών της επιχείρησης και του Δημοσίου ικανοποιούνται με τα περιουσιακά στοιχεία τόσο της επιχείρησης όσο και της κινητής και ακίνητης περιουσίας του ιδιοκτήτη
- Ο επιχειρηματίας διοικεί την επιχείρηση, εξασφαλίζει κεφάλαιο, αναλαμβάνει τους κινδύνους, υφίσταται τις ζημιές και πληρώνει όλους τους φόρους

Ομόρρυθμη Εταιρεία

Προϋποθέσεις Ίδρυσης

Για την ίδρυση ομόρρυθμης εταιρείας πρέπει να συμπράξουν δύο τουλάχιστον μέρη ή κατά την έκφραση του νόμου υποχρεούνται αμοιβαίως στην επιδίωξη κοινού σκοπού (άρθρο 741, Αστικού Κώδικα).

Τα ιδρυτικά μέλη της ομόρρυθμης εταιρείας μπορεί να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα. Τα φυσικά πρόσωπα πρέπει να έχουν συμπληρώσει το δέκατο όγδοο (18ο) έτος της ηλικίας τους (σύμφωνα με το άρθρο 127 του Αστικού Κώδικα, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 3 του Ν.1329/83). Συμμετοχή ανηλίκου στην ίδρυση

προσωπικής εταιρείας επιτρέπεται μόνο κατόπιν δικαστικής άδειας.

Βασικά Χαρακτηριστικά

- Οι εταίροι είναι αλληλέγγυα υπεύθυνοι με όλη τους την περιουσία για τη δραστηριότητα και τα χρέη της εταιρείας
- Δεν υπάρχει ανάγκη επένδυσης κάποιου κατ' ελάχιστον απαιτούμενου κεφαλαίου
- Η επωνυμία της εταιρείας σχηματίζεται από τα ονόματα ενός ή όλων των εταίρων
- Με τη λύση της εταιρείας δεν παύει η ευθύνη των εταίρων για τυχόν υπάρχοντα χρέη της εταιρείας
- Η ομόρρυθμη εταιρεία δεν χρειάζεται συμβολαιογραφικό έγγραφο για την κατάρτισή της, αντιθέτως αρκεί ένα ιδιωτικό συμφωνητικό
- Το 50% του ποσοστού των κερδών που αναλογεί στον κάθε εταίρο φορολογείται με συντελεστή 25% και το υπόλοιπο προστίθεται στο σύνολο όλων των άλλων φορολογητέων εσόδων του συγκεκριμένου ατόμου και το άθροισμα αυτό φορολογείται με βάση την κλίμακα φορολόγησης φυσικών προσώπων
- Οι ιδιοκτήτες της Ο.Ε. πρέπει να είναι ελεύθεροι επαγγελματίες, ασφαλισμένοι στο Ασφαλιστικό Ταμείο Ο.Α.Ε.Ε. (Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών, παλαιότερα Τ.Ε.Β.Ε.) και δεν είναι δυνατόν να εμφανίζονται και ως υπάλληλοι της εταιρείας. Η είσπραξη οποιασδήποτε αμοιβής τους από την εταιρεία τους γίνεται με την έκδοση Δελτίου Παροχής Υπηρεσιών που υποχρεούνται να διαθέτουν

Ετερόρρυθμη Εταιρεία

Προϋποθέσεις Ίδρυσης

Για την ίδρυση ετερόρρυθμης εταιρείας πρέπει να συμπράξουν δύο τουλάχιστον μέρη ή κατά την έκφραση του νόμου υποχρεούνται αμοιβαίως στην επιδίωξη κοινού σκοπού (άρθρο 741, Αστικού Κώδικα).

Τα ιδρυτικά μέλη της ετερόρρυθμης εταιρείας μπορεί να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα. Τα φυσικά πρόσωπα πρέπει να έχουν συμπληρώσει το δέκατο όγδοο (18ο) έτος της ηλικίας τους (σύμφωνα με το άρθρο 127 του Αστικού Κώδικα, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 3 του Ν.1329/83). Συμμετοχή ανηλίκου στην ίδρυση προσωπικής εταιρείας επιτρέπεται μόνο κατόπιν δικαστικής άδειας.

Βασικά Χαρακτηριστικά

- Διάρθρωση των εταίρων της ετερόρρυθμης εταιρείας σε δύο κατηγορίες: τους ομόρρυθμους και τους ετερόρρυθμους. Η ευθύνη των ομόρρυθμων εταίρων απέναντι στους πιστωτές της εταιρείας είναι αλληλέγγυα και απεριόριστη. Η ευθύνη των ετερόρρυθμων εταίρων είναι περιορισμένη και δεν μπορεί να υπερβεί το ποσό της εισφοράς τους στην εταιρεία
- Δεν υπάρχει ανάγκη επένδυσης κάποιου κατ' ελάχιστον απαιτούμενου κεφαλαίου
- Η επωνυμία της ετερόρρυθμης εταιρείας σχηματίζεται μόνο με τα ονόματα ενός ή περισσότερων ομόρρυθμων εταίρων
- Η ετερόρρυθμη εταιρεία δεν χρειάζεται συμβολαιογραφικό έγγραφο για την κατάρτισή της, αντιθέτως αρκεί ένα ιδιωτικό συμφωνητικό
- Το 50% του ποσοστού των κερδών που αναλογεί στον κάθε εταίρο φορολογείται με συντελεστή 25% και το υπόλοιπο προστίθεται στο σύνολο όλων των άλλων φορολογητέων εσόδων του συγκεκριμένου ατόμου και το άθροισμα αυτό φορολογείται με βάση την κλίμακα φορολόγησης φυσικών προσώπων
- Οι ιδιοκτήτες της Ε.Ε. πρέπει να είναι ελεύθεροι επαγγελματίες, ασφαλισμένοι στο Ασφαλιστικό Ταμείο Ο.Α.Ε.Ε. (Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών, παλαιότερα Τ.Ε.Β.Ε.) και δεν είναι δυνατόν να εμφανίζονται και ως υπάλληλοι της εταιρείας. Η είσπραξη οποιασδήποτε αμοιβής τους από την εταιρεία τους γίνεται με την έκδοση Δελτίου Παροχής Υπηρεσιών που υποχρεούνται να διαθέτουν.

Ανώνυμη Εταιρεία (Α.Ε.)

Προϋποθέσεις Ίδρυσης

Για την ίδρυση ανώνυμης εταιρείας πρέπει να συμπράξουν δύο τουλάχιστον μέρη ή κατά την έκφραση του νόμου το κεφάλαιο αυτής πρέπει να αναληφθεί από δύο τουλάχιστον ιδρυτές (άρθρο 8, Κ.Ν. 2190/20). Η αναλογία συμμετοχής των ιδρυτών δεν ορίζεται. Τα ιδρυτικά μέλη της ανώνυμης εταιρείας μπορεί να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα. Τα φυσικά πρόσωπα πρέπει να έχουν συμπληρώσει το δέκατο όγδοο (18ο) έτος της ηλικίας τους (σύμφωνα με το άρθρο 127 του Αστικού Κώδικα, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 3 του Ν.1329/83). Συμμετοχή ανηλίκου στην ίδρυση ανώνυμης εταιρείας επιτρέπεται μόνο κατόπιν δικαστικής άδειας.

Βασικά Χαρακτηριστικά

Τα βασικά χαρακτηριστικά της Ανώνυμης Εταιρείας είναι τα ακόλουθα:

- Για την ίδρυση Ανώνυμης Εταιρείας απαιτείται επένδυση τουλάχιστον 60.000€, εκτός αν για το αντικείμενο της επιχείρησης καθορίζεται από το νόμο απαίτηση για μεγαλύτερο κεφάλαιο
- Η διαίρεση του κεφαλαίου σε ίσα μερίδια, που ενσωματώνονται σε έγγραφα, τις μετοχές
- Οι αυστηροί όροι δημοσιότητας κατά την ίδρυσή της αλλά και καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής της
- Κάθε εταίρος (μέτοχος) είναι υπεύθυνος μόνο για το ποσοστό συμμετοχής του, δηλαδή για τον αριθμό των μετοχών τις οποίες διαθέτει
- Ο μέτοχος συμμετέχει στην εκλογή της διοίκησης της εταιρείας, στη διαμόρφωση των γενικών αρχών της πολιτικής και στα κέρδη, ανάλογα με τον αριθμό των μετοχών που διαθέτει.
- Στη γενική συνέλευση των μετόχων κάθε μέτοχος διαθέτει τόσους ψήφους όσες είναι οι μετοχές που κατέχει.

