AnnaPol Travel ma 20

Nawigując światem — rozmowa z Anną

Gratulujemy 20-lecia istnienia biura podróży AnnaPol Travel!
W Polsce skończyła Pani studia ekonomiczne, co sprawiło, że w USA wybrała Pani pracę w branży turystycznej?

Anna LaRocca: Przede wszystkim dziękuję za gratulacje!

A wracając do pytania, to moja decyzja o wejściu w świat turystyki sięga czasów dzieciństwa i jest mocno zakorzeniona w moich osobistych doświadczeniach i marzeniach. Pochodzę z Ełku, niewielkiej, ale pełnej uroku miejscowości w Polsce, znanej z pięknych jezior i malowniczych krajobrazów. Jako mała dziewczynka obserwowałam turystów przyjeżdżających do nas aby odpocząć i cieszyć się pięknem naszego regionu. Ta chęć poznawania świata przez innych zawsze mnie fascynowała. Moi rodzice, choć nie byli zamożni starali się nas zabierać w różne nowe miejsca i w ten sposób zaszczepili we mnie i mojej siostrze pragnienie podróżowania i poznawania świata. Gdy dorosłyśmy zapragnęłyśmy poszerzyć nasze horyzonty na szerszą skalę. Moja siostra wybrała Anglię, a ja zdecydowałam się na dalszą podróż i wybrałam Amerykę. Zawodowo chciałam robić coś co będzie łączyć moją pasję do podróży z pomocą osobom, które potrzebują wskazówek w planowaniu urlopów czy różnych wyjazdów.

Podczas studiów na Uniwersytecie Gdańskim, a konkretnie na wydziale Ekonomii Turystyki, obserwowałam zagranicznych gości odwiedzających mój ukochany Gdańsk i marzyłam aby kiedyś, tak jak oni podróżować po szerokim świecie. To było jedno z tych marzeń, które się spełniło. AnnaPol Travel to moja praca, moja pasja i satysfakcja kiedy widzę zadowolonych z naszych usług klientów.

Jak to się stało, że zdecydowała się Pani otworzyć własny biznes w Ameryce?

Decyzja o założeniu własnej agencji turystycznej była połączeniem moich osobistych doświadczeń ze wsparciem i inspiracją jakie otrzymałam od męża i siostry. Na ich pomoc zawsze mogłam i mogę liczyć. Na początku pobytu w Stanach Zjednoczonych zdobywałam cenne doświadczenie zawodowe ale w głębi serca zawsze marzyłam o własnej działalności, gdzie mogłabym łączyć pasję do podróżowania z pomocą innym. Kluczową rolę w podjęciu tej decyzji odegrał mój przyjaciel Marek Wójcicki, właściciel Markowej Apteki. Marek był dla mnie nie tylko przyjacielem ale także mentorem. To on dodał mi odwagi i przekonał mnie, że prowadzenie własnego biznesu to nie tylko możliwość bycia niezależną ale też szansa na stworzenie czegoś wyjątkowego co da satysfakcję nie tylko mnie ale również klientom za dobre załatwienie zleconych nam spraw – a to jest najważniejsze. Rady i wsparcie Marka dały mi dodatkową motywację do tego aby zaryzykować, rzucić się na głęboką wodę spróbować czegoś stycznych marzeń. Tak powstała Anna Pol Travel – z połączenia pasji, doświadczenia, inspiracji bliskich i pragnienia aby pomagać innym w odkrywaniu urody świata.

Jakie były główne wyzwania, z którymi musiała się Pani wtedy zmierzyć?

Początki nie były łatwe. Zakładanie firmy w Nowym Jorku, zwłaszcza dla osoby z innego kraju, było prawdziwym wyzwaniem. Musiałam nie tylko nauczyć się zarządzania biznesem, ale również zrozumieć specyfikę amerykańskiego rynku turystycznego. Od początku bardzo ważne było utrzymywanie wysokiej jakości usług, pozyskiwanie nowych klientów i budowanie ich zaufania. Do tego dochodziło pozytywne wyróżnianie się na tle konkurencji.

Na jakie wyzwania napotyka Pani dziś, w dobie Internetu, gdzie rezerwacja biletów i organizacja podróży często odbywa się *online*?

To prawda, obecnie wiele osób uważa, że organizacja podróży przez Internet jest prostsza i szybsza. Jednak kiedy osoby te napotykają na problemy, często okazuje się, że brakuje im wsparcia i bezpośredniego kontaktu z agentem turystycznym co jest kluczowe w trudnych sytuacjach, które niestety się zdarzają. Klienci często mówią, że gdy coś pójdzie nie tak to nie mają do kogo się zwrócić, poradzić. Mówią wtedy: „Zadzwońmy do Anny". Chętnie pomagamy, ale nie zawsze możemy, bo nie byliśmy zaangażowani w początkowe planowanie podróży.

Co najbardziej różni Was od turystycznych serwisów internetowych?

Mamy duże doświadczenie i bardzo dobre rozeznanie w różnych rejonach turystycznych i potrafimy doradzić tak aby podróże i wakacje były jak najlepsze. W AnnaPol Travel podchodzimy do każdego klienta indywidualnie. Gdy ktoś do nas dzwoni z problemem to ten problem staje się naszym problemem i staramy się go rozwiązać. Jesteśmy doradcą na każdym etapie podróży. To różni nas od anonimowych serwisów internetowych – dla nas każdy klient jest ważny a jego zadowolenie i bezpieczeństwo podczas podróży są naszym priorytetem.

Anna LaRocca

W naszej AnnaPol Travel zajmujemy się nie tylko standardowymi rezerwacjami, ale także oferujemy pomoc w sytuacjach wymagających szczegółowej wiedzy i doświadczenia. Zarządzamy na przykład rezerwacjami dla dzieci lecących pod opieką linii lotniczych, pasażerów podróżujących ze zwierzętami czy też dokonujemy zmian w biletach, które przez Internet mogą być problematyczne. Nasze doświadczenie i bliska współpraca z różnymi liniami lotniczymi, w tym z polskimi liniami LOT, pozwalają nam na zapewnienie klientom profesjonalnej obsługi. Zdajemy sobie sprawę, że każda podróż jest wyjątkowa i każdy klient może mieć swoje specyficzne potrzeby. Naszym celem jest zapewnienie nie tylko biletów ale także udzielenie wsparcia i porad na każdym etapie podróży aby była ona jak najbardziej komfortowa i bezproblemowa.

Wielu klientów przychodzi do Pani z pytaniem: „Mam wakacje i chcę na-

Zobacz artykuł...