

Herbas arba prekių ženklas

UAB „Baltic Travel Service“
 (Tiekėjo pavadinimas)

TIEKĖJO SIŪLOMŲ SPECIALISTŲ SĄRAŠAS

Eil. Nr. 1.	Tiekėjo siūlomo specialisto vardas, pavardė	Ar šio specialisto darbo patirtis teikiama pasiūlymo ekonominio naudingumo vertinimui? (nurodoma TAIP arba NE)	Specialisto teisiniai santykiai su Tiekėju*, nurodoma dabartinė (pasiūlymo pateikimo datai esama) specialisto darbovietė	Galiojančio IATA sertifikato arba lygiaverčio dokumento turėjimas (nurodoma, ar specialistas turi galiojantį IATA sertifikatą ir pateikiamos sertifikatų kopijos)	Informacija apie specialisto turimą darbo kelionių organizavimo ar pardavimo srityje patirtį (nurodomi darboviečių, kuriose įgyta reikalaujama darbo patirtis, pavadinimai bei darbo jose trukmės laikotarpiai)	
					Darbovietės, kurioje įgyta darbo kelionių organizavimo ar pardavimo srityje patirtis, pavadinimas	Darbo kelionių organizavimo ar pardavimo srityje nurodytoje darbovietėje stažas/trukmė (nurodomos darbo pradžios ir pabaigos datos (pvz. 2019.01.01- 2020.01.01), o jeigu dirbama iki šiol, pradžios data ir nurodoma, jog dirbama iki šiol (pvz. 2020.01.01-iki šiol))
1	2	3	4	5	6	7
1.		TAIP	UAB „Baltic Travel Service“ darbuotoja	IATA –UFTAA kelionių ir turimo pagrindinio kurso sertifikatas (Monrealis, 2012 birželis). Detali informacija nurodyta pridėjame dokumente - IATA	UAB „Baltic Travel Service“ daugiau nei 5 metai Detali informacija nurodyta pridėjame dokumente - CV	Profesinė patirtis – 339 mėnesiai (28 metai) Patirtis, nuo tada, kai išduoti IATA arba lygiaverčiai dokumentai – 11 metų Detali informacija nurodyta pridėjame dokumente – CV

Eil. Nr.	Tiekėjo siūlomo specialisto vardas, pavardė	Ar šio specialisto darbo patirtis teikiama pasiūlymo ekonominio naudingumo vertinimui? (nurodoma TAIP arba NE)	Specialisto teisiniai santykiai su Tiekėju*, nurodoma dabartinė (pasiūlymo pateikimo datai esama) specialisto darbovietė	Galiojančio IATA sertifikato arba lygiaverčio dokumento turėjimas (nurodoma, ar specialistas turi galiojantį IATA sertifikatą ir pateikiamos sertifikatų kopijos)	Informacija apie specialisto turimą darbo kelionių organizavimo ar pardavimo srityje patirtį (nurodomi darbuotojų, kuriose įgyta reikalaujama darbo patirtis, pavadinimai bei darbo jose trukmės laikotarpiai)	
					Darbovietės, kurioje įgyta darbo kelionių organizavimo ar pardavimo srityje patirtis, pavadinimas	Darbo kelionių organizavimo ar pardavimo srityje nurodytoje darbovietėje stažas/trukmė (nurodomos darbo pradžios ir pabaigos datos (pvz. 2019.01.01-2020.01.01), o jeigu dirbama iki šiol, pradžios data ir nurodoma, jog dirbama iki šiol (pvz. 2020.01.01-iki šiol)
1.						
...2		TAIP	UAB „Baltic Travel Service“ darbuotojas	IATA –UFTAA kelionių ir turimo pagrindinio kurso sertifikatas (Monrealis, 2002 balandis). Detali informacija nurodyta pridėtame dokumente - IATA	UAB „Baltic Travel Service“ daugiau nei 5 metai Detali informacija nurodyta pridėtame dokumente - CV	Profesinė patirtis – 332 mėnesiai (28 metai) Patirtis, nuo tada, kai išduoti IATA arba lygiaverčiai dokumentai – 21 metai Detali informacija nurodyta pridėtame dokumente - CV