Σε περίπτωση ζημιών ή πτωχεύσεως είναι υπεύθυνος μέχρι του ποσού που έχει καταβάλει για τις μετοχές του, δηλαδή, στη χειρότερη περίπτωση, οι μετοχές του χάνουν τελείως την αξία τους

- Η μεταβίβαση των μετοχών και των δικαιωμάτων που τις συνοδεύουν είναι ελεύθερη
- Είναι νομικό πρόσωπο. Έχει δική της περιουσία που διακρίνεται από την περιουσία των μετόχων της κι έχει πλήρη ευθύνη έναντι των πιστωτών της και του Δημοσίου μέχρι του συνόλου της αξίας της κινητής και ακίνητης περιουσίας της
- Η μακρά διάρκειά της (συνήθως 50 ετών)
- Η λήψη αποφάσεων κατά πλειοψηφία
- Η ύπαρξη δύο οργάνων, ήτοι της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων και του Διοικητικού Συμβουλίου.
- Ένας ιδιόκτητης μετοχών μιας Α.Ε. μπορεί να είναι και υπάλληλος της εταιρείας, δηλαδή ασφαλισμένος στο Ι.Κ.Α.
- Το ποσοστό φορολόγησης των Α.Ε. είναι 35%, αλλά προβλέπεται να υπάρξει σύντομα σημαντική μείωση αυτού του συντελεστή

Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε.)

Οι εταιρείες περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) είναι ένας ενδιάμεσος τύπος μεταξύ των προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και της ανώνυμης εταιρείας. Το κύριο γνώρισμα των εταιρειών αυτών είναι το μικρό κεφάλαιο που χρειάζεται για τη σύστασή τους και η περιορισμένη ευθύνη των εταίρων τους μέχρι το ύψος του κατατεθειμένου εταιρικού κεφαλαίου, όπως ακριβώς συμβαίνει και με τις ανώνυμες εταιρείες, σε αντίθεση με τις προσωπικές εταιρείες.

Προϋποθέσεις Ίδρυσης

Για την ίδρυση ανώνυμης εταιρείας πρέπει να συμπράξουν δύο τουλάχιστον μέρη ή κατά την έκφραση του νόμου το κεφάλαιο αυτής πρέπει να αναληφθεί από δύο τουλάχιστον ιδρυτές (άρθρο 8, Κ.Ν. 2190/20). Η αναλογία συμμετοχής των ιδρυτών δεν ορίζεται. Τα ιδρυτικά μέλη της ανώνυμης εταιρείας μπορεί να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα. Τα φυσικά πρόσωπα πρέπει να έχουν συμπληρώσει το δέκατο όγδοο (18ο) έτος της ηλικίας τους (σύμφωνα με το άρθρο 127 του Αστικού Κώδικα, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 3 του Ν.1329/83). Συμμετοχή ανηλίκου στην ίδρυση ανώνυμης εταιρείας επιτρέπεται μόνο κατόπιν δικαστικής άδειας.

Βασικά Χαρακτηριστικά

Τα βασικά χαρακτηριστικά της Ανώνυμης Εταιρείας είναι τα ακόλουθα:

- Απαιτείται τουλάχιστον 18.000€ εκτός αν για το αντικείμενο της επιχείρησης καθορίζεται από το νόμο απαίτηση για μεγαλύτερο κεφάλαιο
- Η διαίρεση του κεφαλαίου σε ίσα μερίδια, που ενσωματώνονται σε έγγραφο, τις “μερίδες συμμετοχής” - εταιρικά μερίδια, τουλάχιστον 30 ευρώ έκαστο
- Οι εταίροι είναι υπεύθυνοι μέχρι το ύψος της εισφοράς τους
- Συγκεκριμένοι όροι δημοσιότητας κατά την ίδρυσή της αλλά και καθ’ όλη τη διάρκεια της ζωής της
- Η ορισμένη διάρκειά της (αν και η παράλειψη αναγραφής της διάρκειας δεν αποτελεί λόγο ακυρότητας της εταιρείας)
- Η λήψη αποφάσεων κατά πλειοψηφία πλέον του μισού του όλου αριθμού των εταίρων, που εκπροσωπούν πλέον του μισού του όλου εταιρικού κεφαλαίου
- Η ύπαρξη δύο οργάνων, ήτοι της Γενικής Συνέλευσης των εταίρων και του διαχειριστή ή διαχειριστών.
 - Κάθε Ε.Π.Ε διοικείται από τον Διαχειριστή της, που καθορίζεται από την πλειοψηφία των συνιδιοκτητών της
 - Κάθε (συν)ιδιοκτήτης Ε.Π.Ε. είναι ελεύθερος επαγγελματίας και ως εκ τούτου έχει υποχρέωση να είναι ασφαλισμένος στο Ασφαλιστικό Ταμείο Ο.Α.Ε.Ε. (Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών, παλαιότερα Τ.Ε.Β.Ε.)
 - Οι ιδιοκτήτες της Ε.Π.Ε. δεν επιτρέπεται να είναι και υπάλληλοι της εταιρείας τους
 - Ο Διαχειριστής της Ε.Π.Ε., που μπορεί να διοικεί την εταιρεία ως αν είναι ο μοναδικός ιδιοκτήτης, έχει προσωπική ευθύνη για παράνομες πράξεις της εταιρείας και τυχόν παράνομη πτώχευσή της, με όριο το σύνολο της κινητής και ακίνητης περιουσίας του
 - Το ποσοστό φορολόγησης των Ε.Π.Ε. είναι 32%, αλλά προβλέπεται να υπάρξει σύντομα σημαντική μείωση αυτού του συντελεστή.

1.2 ΒΗΜΑΤΑ ΙΔΡΥΣΗΣ

ΒΗΜΑ 1ο. Αναζητείται κατ' αρχάς ο χώρος εγκατάστασης της επιχείρησης, καθώς είναι απαραίτητο να είναι γνωστός και εξασφαλισμένος πριν από οποιαδήποτε άλλη ενέργεια. Θα πρέπει να υπάρχει τίτλος ιδιοκτησίας ή μισθωτήριο συμβόλαιο.

ΒΗΜΑ 2ο. Σειρά έχουν τα νομικά θέματα και συγκεκριμένα η νομική μορφή που θα έχει η επιχείρηση. Έτσι, για μεν τα φυσικά πρόσωπα (ατομικές επιχειρήσει) δεν απαιτούνται ιδιαίτερες νομικές διαδικασίες ίδρυσης, ενώ αντίθετα για τα νομικά πρόσωπα (εταιρείες) απαιτούνται διαδικασίες και ενέργειες, όπως συμβουλή ειδικού νομικού ή/και οικονομικού-επιχειρησιακού συμβούλου, κατάθεση του καταστατικού της εταιρείας στο Πρωτοδικείο (οι ΕΠΕ και οι ΑΕ ακολουθούν άλλη πορεία), ενώ οι ΕΠΕ και οι ΑΕ υποχρεούνται σε διαδικασίες δημοσιοποίησης του καταστατικού τους στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ή/και σε τοπικό Τύπο. Επίσης οι ΑΕ και οι ΕΠΕ θα πρέπει να έχουν κάποια ελάχιστα από το νόμο ιδρυτικά κατατεθειμένα κεφάλαια.

ΒΗΜΑ 3ο. Εφόσον έχει επιλεγθεί η επωνυμία και ο διακριτικός τίτλος της νέας εταιρείας, και εφόσον γνωρίζετε το σκοπό και τον τύπο της, είναι σκόπιμο να επισκεφτείτε το [οικείο επιμελητήριο](#) για να βεβαιωθείτε ότι η συγκεκριμένη επωνυμία και διακριτικός τίτλος δεν έχει ήδη δοθεί σε κάποια άλλη Ομόρρυθμη Εταιρεία και είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις του νόμου.

Κατά την επίσκεψή σας αυτή στο Επιμελητήριο, πρέπει να καταθέσετε συμπληρωμένη μία [αίτηση](#) και ένα παράβολο.

Εάν η επιλεγμένη επωνυμία και διακριτικός τίτλος είναι αποδεκτός, θα σας δοθεί βεβαίωση Προέγκρισης Επωνυμίας.

Στην περίπτωση όπου η επωνυμία που επιλέξατε έχει ήδη χρησιμοποιηθεί ή δεν είναι συμβατή με τις απαιτήσεις του νόμου, θα πρέπει να επιλέξετε νέα επωνυμία.

(Το στάδιο αυτό της Προέγκρισης Επωνυμίας, δεν είναι υποχρεωτικό αλλά είναι χρήσιμο να γίνει πριν τη σύνταξη και υπογραφή του καταστατικού, για να βεβαιωθείτε ότι η επωνυμία που επιλέξατε είναι δεκτή και να μην χρειαστεί να κάνετε αλλαγές στο καταστατικό.)

Α Ι Τ Η Σ Η

Προς το
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ
Τμήμα Μητρώου

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΟΣ

ΕΠΩΝΥΜΟ: Σας παρακαλώ, να ελέγξετε την Ελληνική
..... Επωνυμία:.....
..... Λατινική.
ΟΝΟΜΑ:..... Επωνυμία:.....
..... ή τον,
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Ελληνικό.Διακρ.
ΟΔΟΣ:..... Τίτλο:.....
..... προκειμένου να τα χρησιμοποιήσω στην υπό
ΑΡ.: σύσταση ή τροποποίηση επιχείρηση με
Τ.Κ.:..... αντικείμενο
..... εργασιών.....
ΠΕΡΙΟΧΗ:..... και προβείτε σε
..... προσωρινή καταχώρηση αυτής στα Μητρώα σας
ΤΗΛ.1..... ώστε εντός μηνός από σήμερα να σας
..... προσκομίσω τα σχετικά καταστατικά ή
ΤΗΛ.2..... τροποποιητικά για οριστική καταχώρηση.
.....
FAX:.....
Αθήνα, / / 2000 . Αιτών/ούσα

ΒΗΜΑ 4ο. Στη συνέχεια πρέπει να προχωρήσετε στη σύνταξη του ιδιωτικού συμφωνητικού - καταστατικού της εταιρείας. Το καταστατικό αποτελεί το έγγραφο της συστάσεως της εταιρείας αλλά επίσης προδιαγράφει και όλα τα βασικά θέματα που αφορούν στις σχέσεις των μετόχων, στη διοίκηση της εταιρείας, σε θέματα που αφορούν τη διάρκεια ζωής της αλλά και τη διάλυσή της. Το καταστατικό υπογράφεται από όλους τους εταίρους και δεν χρειάζεται να συνταχθεί από ή να υπογραφεί σε συμβολαιογράφο.

ΒΗΜΑ 5ο. Σύμφωνα με το [άρθρο 7 του Ν.2081/92](#), το υπογεγραμμένο καταστατικό της συστημένης Ε.Ε. σε δύο αντίγραφα προσκομίζεται στο [οικείο επιμελητήριο](#), μαζί με τον [αύξοντα αριθμό κράτησης επωνυμίας \(αν έχετε πάρει από το επιμελητήριο τέτοιον αριθμό\)](#), μία [αίτηση](#).

Το επιμελητήριο, εφόσον ελέγξει την επωνυμία και το διακριτικό τίτλο, θεωρεί το καταστατικό για τον έλεγχο του δικαιώματος χρήσης της Επωνυμίας και Διακριτικού τίτλου.

ΑΙΤΗΣΗ ΘΕΩΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΤΙΚΟΥ (ΑΕ, ΕΠΕ, ΟΕ, ΕΕ, ΣΥΝ ΠΕ)

ΠΡΟΣ ΤΟ

ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ
ΑΘΗΝΩΝ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ:.....

.....

ΔΙΑΚΡ. ΤΙΤΛΟΣ:

.....

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΠΙΧ.:

.....

Δ/ΝΣΗ ΟΔΟΣ:

ΑΡΙΘ.:

Τ.Κ.:

ΠΕΡΙΟΧΗ:.....

ΤΗΛ.:

FAX:

ΑΘΗΝΑ

Σας παρακαλούμε όπως, σύμφωνα με το άρθρ. 7 του Ν. 2081/92, θεωρήσετε το συνημμένο καταστατικό σύστασης εταιρείας με ημερομηνίακαι δηλώνουμε ότι σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρ. 4-8 του Ν. 1089/80, θα προσκομίσουμε, εντός δύο μηνών από τη σύσταση της εταιρείας, τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την οριστική εγγραφή στο Μητρώο σας.

Ο/Η ΑΙΤ

ΒΗΜΑ 6ο. Μέσα σε δεκαπέντε ημέρες από την υπογραφή του καταστατικού, πρέπει να καταβάλετε στην [ΔΟΥ έδρας](#) το φόρο συγκέντρωσης κεφαλαίου (ΦΣΚ), ο οποίος ανέρχεται σε 1% επί του ύψους του μετοχικού κεφαλαίου ([άρθρα 17-31, Ν.1676/86](#)). Για την καταβολή του ΦΣΚ πρέπει να προσκομίσετε δύο αντίγραφα του καταστατικού (εκ των οποίων το ένα είναι αυτό που έχει [θεωρηθεί από το επιμελητήριο](#)), επιταγή με το προδιαγραφμένο ποσό, [δήλωση ΦΣΚ](#) εις διπλούν.

Θα θεωρηθεί το καταστατικό σας και θα σας επιστραφεί επίσης το διπλότυπο καταβολής και το ένα από τα δύο αντίγραφα της δήλωσης ΦΣΚ.

Δ.Ο.Υ. ΕΔΡΑΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΔΙΑΧ. ΕΤΟΣ19.....

ΠΕΡ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ Αριθ. }

Φακέλου

Δ.Ο.Υ.

Φορολ. Μητρώου

Αριθμός Δήλωσης

ΔΗΛΩΣΗ*Καταβολής φόρου στη συγκέντρωση κεφαλαίων

Στοιχεία
υπόχρεου

Επωνυμία.....Μορφή
επιχείρησης (Ο.Ε., Ε.Ε., Ε.Π.Ε., Α.Ε., κ.λπ.)
.....Αντικείμενο, εργασιών
.....Διεύθυνση επιχείρησης
.....

πόλη

οδός

αριθμ.

ταχ. κωδ.

Πράξη που υπόκειται στο φόρο (σύσταση, αύξηση, μετατροπή, κ.λπ.)	Αξία πράξης που υπόκειται στο φόρο	Συντελεστής του φόρου 1%	Οφειλόμενο ποσό	ΚΑΕ
		Προσαύξηση εκπρόθεσμου		
		Σύνολο δρχ.		

..... 19.....

Ο Δηλών

Θεωρήθηκε 19.... Ο Προϊστάμενος Δ.Ο.Υ.	ΤΜΗΜΑ ΕΣΟΔΩΝ ΕΛΕΓΚ. ΕΣΟΔΩΝ ΕΚΔΟΤΗΣ ΓΙΑ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΔΡΧ.	Εισπράχθηκαν δρχ. 19.... Ο Διαχ/στής Δ.Ο.Υ.
---	--	---

*Η δήλωση υποβάλλεται σε τρία αντίτυπα

ΒΗΜΑ 7 ο. Στη συνέχεια πρέπει να θεωρήσετε το καταστατικό στο Ταμείο Νομικών και στο Ταμείο Προνοίας Δικηγόρων όπου καταβάλλονται ποσά 0,5% και 1% επί του εταιρικού κεφαλαίου αντίστοιχα.

ΒΗΜΑ 8 ο .Δύο αντίγραφα του θεωρημένου καταστατικού από το Επιμελητήριο, τη ΔΟΥ κατά την καταβολή του ΦΣΚ, το Ταμείο Νομικών και το Ταμείο Προνοίας Δικηγόρων, κατατίθενται στο Πρωτοδικείο έδρας για δημοσίευση. Η δημοσίευση αυτή αποτελεί την πράξη ίδρυσης-σύστασης της Ο.Ε.

ΒΗΜΑ 9 ο. Εντός δύο μηνών από τη σύσταση της εταιρείας πρέπει να εγγραφεί η εταιρεία στο οικείο επιμελητήριο. Για την εγγραφή πρέπει να προσκομισθούν τα ακόλουθα δικαιολογητικά για τα οποία μπορείτε να πληροφορηθείτε στα κατά τόπους Επιμελητήρια.

ΒΗΜΑ 10 ο. Το επόμενο βήμα στη διαδικασία σύστασης. είναι η έναρξη εργασιών στην ΔΟΥ έδρας. Για τις ενέργειες / δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσετε στη ΔΟΥ έδρας για την έναρξη εργασιών και τα έντυπα TAXIS τα οποία ζητούνται κατά τη συγκεκριμένη διαδικασία.

Στη συνέχεια, θα προχωρήσετε στις απαραίτητες διαδικασίες για τη θεώρηση βιβλίων και στοιχείων.

ΒΗΜΑ 11^ο. Για την έναρξη εργασιών πρέπει να προσκομίσετε στην αρμόδια ΔΟΥ τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

Έντυπο έναρξης δραστηριότητας M3

Καταστατικό θεωρημένο από το Πρωτοδικείο

Βεβαίωση εγγραφής σε επιμελητήριο

Εγγραφή μελών σε ασφαλιστικό φορέα (ΤΕΒΕ, ΤΑΕ, κλπ.) αν είναι απόδειξη είσπραξης Χρειάζεται φωτ/φο της πρώτης σελίδας του βιβλιαρίου ΤΕΒΕ ή ΤΑΕ.