***Pastaba:**

Jeigu Tiekėjas ketina sutarties vykdymo metu pasitelkti specialistus (arba specialistą), kurie nėra jo darbuotojai, Tiekėjas teikiant Pasiūlymą turi juos nurodyti kaip subtiekejus. Šie specialistai kaip subtiekejai nurodomi ir Pasiūlymo formos atitinkamoje lentelėje. Dėl tokių specialistų turi būti pateiktas dokumentas, patvirtinantis/įrodantis, kad pirkimo laimėjimo ir sutarties sudarymo atveju specialistai bus prieinamas Tiekėjui.

Jeigu laimėjimo ir sutarties sudarymo atveju Tiekėjas ketina tokį specialistą įdarbinti, tuomet Tiekėjas Pasiūlyme kartu su kitais Pirkimo sąlygose reikalaujamais pateikti dokumentais/informacija apie specialistus pateikia su ketinamais samdyti specialistais sudarytą susitarimą (t. y. sutartį arba ketinimų protokolą, arba kitą dokumentą), patvirtinantį/įrodantį, kad pirkimo laimėjimo ir sutarties sudarymo atveju specialistai bus įdarbinti.



(Tiekėjo ar jo įgalioto asmens parašas)

(Tiekėjo vardas ir pavardė)



DARBO PATIRTIS

12/01/2017 – DABARTINIS – Vilnius, Lietuva

Verslo klientų skyriaus vyr. vadybininkė

UAB „Baltic Travel Service“

- **Atsakinga už verslo klientų poreikių išsiaiškinimą:**

organizuoti vartotojo poreikių išsiaiškinimo apklausas: reikalavimų ir poreikių patenkinimas priklauso nuo to: 1) kaip identifikuojami poreikiai paslaugos teikimo proceso įžanginiame etape; 2) kiek poreikiai ir siūlomas paslaugos produktas yra tapatūs ir 3) kaip sumanytas produktas ar paslauga ateikiama. Prieš kelionę stengiamasi išsamiai išsiaiškinti poreikius, verslo kelionių paslaugų vartotojui gali būti sunku įvertinti savo lūkesčius prieš paslaugos suteikimą - patirtį būtina vertinti po suteikimo. Po paslaugos suteikimo tiekiamas pasitenkinimo paslauga tyrimas.

- **Atsakinga už pasitenkinimo paslaugomis tyrimus:**

Lietuvos įmonių ir globalių korporacijų aptarnavimui naudojamas specialus kelionių agentūros tinklo Lufthansa City Center įrankis „LCC Feedback“. Procesas: Sistema registruoja skundus gautus el. paštu kokybe@bts.lt. Kiekvienam skundui yra sukuriamas specialus kodas. Ne ilgiau nei per 1 valandą nuo skundo gavimo laiko, klientas yra informuojamas, kad skundas yra užregistruotas ir nurodoma informacija dėl planuojamos nagrinėjimo eigos ir termino. Žinutė išsiunčiama kelionių konsultantui, vadovui ir skundų valdymo specialistui. Jeigu būtina, į procesą yra įtraukiamos susijusios šalys (tiekėjai ir kt.).