Μισθωτήριο θεωρημένο από τη ΔΟΥ του ιδιοκτήτη ή αν έχουμε δωρεάν παραχώρηση κάποιου χώρου από κάποιον άλλον (πατέρα, μητέρα, κλπ.) τότε πρέπει να προσκομιστεί:

συμβόλαιο ιδιοκτησίας και

υπεύθυνη δήλωση θεωρημένη από την Αστυνομία για δωρεάν παραχώρηση εκείνου ο οποίος παραχωρεί το χώρο.

Αν ο χώρος είναι ιδιόκτητος, τότε πρέπει να προσκομιστεί:

συμβόλαιο ιδιοκτησίας και Ε9

υπεύθυνη δήλωση ότι θα χρησιμοποιήσει τον ιδιόκτητο χώρο σαν επαγγελματική έδρα της επιχείρησής του.

Χαρτόσημο έναρξης (το πληρώνει ο διαχειριστής του νομικού προσώπου στη ΔΟΥ.

Φωτοτυπία έναρξης των κοινοπρακτούντων μελών (μόνο για κοινοπραξίες)

Εξουσιοδότηση (εφόσον την έναρξη κάνει κάποιος τρίτος εκτός των μελών

Βήμα 12^ο θεώρηση βιβλίων και στοιχείων.

Φορολογική Ενημερότητα από τα μέλη

Υπεύθυνη Δήλωση ότι τα μέλη δεν ήταν επιτηδευματίες ή εάν είναι, βεβαίωση από τα τμήματα Κώδικα-ΦΠΑ-Έσοδα ότι δεν υπάρχουν οφειλές

Απαιτείται η παρουσία τουλάχιστον ενός Διαχειριστή

Σημείωμα Θεώρησης (έντυπο TAXIS B1) σε 1 αντίτυπο για κάθε εγκατάσταση

ΒΗΜΑ 13ο. Αφού έχουν γίνει όλα αυτά, έρχεται η σειρά πρόσληψης του προσωπικού που θα στελεχώσει την επιχείρηση. Ο εργοδότης υποχρεούται να καταθέσει δήλωση και κάρτα πρόσληψη για κάθε εργαζόμενο που προσλαμβάνει στο κατάστημα του τοπικού ΟΑΕΔ και στη συνέχεια κατάσταση προσωπικού και ωρών εργασίας στα κατά τόπους γραφεία ms Επιθεώρησης Εργασίας. Τέλος, είναι υποχρεωμένος να δηλώσει τους εργαζόμενους στον ασφαλιστικό τους φορέα, που κατά κανόνα είναι το κατά τόπους ΙΚΑ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο ΟΡΓΑΝΩΣΗ

2.1 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

- ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
- ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ
- ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

2.2 ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

- ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
- ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
- ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

2.1 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Επωνυμία επιχείρησης

Διεύθυνση έδρας T.K.

Τηλέφωνα

Fax

e-mail

Διεύθυνση ιστοσελίδας

Νομική Μορφή ομόρρυθμη εταιρεία

Έτος ίδρυσης

Αριθμός εργαζομένων 5

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Κύρια Δραστηριότητα

Επιχείρησης

Γραφείο γενικού τουρισμού

δευτερεύουσες

Δραστηριότητες

Εισιτήρια , Ξενοδοχεία, Αγροτουριστικά Καταλύματα, Ξεναγήσεις,

Εκδρομές ομαδικές και μεμονωμένες.

Η εταιρία δραστηριοποιείται στον τομέα του Τουρισμού, ως τουριστικό πρακτορείο. Είναι οικογενειακή επιχείρηση. Η εταιρία δραστηριοποιείται κυρίως σε τομείς: Την έκδοση-πώληση εισιτηρίων, την οργάνωση εκδρομών – ταξιδιών και την μεταπώληση καταλυμάτων ξενοδοχείων, ενοικιαζόμενων διαμερισμάτων, αγροτουριστικά καταλύματα ενοικιάσεις αυτοκίνητων και μηχανών.

Η εταιρία απευθύνεται στην Εξωτερική και στην Εσωτερική αγορά, με την τοπική αγορά της Κρήτης να αποτελεί την σημαντικότερη για την εταιρία.

ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ

Η επιλογή της τοποθεσίας έγινε στο Γαζί Ηρακλείου επειδή δεν υπήρχε κάτι παρόμοιο που να μπορεί να εξυπηρετεί τους κατοίκους που ήταν εκεί ή στα κοντινά χώρια και δεν ήθελαν να πηγαίνουν στο Ηράκλειο. Για το γραφείο χρειάζεται ένα μαγαζί που να είναι ισόγειο <το λιγότερο 15τετραγωνικά> και σε κεντρικό δρόμο.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Σύντομη περιγραφή θέσεων εργασίας

Ιδιοκτήτης	1 Υπάλληλος	2 Υπάλληλος
Διαχείριση	Part – Time	Full - Time
Οικονομικά	Εισιτήρια	Εισιτήρια
Συμφωνίες	Διεκπεραίωση	Διεκπεραίωση
Πακέτα – υπηρεσίες		Εκδρομές Ενοικίασης & Καταλύματα

Δραστηριότητες της εταιρείας που έχουν ανατεθεί σε εξωτερικούς συνεργάτες

- Λογιστήριο
- Συντήρηση Ηλεκτρονικών υπολογιστών –εφαρμογών

2.2 ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Περιγραφή Βασικών Τμημάτων Αγοράς

	Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Κριτήρια απόφασης & συμπεριφοράς	Μέγεθος	Κερδοφορία
Τμήμα 1	Ιδιώτες(συνήθως μεμονωμένοι)	Τιμή	40%	Εισιτήριο: 5 – 7% Εκδρομές: 10 – 15% Καταλύματα: 10 – 20%
Τμήμα 2	Εταιρικοί Ταξιδιώτες	Ποιότητα, Αξία προς Τιμή	30%	Εισιτήριο: 5 – 10% Εκδρομές: 10 –20% Καταλύματα: 10 – 30%
Τμήμα 3	Οικογένειες (κυρίως για αναψυχή)	Πληρότητα, προσφορές, τιμή	30%	Εισιτήριο: 5 – 7% Εκδρομές: 10 – 15% Καταλύματα: 10 – 20%

Πηγή: ΕΟΤ

Καινούριο τμήμα των ηλεκτρονικών αγορών

περιγραφή του: Το νέο τμήμα αποτελείται από πελάτες – αγοραστές υψηλότερων εισοδημάτων και μόρφωσης, που αναζητούν καλύτερη αξία προς τιμή από την μια και περισσότερες – περισσότερο πλήρης εναλλακτικές προτάσεις από την άλλη.

Επί το πλείστον είναι χρήστες διαδικτύου από το εξωτερικό, λόγω της χαμηλής διείσδυσης του Internet στην Ελλάδα.

Βασικά κριτήρια στην επιλογή τους είναι η αξία /τιμή (από την στιγμή που το Internet τους δίνει την δυνατότητα να συγκρίνουν αρκετές εναλλακτικές προσφορές μέσα από τον υπολογιστή τους).

Εξοικείωση Πελατών με Νέες Τεχνολογίες

Ποσοστό της αγοράς που είναι χρήστες του Ίντερνετ

Τμήμα 1ο: 11 - 25% περίπου

Τμήμα 2ο: μεγαλύτερο του 50%

Τμήμα 3ο: μικρότερο του 10%

Κύριες χρήσεις του Ίντερνετ

Email, Επικοινωνία Γενικά, Ενημέρωση, παραγγελίες – αγορές, συναλλαγές

Τάσεις στη χρήση Ίντερνετ από τους πελάτες

Στην Εξωτερική Αγορά υπάρχει Γρήγορη Ανάπτυξη στην χρήση του Internet σε όλα τα τμήματα, όπου το Internet αποκτά συνεχώς και νέες χρήσεις. Στην Εσωτερική Αγορά υπάρχει Γρήγορη Ανάπτυξη στην χρήση του Internet στο 2^ο Τμήμα και Αργή προς Μέτρια στα άλλα 2 τμήματα.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Γενική Περιγραφή Ανταγωνισμού

Συνολικός αριθμός ανταγωνιστών

Περίπου 70 άμεσοι ανταγωνιστές στο Ηράκλειο

Εντοπισμός Έμμεσων Ανταγωνιστών

Μεταφορικές Εταιρίες (π.χ Ακτοπλοϊκές , αεροπορικές, λεωφορεία, κλπ)

Tour Operators Εξωτερικού (TUI, κλπ)

Ξενοδόχοι & ιδιοκτήτες καταλυμάτων

Rent a car – γραφεία ενοικίασης Αυτοκινήτων

Η αγορά των τουριστικών πρακτόρων στο Ηράκλειο είναι αρκετά ανταγωνιστική, αφού στο Ηράκλειο είναι συγκεντρωμένοι οι περισσότεροι πράκτορες (βρίσκεται το 60% του συνόλου των τουριστικών πρακτορείων που λειτουργούν στην Κρήτη). Μέσα στο ανταγωνιστικό περιβάλλον του κλάδου συμπεριλαμβάνονται επίσης και οι μεταφορικές εταιρίες, οι tour operators, οι ξενοδόχοι και τα γραφεία rent a car. Αυτοί προκαλούν περαιτέρω όξυνση του ανταγωνισμού μιας και όπως αναφέρθηκε πριν οι περισσότεροι αναπτύσσουν αυτόνομα την διανομή και την προώθηση τους απευθείας προς τον τελικό καταναλωτή (π.χ. μέσω Internet), παρακάμπτοντας τους τουριστικούς πράκτορες και τα ενδιάμεσα κανάλια προώθησης και διανομής. Οι περισσότεροι βέβαια από τους παραπάνω έμμεσους ανταγωνιστές είναι ουσιαστικά και προμηθευτές των τουριστικών πρακτορείων, με αποτέλεσμα να προσφέρουν σε αυτά ειδικές εκπτώσεις και «πακέτα» υπηρεσιών (γιατί τα πρακτορεία κατέχουν σημαντικό μερίδιο της τουριστικής κίνησης – αγοράς).

Σε κάθε περίπτωση όμως κάθε «μικρός» τουριστικός πράκτορας θα πρέπει να επανατοποθετηθεί στην αγορά και να προσφέρει εναλλακτικές, πλήρεις και διαφοροποιημένες υπηρεσίες και πακέτα αν θέλει να εξασφαλίσει την ανάπτυξη της δραστηριότητας και την βιωσιμότητα του. Επίσης το Internet παίζει σημαντικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή, αφού λειτουργεί ως μέσω ολοκλήρωσης τέτοιου είδους στρατηγικών, προσφέροντας άμεση, συνεχής και οικονομική πρόσβαση σε νέα τμήματα της εξωτερικής και της εσωτερικής αγοράς.

Κυριότεροι Ανταγωνιστές

	Μερίδια Αγοράς	Κύριο Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα	Χρήση ΕΗΕ
Ανταγωνιστής 1 Mika Travel	6 – 10%	<ul style="list-style-type: none"> • Όνομα - Εικόνα • Διαφήμιση • Ειδικές σχέσεις με media & διασυνδέσεις • Παλαιότητα – εμπειρία στην αγορά (περίπου 10 έτη) • Γκάμα προϊόντων υπηρεσιών 	Internet – Επικοινωνία Γενικά Website http://www.mikatravel.com
Ανταγωνιστής 2: Cozi Travel	6 – 10%	<ul style="list-style-type: none"> • Δίκτυο πωλήσεων (γραφεία στην Αθήνα & Θεσσαλονίκη) <ul style="list-style-type: none"> • Εξειδίκευση • Δικτύωση και διασυνδέσεις στην αγορά 	Internet – Επικοινωνία Γενικά Website http://www.cozittravel.com http://www.cozi.gr
Ανταγωνιστής 3: Vai Travel	11 - 20%	<ul style="list-style-type: none"> • Παλαιότητα – μεγαλύτερη εμπειρία στην αγορά (>10 έτη) • Πελατολόγιο – παλιοί πελάτες • Όνομα – Εικόνα • Μέγεθος • Γκάμα προϊόντων υπηρεσιών 	Internet – Επικοινωνία Γενικά

Οι κυριότεροι ανταγωνιστές της επιχείρησης βλέπουμε ότι χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές και το Internet (τουλάχιστον σε βασικό επίπεδο, email, επικοινωνία, ενημέρωση).

Ο 1ος ανταγωνιστής κινείται κυρίως στην βάση προσωπικών διασυνδέσεων και σχέσεων με παράγοντες της αγοράς, ενώ διαφημίζεται περισσότερο από τους άλλους. Διαθέτει website, το οποίο αυτήν την στιγμή βρίσκεται υπό ανακατασκευή.

Ο 2ος ανταγωνιστής κινείται επιθετικότερα από τους άλλους, με βασικό πλεονέκτημα το δίκτυο του και τις διασυνδέσεις του στην αγορά. Στο Internet διαθέτει website, κυρίως για τον σκοπό της εταιρικής παρουσίασης, της διαφήμισης πακέτων – υπηρεσιών και της επικοινωνίας(μέσω φόρμας και email). Δεν εκτελεί On-Line ηλεκτρονικές παραγγελίες & συναλλαγές.

Ο 3ος ανταγωνιστής είναι ο παλαιότερος όλων και κινείται κυρίως στον άξονα της διατήρησης του υπάρχοντος πελατολογίου – μεριδίου του στην αγορά. Δεν διαθέτει website, όπως επίσης δεν φαίνεται να κάνει εκτεταμένη χρήση των ΕΗΕ.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Η αγορά των Τουριστικών Πρακτόρων (Travel Agencies) είναι μεγάλη σε μέγεθος και θα λέγαμε ότι γενικά βρίσκεται σε φάση ωριμότητας πλέον. Η αγορά των τουριστικών πρακτόρων στο Ηράκλειο είναι αρκετά ανταγωνιστική, στο Ηράκλειο βρίσκεται το 60% του συνόλου των τουριστικών πρακτορείων που λειτουργούν στην Κρήτη. Μέσα στο ανταγωνιστικό περιβάλλον του κλάδου συμπεριλαμβάνονται επίσης και οι μεταφορικές εταιρίες, οι tour operators, οι ξενοδόχοι και τα γραφεία rent a car. Σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και το Internet, το οποίο προσφέρει την δυνατότητα στις μικρότερες επιχειρήσεις να βελτιώσουν το επίπεδο και την γκάμα των υπηρεσιών τους. Παράλληλα όμως αποτελεί και «απειλή» για τα τουριστικά πρακτορεία, αφού ουσιαστικά ανταγωνίζεται τους ενδιαμέσους(Τουρ. Πράκτορες), προσφέροντας την δυνατότητα στους προμηθευτές τους (π.χ. ξενοδόχοι, ναυτιλιακές, αεροπορικές εταιρίες, κλπ) να απευθυνθούν απευθείας στο κοινό – καταναλωτές. Για τον παραπάνω λόγο οι τουριστικοί πράκτορες θα πρέπει να υιοθετήσουν το Internet, καλύτερης ποιότητας, ολοκληρωμένες υπηρεσίες και υποστήριξη στους πελάτες τους, με μεγαλύτερη ποικιλία και εύρος (δημιουργία πακέτων, προσφορά συμπληρωματικών υπηρεσιών, συγκριτική αξιολόγηση προσφορών προμηθευτών, κλπ).

Οι κυριότεροι άμεσοι ανταγωνιστές της επιχείρησης βλέπουμε ότι χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές και το Internet (τουλάχιστον σε βασικό επίπεδο, email, επικοινωνία, ενημέρωση). Η διαφοροποίηση που υπάρχει στις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρονται στην τουριστική αγορά είναι σχετικά μικρή με την διαθεσιμότητα και την τιμή να αποτελούν τις κύριες μεταβλητές. Τα δίκτυα διανομής των τουριστικών υπηρεσιών παρουσιάζουν από την άλλη σχετική ποικιλομορφία, με το Internet να αποτελεί σημαντικό παράγοντα ανάπτυξης της αγοράς τα τελευταία χρόνια. Το κύριο δίκτυο διανομής προς τους καταναλωτές είναι αυτό των τουριστικών πρακτόρων, οι οποίοι και δουλεύουν συνήθως βάση ποσοστού προμήθειας που παίρνουν από τους προμηθευτές τους. Οι τουριστικοί πράκτορες ουσιαστικά χωρίζονται στους μεγάλους - αλυσίδες (TUI) και στους μικρούς – τοπικούς. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι οι προμηθευτές – χονδρέμποροι, αν και συνήθως επιχειρούν να απευθυνθούν στους τελικούς καταναλωτές, στην πλειονότητα τους διαμορφώνουν τέτοια τιμολογιακή πολιτική ώστε να δίνουν περίπου ανάλογα ή και μεγαλύτερα περιθώρια μερικές φορές στα τουριστικά πρακτορεία. Αυτό συμβαίνει γιατί τοπικά στις αγορές τους οι πράκτορες ακόμη συγκεντρώνουν σημαντική δύναμη – μερίδιο αγοράς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

3.1 ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΘΕΙ ΕΝΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑΣ

3.2 ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΑΔΕΙΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

3.3 ΕΠΙΛΟΓΗ, ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ :

- ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ
- ΠΛΑΝΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
- ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ

3.1 Πως μπορεί να χρηματοδοτηθεί ένας Επιχειρηματίας;

Ένα πολύ κρίσιμο ζήτημα για κάποιον που θέλει να υλοποιήσει την επιχειρηματική ιδέα του, εκτός από τη συλλογή των πληροφοριών και των δικαιολογητικών που απαιτούνται, είναι και το οικονομικό. Πού μπορεί λοιπόν να βρει κανείς τα κεφάλαια που χρειάζονται για την έναρξη μιας επιχειρηματικής δραστηριότητας; Σε μερικές περιπτώσεις, ανάλογα με τη φύση της δραστηριότητας, μπορεί να απαιτούνται πολύ υψηλά ποσά, κυρίως για τον εξοπλισμό. Αν μιν ο ενδιαφερόμενος διαθέτει τα χρήματα, καλώς. Αν όχι, θα χρειαστεί να δανειστεί από τράπεζες. Έχει όμως και την εναλλακτική λύση να κάνει χρήση κάποιου από τα προγράμματα επιδότησης από το Ευρωπαϊκό κοινοτικό πρόγραμμα που έχουν στόχο την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, ιδιαίτερα σε κάποιες κοινωνικές ομάδες που θεωρούνται ευαίσθητες, όπως οι νέοι, οι γυναίκες, τα άτομα με αναπηρίες και οι άνεργοι.