- **Atsakinga už komunikavimo su verslo klientais procesą:**

komunikacija vyksta el. paštu, telefonu ar kitais suderintais būdais. Su keliautojais yra palaikomas nuolatinis ryšys visą kelionės ciklą: prieš kelionę yra derinamos jos detalės, kelionės metu yra sprendžiami iškilę klausimai, o kelionei pasibaigus - pasiteiraujama, kaip ji praėjo. Po kelionės keliautojams gali būti išsiųstos apklausos formos. Apie tvarkaraščių pakeitimus, reisų atšaukimus keliautojai yra automatiškai informuojami iš Amadeus rezervacinės sistemos siunčiama informacija sms žinute ar el. paštu. Papildomai klientai informaciją apie šiuos pakeitimus ir oro sąlygas, kainų pokyčius ir kt. gali gauti atsisiuntę specialią Lufthansa City Center tinklui priklausančią programėlę „LCC Mobile“. Apie krizines situacijas ar streikus informaciją operatyviai suteikia aptarnaujantis verslo klientų skyrius arba speciali programėlė, jeigu tokia buvo užsakyta.

- **Atsakinga už vykstančių ir įvykusių tarnybinių kelionių analizę:**

analizuojamos kelionių sąnaudų ataskaitos: išlaidų analizė; tiekėjų analizė; pirkimo taisyklių ir krizių analizė; veiklos analizė.

- **Atsakinga už pagalbos klientams teikimą neeilinių situacijų sprendimą, bei klientų duomenų apsaugos užtikrinimą.**

02/01/2007 – 11/01/2017 – Vilnius, Lietuva

Verslo klientų skyriaus vyr. vadybininkė

UAB „Baltijos kelionių agentūra“ (prekinis ženklas BALTIC TRAVEL SERVICE)

- **Visos su verslo klientų aptarnavimu susijusios darbo funkcijos.**

Kelionių organizavimas (lėktuvo bilietai, autobusų bilietai, automobilių nuoma, keltai, viešbučiai, vizos).

- **Tiesioginis bendravimas su klientais, jų poreikių išsiaiškinimas.**

Vykstančių ir įvykusių tarnybinių kelionių analizė, komunikavimo su verslo klientais procesas, pagalbos klientams teikimas neeilinių situacijų sprendimas.



10/01/1995 – 01/01/2007 – Vilnius, Lietuva

Vadybininkė

UAB „Baltic Travel Service“

Visos su klientų aptarnavimu susijusios darbo funkcijos.

IŠSILAVINIMAS IR MOKYMASIS

06/2012 – Monrealis, Kanada

IATA –UFTAA kelionių ir turimo pagrindinio kurso sertifikatas

IATA Training & Development Institute

KALBŲ ŽINIOS

GIMTOJI KALBA (-OS): rusų kalba / lietuvių kalba

KITA (-OS) KALBA (-OS):

anglų kalba

Klausymas
C1

Skaitymas
C1

**Informacijos
pateikimas
žodžiu**
B1

**Bendravimas
žodžiu**
B1

Rašymas
B1

ORGANIZACINIAI ĮGŪDŽIAI

Organizaciniai ir vadovavimo gebėjimai

- Ilgametė patirtis tarptautiniame turizmo versle;
- Profesionali kompetencija parduodant lėktuvų bilietus;
- Ilgametė patirtis dirbant su verslo klientais;
- Gebėjimas greitai priimti sprendimus;
- Komunikacija daugiakultūrinėje aplinkoje.

SKAITMENINIAI ĮGŪDŽIAI

Darbas su rezervavimo sistemomis Amadeus, Galileo, su viešbučių rezervavimo ir kt. sistemomis

Kitos programos

MS Office user (Microsoft Word Microsoft Excel Microsoft PowerPoint) / Excel / Word / PowerPoint / Socialiniai tinklai



DIPLOMA

awarded to

who passed with distinction

Foundation in Travel and Tourism

Montreal, June 2012



723/73 LT

IATA Training & Development Institute

KNOWLEDGE • EXPERIENCE • NETWORKING • SKILLS • RESULTS





DIPLOMA

awarded to

who passed with distinction

Foundation in Travel and Tourism

Montreal, June 2012



723/73 LT

Agents' Association

IATA Training & Development Institute

KNOWLEDGE • EXPERIENCE • NETWORKING • SKILLS • RESULTS



DIPLOMAS

skirtas

kuri išskirtinai sėkmingai išlaikė

kelionių ir turizmo pagrindinio kurso egzaminą

Monrealis, 2012 m. birželis.