Σε αυτά τα προγράμματα ο επίδοξος επιχειρηματίας βάζει μέρος της επένδυσης και το υπόλοιπο επιδοτείται. Μέρος των ιδίων κεφαλαίων μπορεί να καλυφθεί με τραπεζικό δανεισμό.

Για να διεκδικήσει λοιπόν κάποιος μια... θέση στις λίστες της επιδότησης, θα πρέπει να καταθέσει πλήρη φάκελο με δικαιολογητικά που μπορεί να απαιτήσουν ως έναν μήνα για τη συλλογή τους. Το σημείο-κλειδί σε αυτά είναι το επιχειρηματικό σχέδιο που κατατίθεται και το οποίο πρέπει να είναι πολύ καλά και αναλυτικά συνταγμένο. Επιπλέον, χρειάζεται να κατατεθούν, εκτός από την αίτηση, αντίγραφα φορολογικών δηλώσεων, στοιχεία τεκμηρίωσης της δυνατότητας κάλυψης της ίδιας συμμετοχής (τραπεζικοί λογαριασμοί, βεβαιώσεις τράπεζας για χρεόγραφα, ομόλογα κ.ά.), επικυρωμένο αντίγραφο αστυνομικής ταυτότητας, βεβαιώσεις για τα προσόντα των υποψηφίων επιχειρηματιών (πτυχία, ένσημα ασφαλιστικού φορέα κ.ά.) και τέλος, προσφορές, προτιμολόγια και τιμοκατάλογοι για τον τεχνικό εξοπλισμό, τις εγκαταστάσεις και λοιπές δαπάνες της επιχείρησης. Από την ημερομηνία λήξης της κατάθεσης των δικαιολογητικών ξεκινάει η διαδικασία επιλογής των φακέλων που διαρκεί περίπου τρεις μήνες ώσπου να ανακοινωθούν τα ονόματα όσων εντάσσονται στα προγράμματα επιδότησης. Αν τη στιγμή εκείνη ένας ενδιαφερόμενος έχει ήδη ολοκληρώσει την επένδυση του, μπορεί άμεσα να ζητήσει έλεγχο και να πάρει τα χρήματα της επιδότησης εφάπαξ,. Από εκεί και πέρα, υποχρεούται να διατηρήσει την επιχείρηση τουλάχιστον για τρία έως πέντε χρόνια.

Βεβαία, για την υπαγωγή σε κάποιο από αυτά τα προγράμματα χρειάζεται κανείς να ασχοληθεί αρκετές ημέρες για τη συλλογή των δικαιολογητικών, αλλά και να συμβουλευτεί ειδικούς για την κατάρτιση του επιχειρηματικού σχεδίου, που είναι και το κρίσιμότερο στοιχείο για τη χρηματοδότηση, αλλά και τη βιωσιμότητα μιας νέας επιχείρησης. Σε αυτό το στάδιο, κάποιος ενδιαφερόμενος μπορεί να κάνει χρήση των δωρεάν συμβουλευτικών υπηρεσιών του ΚΕΤΑ-ΚΕΜΑΚ, ή να καταφύγει σε ιδιωτικά γραφεία που αναλαμβάνουν αυτή τη δουλειά, φυσικά έναντι αμοιβής.

3.2 ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΑΔΕΙΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Αίτηση με πλήρη στοιχεία ταυτότητας του ενδιαφερομένου.

Μισθωτήριο. Ή οποιοδήποτε έγγραφο από το οποίο να αποδεικνύεται η κυριότητα ή η μίσθωση του ακινήτου. Προκειμένου περί μισθωτηρίου, πρέπει να προκύπτει η χρήση του μισθίου και η ισχύς του. Να είναι θεωρημένο από την Αρμόδια ΔΟΥ.

Οικοδομική άδεια. Φωτ/φο θεωρημένο από τη Δ/ση Πολεοδομίας του Δήμου.

Βεβαίωση κυρίας χρήσης, από την Πολεοδομία του Δήμου, ότι όλοι οι χώροι του κατ/τος συμπεριλαμβανομένων και των τυχόν παταριών είναι νόμιμοι και κυρίας χρήσεως προοριζόμενοι για κατ/μα υγειονομικού ενδιαφέροντος.

Κατόψεις 5 των χώρων και 2 τοπογραφικά. Θα συντάσσονται από διπλωματούχο μηχανικό, ή υπομηχανικό, ή εργοδηγό, κλίμακας 1:50, θα φέρουν σφραγίδα, υπογραφή, ημερομηνία, και θα απεικονίζονται σ' αυτά λεπτομερώς όλοι οι χώροι, οι ακριβείς διαστάσεις (μήκος-πλάτος-ύψος) και προορισμός του κάθε χώρου, (κουζίνα, αποθήκη, αίθουσα πελατών καπνίζοντες - μη καπνίζοντες κ.λπ., το εμβαδόν κάθε χώρου χωριστά, το συνολικό εμβαδό του κατ/τος, καθώς και ο ωφέλιμος χώρος της αίθουσας πελατών ο οποίος θα καθορίζει χώρο 50% της αίθουσας για τους μη καπνίζοντες.)

Βεβαίωση από την Πολεοδομία του Δήμου, ότι είναι σε περιοχή στην οποία δεν απαγορεύεται η συγκεκριμένη χρήση γης.

Υπεύθυνη Δήλωση του Διαχειριστή της πολυκατοικίας ή εν ελλείψει του ιδιοκτήτη, (θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής), που να δηλώνει:

Αν είναι πολυκατοικία ή όχι.

Αν υπάρχει κανονισμός στην πολυκατοικία που επιτρέπει ή όχι την ίδρυση του συγκεκριμένου κατ/τος.

ο ιδιοκτήτης της οικοδομής είναι ένας ή υπάρχουν συνιδιοκτήτες. Στην δεύτερη περίπτωση πρέπει να δηλώνεται αν αυτοί συμφωνούν για την ίδρυση του κατ/τος.

(Δεν λαμβάνεται υπόψη η συναίνεση των ιδιοκτητών κατ/των και βοηθητικών χώρων που στεγάζονται στο ίδιο κτίριο).

Υπεύθυνη δήλωση, αδειούχου Ηλεκτρολόγου Εγκαταστάσου, (θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής), στην οποία θα αναγράφεται και ο αριθμός μητρώου αδειάς του, και στην οποία θα αναφέρει: ότι η ηλεκτρική εγκατάσταση του υπό ίδρυση κατ/τος, εξασφαλίζει ακινδύνως την ηλεκτροδότησή του, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.4485/66

Βεβαίωση Πυροσβεστικής υπηρεσίας (Πιστοποιητικό Πυρασφάλειας)

Υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου (θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής) για το είδος καυσίμου που θα χρησιμοποιηθεί (προκειμένου για μικτά καυστήματα).

Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας (θεωρημένο φωτ/φο).

Βιβλιάριο υγείας της Δ/σης Υγιεινής (θεωρημένο φωτ/φο). Να φαίνονται οι σελίδες με τη φωτογραφία και τα στοιχεία του κατόχου, και η τελευταία θεώρηση. Δεν θεωρείται βιβλιάριο Υγείας το βιβλιάριο ασθενείας του ενδιαφερομένου.

Υπεύθυνη δήλωση με το εξής περιεχόμενο: « Ο/Η κάτωθι υπογράφων/υπογράφουσα δεν έχω καταδικαστεί τελεσίδικα για κανένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στις διατάξεις του άρθρου 1 παρ. 2 του πδ. 180/79, όπως αυτό ισχύει.

Φωτογραφίες τέσσερις (4) πρόσφατες.