/Parašas/

Jungtinės kelionių agentų federacijos
Generalinio direktoriaus pavaduotojas

/Parašas/

Žmogiškųjų išteklių skyriaus
Viceprezidentas

IATA (Tarptautinės oro transporto asociacijos) mokymų ir plėtros institutas

Žinios, patirtis, kontaktai, įgūdžiai, rezultatai

2019 m. rugsėjo 17 d.

Į lietuvių kalbą išversta UAB „Skrivanek vertimų biuras“.

Patvirtiname, kad šis dokumentas, kuris yra vertimas iš anglų į lietuvių kalbą, yra ortografiškai teisingas ir perteikia teksto originalo esmę.

UAB „Skrivanek vertimų biuras“, Švitrigailos g. 11B, Vilnius, tel. (8 5) 212 1640,
faks. (8 5) 260 9551.





APIE MANE

Verslo kelionių vadybininkas. Profesinė patirtis - 26 metai.

DARBO PATIRTIS

12/01/2017 – Vilnius, Lietuva

Verslo klientų skyriaus vadybininkas

UAB „Baltic Travel Service“

- **Kelionių organizavimas** (lėktuvo bilietai, autobusų bilietai, automobilių nuoma, keltai, viešbučiai, vizos).
- **Tiesioginis bendravimas su klientais bei jų konsultavimas, naujausios informacijos teikimas, informavimas apie rezervacijų pasikeitimus.**
- **Viešųjų pirkimų rengimas, komunikacija.**
- **Atsakingas už verslo klientų poreikių išsiaiškinimą:**

organizuoti vartotojų poreikių išsiaiškinimo apklausas: reikalavimų ir poreikių patenkinimas priklauso nuo to: 1) kaip identifikuojami poreikiai paslaugos teikimo proceso įžanginiame etape; 2) kiek poreikiai ir siūlomas paslaugos produktas yra tapatūs ir 3) kaip sumanytas produktas ar paslauga pateikiama. Prieš kelionę stengiamasi išsamiai išsiaiškinti poreikius, verslo kelionių paslaugų vartotojui gali būti sunku įvertinti savo lūkesčius prieš paslaugos suteikimą - patirtį būtina vertinti po suteikimo. Po paslaugos suteikimo atliekamas pasitenkinimo paslauga tyrimas.

- **Atsakingas už pasitenkinimo paslaugomis tyrimus:**

Lietuvos įmonių ir globalių korporacijų aptarnavimui naudojamas specialus kelionių agentūros tinklo Lufthansa City Center įrankis „LCC Feedback“. Procesas: Sistema registruoja skundus gautus el. paštu kokybe@bts.lt. Kiekvienam skundui yra sukuriama specialus kodas. Ne ilgiau nei per 1 valandą nuo skundo gavimo laiko, klientas yra informuojamas, kad skundas yra užregistruotas ir nurodoma informacija dėl planuojamos nagrinėjimo eigos ir termino. Žinutė išsiunčiama kelionių konsultantui, vadovui ir skundų valdymo specialistui. Jeigu būtina, į procesą yra įtraukiamos susijusios šalys (tiektėjai ir kt.).