Παράβολο 150 euro το οποίο θα καταβάλλεται στο Ταμείο του Δήμου, με υπηρεσιακό σημείωμα που θα χορηγηθεί από την υπηρεσία μας εφόσον τα δικαιολογητικά είναι πλήρη. (Σύμφωνα με την υπ' αριθμ.61167/17-12-07 Κοινή Υπ. Απόφαση ανάλογα με το είδος του κατ/τος).

Βεβαίωση Οικονομικής Εφορίας για έναρξη Ασκήσεως Επαγγέλματος.

Δημοτική ενημερότητα από το γραφείο 4 του Δήμου Ηρακλείου, με πρόσφατη απόδειξη της ΔΕΗ του καταστήματος.

Για Εταιρεία:

Το κωδικοποιημένο καταστατικό της εταιρείας σε ΦΕΚ για τις ΑΕ ή ΕΠΕ ή θεωρημένο από το Πρωτοδικείο για Ο.Ε. ή Ε.Ε.

3.3 ΕΠΙΛΟΓΗ, ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Η εταιρία βασίζεται κυρίως στην έκδοση εισιτηρίων, από την οποία προέρχονται και τα περισσότερα κέρδη της. Οι εκδρομές και τα καταλύματα συμμετέχουν με ποσοστό 50% περίπου στα κέρδη της εταιρίας, εξαιτίας του μεγαλύτερου περιθωρίου κέρδους που έχουν.

Όλα αυτά οι πελάτες θα μπορούν να τα βρουν μέσα στην ιστοσελίδα της και θα μπορούν να επωφελούνται ότι θα υπάρχουν όλα όσα θα ψάχνουν και εναλλακτικές λύσεις.

Θα μπορούν να βρουν,

πολλές εναλλακτικές προσφορές ,

καλύτερες τιμές ,

ειδικές προσφορές διαδικτύου

εικόνες που θα μπορούν να δουν(για διάφορα ξενοδοχεία ,καταλύματα , η τοποθεσίες που θέλουν να επισκεφτούν) ,

διάφορα πακέτα και γκρουπ(που είτε τα διοργανώνει το ίδιο το γραφείο είτε είναι προσφορές άλλων ταξιδιωτικών γραφείων με τα οποία συνεργάζεται)

να έχουν επικοινωνία είτε μέσω e-mail είτε μέσα από ένα ειδώς chat που θα μπορούν να επικοινωνούν άμεσα με το γραφείο(βέβαια θα υπάρχουν και στοιχεία όπως τηλέφωνο και διεύθυνση)

να μπορούν να κλείνουν τα εισιτήρια τους

να κάνουν κράτηση εισιτηρίων

κρατήσεις ξενοδοχείων και αγροτουριστικών καταλυμάτων

να μπορούν να βλέπουν τι διαθεσιμότητες υπάρχουν είτε για εισιτήρια είτε για ξενοδοχεία

ειδικές τιμές για μεμονωμένα γκρουπ(10-20 άτομα)

Διαφήμιση

Ενημέρωση για προϊόντα / υπηρεσίες

Δημιουργία προφίλ πελάτη

Συμμετοχή σε διαγωνισμούς

Τιμολόγηση on-line

Ηλεκτρονική πληρωμή

Διαπραγμάτευση τιμής

Η τιμολογιακή πολιτική της εταιρίας δεν διαφοροποιείται σημαντικά από τον μέσο όρο της αγοράς και η εταιρία επενδύει κυρίως στις σχέσεις με τους πελάτες της και την ποιότητα εξυπηρέτησης. Σκοπός της εταιρίας για την επόμενη τριετία είναι η επέκταση της σε μικρότερα, περισσότερο εξειδικευμένα τμήματα της αγοράς (π.χ. συνεδριακός τουρισμός, κρουαζιέρες, αγροτουρισμός, κλπ) τα οποία και προσφέρουν μεγαλύτερο περιθώριο κέρδους. Επίσης προσφέροντας εναλλακτικές και περισσότερο πλήρης και εξειδικευμένες προτάσεις η εταιρία σκοπεύει να διαφοροποιηθεί από τον ανταγωνισμό, αξιοποιώντας παράλληλα την εμπειρία της π.χ. στο αγροτουρισμό.

ΠΛΑΝΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Οι πελάτες της εταιρίας είναι στο μεγαλύτερο ποσοστό τους ιδιώτες και οικογένειες. Οι ιδιώτες είναι συνήθως μεμονωμένα άτομα που ενδιαφέρονται κυρίως για εισιτήρια και λιγότερο για καταλύματα και εκδρομές – κρουαζιέρες. Οι οικογένειες από την άλλη ενδιαφέρονται κυρίως για ταξίδια – εκδρομές και καταλύματα, για τις διακοπές τους κυρίως την εποχή του καλοκαιριού και των γιορτών. Οι εταιρικοί ταξιδιώτες είναι είτε μεμονωμένα άτομα ή γκρουπ που ενδιαφέρονται για καταλύματα και κλείσιμο εισιτηρίων. Τα κριτήρια αγοράς τους διαφέρουν με τους ιδιώτες να λαμβάνουν κυρίως υπόψη την τιμή. Οι εταιρικοί ταξιδιώτες ενδιαφέρονται για την ποιότητα των υπηρεσιών και την αξία προς την τιμή. Οι οικογένειες ενδιαφέρονται για προσφορές, πλήρη και οικονομικά πακέτα διακοπών, εκδρομών και ταξιδιών.

Η μειοψηφία των πελατών της εταιρίας (10% περίπου) χρησιμοποιεί το Internet, ειδικά για την αγορά και το κλείσιμο των εισιτηρίων. Παρόλα αυτά όμως έχει διαπιστώσει

την τάση αύξησης των πελατών της που χρησιμοποιούν το Internet, ενώ παράλληλα στοχεύει να αναπτύξει μελλοντικά την διαδικτυακή της παρουσία, ώστε να προσελκύσει νέους πελάτες και να βελτιώσει παράλληλα την ποιότητα της εξυπηρέτησης προς το υπάρχον πελατολόγιο της. Οι κυριότεροι προμηθευτές της εταιρίας είναι αρκετά μεγαλύτεροι σε μέγεθος και διαπραγματευτική δύναμη. Αυτό έχει αντίκτυπο και στο ποσοστό μικτού κέρδους της εταιρίας, όπου τα περιθώρια κέρδους που αφήνουν ειδικά τομείς όπως αυτός του εισιτηρίου είναι πολύ μικρά. Ενδεχομένως η εταιρία να μπορέσει να βελτιώσει την κερδοφορία της αν καταφέρει να αυξήσει τον τζίρο και τις εκπτώσεις επομένως που λαμβάνει από τους προμηθευτές της.

Η αναζήτηση επίσης νέων προμηθευτών θα μπορούσε να αποφέρει καλύτερα αποτελέσματα για την εταιρία. Η επέκταση των δραστηριοτήτων της εταιρίας σε νέες δραστηριότητες είναι ίσως η καλλίτερη λύση, αφού αφενός μεν θα συνεργαστεί με νέους προμηθευτές και αφετέρου δε θα στοχεύσει σε τμήματα της αγοράς που έχουν μεγαλύτερα περιθώρια κέρδους.

Το Internet παίζει σημαντικό ρόλο αφού μέσα από την αναζήτηση συνεργασιών με συναφείς διαδικτυακές εταιρίες και με την απευθείας διανομή των πακέτων – υπηρεσιών της σε νέες αγορές, η εταιρία θα μπορέσει να αυξήσει και τον τζίρο της και την αποδοτικότητα – περιθώρια κέρδους της. Η εταιρία δεν έχει εκτεταμένο δίκτυο διανομής, αφού στην ουσία δραστηριοποιείται κυρίως στην τοπική αγορά και από την άλλη δεν προσφέρει κάποια πακέτα υπηρεσιών τόσο διαφοροποιημένα ώστε να προσελκύσει το ενδιαφέρον τρίτων διανομέων. Ακόμα η έννοια της διανομής ορίζεται

εδώ κυρίως μέσα στα πλαίσια της συνεργασίας με άλλες μικρές εταιρίες οι οποίες επιζητούν συνεργάτες σε άλλες πόλεις της Ελλάδος.

Η εταιρία επίσης είναι επιφυλακτική στην επέκταση του δικτύου διανομής της εξαιτίας του ρίσκου που υπάρχει από την συνεργασία με εταιρίες «φούσκες», οι οποίες τοποθετούν παραγγελίες – αγορές τις οποίες στην συνέχεια δεν τις αποπληρώνουν για διάφορους λόγους. Τέλος τα μικρά περιθώρια κέρδους δεν αφήνουν ουσιαστικά την δυνατότητα στην εταιρία να αναπτύξει κάποιο δίκτυο διανομής, με την περίπτωση της επέκτασης μέσω του Internet να αποτελεί ίσως μονόδρομο σε αυτή την φάση για την εταιρία (όσον αφορά την επέκταση της διανομής των προϊόντων – υπηρεσιών της σε νέες – διευρυμένες αγορές).