- **Atsakingas už komunikavimo su verslo klientais procesą:**

komunikacija vyksta el. paštu, telefonu ar kitais suderintais būdais. Su keliautojais yra palaikomas nuolatinis ryšys visą kelionės ciklą: prieš kelionę yra derinamos jos detalės, kelionės metu yra sprendžiami iškilę klausimai, o kelionei pasibaigus - pasiteiraujama, kaip ji praėjo. Po kelionės keliautojams gali būti išsiųstos apklausos formos. Apie tvarkaraščių pakeitimus, reisų atšaukimus keliautojai yra automatiškai informuojami iš Amadeus rezervacinės sistemos siunčiama informacija sms žinute ar el. paštu. Papildomai klientai informaciją apie šiuos pakeitimus ir oro sąlygas, kainų pokyčius ir kt. gali gauti atsisiuntę specialią Lufthansa City Center tinklui priklausančią programėlę „LCC Mobile“. Apie krizines situacijas ar streikus informaciją operatyviai suteikia aptarnaujantis verslo klientų skyrius arba speciali programėlė, jeigu tokia buvo užsakyta.

- **Atsakingas už vykstančių ir įvykusių tarnybinių kelionių analizę:**

analizuojamos kelionių sąnaudų ataskaitos: išlaidų analizė; tiekėjų analizė; pirkimo taisyklių ir krizių analizė; veiklos analizė.

- **Atsakingas už pagalbos klientams teikimą neeilinių situacijų sprendimą, bei klientų duomenų apsaugos užtikrinimą.**

09/05/2011 – 12/01/2017 – Vilnius, Lietuva

Verslo klientų skyriaus vadybininkas

UAB „Baltijos kelionių agentūra“ (prekinis ženklas BALTIC TRAVEL SERVICE)



- **Visos su verslo klientų aptarnavimu susijusios darbo funkcijos.**

Kelionių organizavimas (lėktuvo bilietai, autobusų bilietai, automobilių nuoma, keltai, viešbučiai, vizos).

- **Tiesioginis bendravimas su klientais, jų poreikių išsiaiškinimas.**

Vykstančių ir įvykusių tarnybinių kelionių analizė, komunikavimo su verslo klientais procesas, pagalbos klientams teikimas neeilinių situacijų sprendimas.



KALBŲ ŽINIOS

GIMTOJI KALBA (-OS): rusų kalba / lietuvių kalba

KITA (-OS) KALBA (-OS):

anglų kalba

Klausymas
B1

Skaitymas
B2

Informacijos
pateikimas
žodžiu
B1

Bendravimas
žodžiu
B1

Rašymas
B1

С

Д

Е

В

и

б

и

к

и

с

к

•

↓



INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION
INTERNATIONAL FEDERATION OF FREIGHT FORWARDERS' ASSOCIATIONS



Diploma

awarded to

who passed

IATA/FIATA INTRODUCTORY COURSE

Montreal, April 2002

055085 LT

(

Je
IATA Aviation Training and Development Institute

FIATA Air Freight Institute



INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION
INTERNATIONAL FEDERATION OF FREIGHT FORWARDERS' ASSOCIATIONS



Diploma

awarded to

who passed

IATA/FIATA INTRODUCTORY COURSE

Montreal, April 2002

055085 LT

Jean-Jacques Bourgeault, Senior Director
IATA Aviation Training and Development Institute

William M. Gottlieb, Chairman
FIATA Air Freight Institute

**Tarptautinė oro transporto asociacija
Tarptautinė ekspeditorių
asociacijų federacija**

Diplomas

skirtas

kuris išlaikė IATA /FIATA organizuojamą

pagrindinio kurso egzaminą

Monrealis, 2002 m. balandis

/Parašas/

Jean- Jaques Bourgeault,
IATA aviacijos mokymų ir plėtros instituto
Vyresnysis direktorius

/Parašas/

William M. Gottlieb,
FIATA Ekspeditorių instituto
pirmininkas

2019 m. rugsėjo 17 d.

Į lietuvių kalbą išversta UAB „Skrivanek vertimų biuras“.

Patvirtiname, kad šis dokumentas, kuris yra vertimas iš anglų į lietuvių kalbą, yra ortografiškai teisingas ir perteikia teksto originalo esmę.

UAB „Skrivanek vertimų biuras“, Švitrigailos g. 11B, Vilnius, tel. (8 5) 212 1640,
faks. (8 5) 260 9551.