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ

Οι συναλλαγές θα γίνονται ηλεκτρονικά και γι' αυτό θα απαιτείται σωστός έλεγχος και πρόβλεψη από την εταιρία. Θα πρέπει να βρει αποτελεσματικούς τρόπους, διαδικασίες και σχήματα για την προσέλκυση νέων συνεργατών.

Η εταιρία δεν θα χρειαστεί να αλλάξει δραματικά τον τρόπο λειτουργίας της. Η διεκπεραίωση των requests και των πωλήσεων θα γίνεται με παρόμοια διαδικασία. Η βασική αλλαγή θα επέλθει στον όγκο της πληροφορίας που θα πρέπει να διαχειριστεί, όπου θα πρέπει να γίνεται ηλεκτρονικά. Επίσης θα έχει πλέον στην διάθεση της περισσότερη πληροφορία για τους πελάτες της, την οποία μπορεί να αξιοποιήσει αποδοτικά προσφέροντας τις ζητούμενες υπηρεσίες. Σε κάθε περίπτωση οι παραδοσιακές διαδικασίες δεν θα «εγκαταλειφθούν» και οι εταιρία θα συνεχίσει να διεκπεραιώνει παραγγελίες όπως και πριν, αλλά με την υποστήριξη των νέων συστημάτων. Αν κριθεί απαραίτητο μπορεί να δώσει κίνητρα (π.χ. έκπτωσης) στους πελάτες της να χρησιμοποιούν το website.

Θέσεις που μεταβάλλονται

Θέση 1: Ιδιοκτήτης. Θα απαιτηθεί γνώση του λογισμικού διαχείρισης του νέου website. Επίσης θα απαιτηθεί να μάθει την λειτουργία του CRM, όπως επίσης και τρόπους επιχειρηματικής αξιοποίησης των παραπάνω εργαλείων. Τέλος θα πρέπει να γνωρίζει τις διαδικασίες συντήρησης των παραπάνω, όπως επίσης και τα διαφορετικά μοντέλα και μέσα που μπορεί να χρησιμοποιήσει στην τιμολόγηση, διαφήμιση – προώθηση και συνεργασία με τρίτους.

Θέσεις 2 και 3: Υπάλληλοι: Θα απαιτηθεί γνώση του λογισμικού διαχείρισης του νέου website. Επίσης θα απαιτηθεί να μάθουν την λειτουργία του CRM λογισμικού. Θα πρέπει να μάθουν την σχετική ορολογία, αλλά και την διαδικασία τέλεσης ηλεκτρονικών συναλλαγών. Επίσης θα πρέπει να εκπαιδευτούν στην διεκπεραίωση των requests και στην υποστήριξη των παραπόνων – ερωτημάτων των πελατών.

Νέα Θέση: Υπεύθυνος συντήρησης website & e-Marketing

Θα χρειαστεί να προσληφθεί τουλάχιστον part-time κάποιο άτομο που θα αναλάβει την διαχείριση & τροφοδοσία του website και του CRM με την απαιτούμενη πληροφορία, όπως και την ανανέωση της. Επίσης θα πρέπει να γνωρίζει τα συναφή τεχνικά θέματα χρήσης Διαδικτύου και web design ώστε να μπορέσει να συμβάλει αποτελεσματικά στην συντήρηση του website και των υφιστάμενων βάσεων δεδομένων και την επίλυση τρεχόντων προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν κατά την διάρκεια της λειτουργίας. Τέλος θα πρέπει να γνωρίζει τα βασικά περί e-marketing, ώστε να συμβάλει τεχνικά στην προώθηση της εταιρίας στο Internet (π.χ. Google Adwords, Impressions, banners, Link Popularity, κλπ).

Η εταιρία χρησιμοποιεί Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές αρκετά, αφού είναι απαραίτητοι στην λειτουργία της. Ειδικότερα το κλείσιμο εισιτηρίων και η ενημέρωση καθημερινές ενέργειες για τους εργαζόμενους της εταιρίας. Η πρόσβαση στο διαδίκτυο γίνεται μέσω ADSL και κρίνεται αρκετά ικανοποιητικό. Η εταιρία χρησιμοποιεί κυρίως εφαρμογές γραφείου, το Galileo (εφαρμογή εισιτηρίων), την εφαρμογή ForthCRS (για το ακτοπλοϊκό εισιτήριο) και την εφαρμογή λογιστικής - εμπορικής διαχείρισης Multi.

Η εταιρία έχει εταιρική ιστοσελίδα αλλά δεν έχει αντίστοιχα emails για όλους τους εργαζόμενους, κάτι που κρίνεται ανεπαρκές για τις ανάγκες ενός τουριστικού γραφείου γενικά.

Οι εργαζόμενοι γνωρίζουν σε γενικές γραμμές την χρήση Η/Υ, αλλά θα χρειαστούν εκπαίδευση ώστε να αντεπεξέλθουν στις ανάγκες που θα προκύψουν από την υιοθέτηση ΕΗΕ από την εταιρία. Μια εφαρμογή CRM (Customer Relationship Management) θα βοηθούσε επίσης αρκετά την εταιρία να μανατζάρει το πελατολόγιο της, αλλά και να αναπτύξει «έξυπνες» προωθητικές ενέργειες.

Η εταιρία θα χρειαστεί να προχωρήσει σε αναβάθμιση των υπάρχοντων Η/Υ και σε αγορά τουλάχιστον 2 ακόμα πλήρως εξοπλισμένων Η/Υ. Επίσης θα χρειαστεί να αγοράσει και ορισμένα αναγκαία περιφερειακά π.χ. Scanner κλπ.

Ακόμα θα χρειαστεί να αγοράσει το λογισμικό του website – CMS ,όπως επίσης και κάποιες εξειδικευμένες εφαρμογές που μπορεί να χρειαστεί. Τέλος θα αγοράσει την CRM εφαρμογή με τις αντίστοιχες άδειες χρήσης την οποία και θα εγκαταστήσει ο προμηθευτής. Στα παραπάνω θα χρειαστεί να εκπαιδευτούν στην χρήση τους όλοι οι υπάλληλοι της εταιρίας, οι οποίοι θα πρέπει να έχουν πλήρως καταρτιστεί στην χρήση και συντήρηση των παραπάνω εφαρμογών.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Μετά τη συλλογή πληροφοριών που αφορούσαν τη πτυχιακή μου εργασία με θέμα <<ίδρυση, οργάνωση και λειτουργία ενός σύγχρονου τουριστικού πρακτορείου>> διαπιστώνω ότι ο τουρισμός έχει επίδραση καταλυτικά στην οικονομική ζωή για περιφέρειες και πόλεις της Ελλάδας.

Παρατηρούμε ότι η τουριστική βιομηχανία με την κλασική της μορφή αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους κλάδους της ελληνικής “βιομηχανίας”. Αποτελεί μάλιστα σημαντική πηγή εισοδήματος για πολλές περιφέρειες και πόλεις της Ελλάδας. Ιδιαίτερα στα νησιά ένα σημαντικό τμήμα του πληθυσμού ασχολείται και ζει κυρίως από τα τουριστικά επαγγέλματα.

Αυτή τη στιγμή τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα τουριστικά πρακτορεία είναι παρά πολλά. Μπορούμε να πούμε ότι μπορούν να ικανοποιήσουν όλες τις προσδοκίες των καταναλωτών και βεβαία με τις ανάλογες τιμές. Υπάρχουν και νέες μορφές εναλλακτικού τουρισμού που θα μπορούσαν να επιλέξουν.

Όλα αυτά είναι προσιτά και εύκολα στην εύρεση τους μέσω του διαδικτύου, που λύνει τα χεριά πολλών καταναλωτών. Μπορούν να δουν και να επιλέξουν. Στην Ελλάδα είναι στα αρχικά στάδια ακόμα η χρήση του διαδικτύου για τέτοιες ενέργειες αλλά όσο πάει και αυξάνεται. Ευελπιστούμε ότι θα βελτιωθεί στο μέλλον , θα γίνει πιο προσιτή και ωφέλιμη προς τους καταναλωτές.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<<Ταξιδιωτικά πρακτορεία incoming & outgoing >>

Σωτηριάδης Μάριος

Εκδόσεις << Προπομπός 2006 >>

<<Οργάνωση και διοίκηση>>

Κώστας Τζωρτζάκης

Αλεξία Τζωρτζάκη

Εκδόσεις << Κ. Τζωρτζάκης >>

<<Προγραμματισμός δράσεως επιχειρήσεων >>

Π. Κιόχος

Γ. Παπανικολάου

Εκδόσεις << Αιθ. Σταμούλης >>

Διευθύνσεις:

www.keta_kemak.gr

www.eommex.gr

www.google.gr