

Алина Петрова
Я работаю в туризме

Один день из жизни турагента



Алина Петрова

**Я работаю в туризме. Один
день из жизни турагента**

«Издательские решения»

Петрова А.

Я работаю в туризме. Один день из жизни турагента /
А. Петрова — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-901752-9

Работа в туризме — работа мечты? Красивый и легкий бизнес? Уверены? Менеджер элитного турагентства рассказывает всю подноготную рабочего процесса: один насыщенный день, десятки состоятельных, капризных, занудных, прижимистых, скандальных клиентов. Море забавных, нелепых, стрессовых ситуаций. Жалобы и угрозы. Аферы, наценки, штрафы, банкротства. ТОП-30 городов, экзотические туристические маршруты, лайфхаки для путешественников. Все рассказанные истории — реальны, изменены лишь имена героев.

ISBN 978-5-44-901752-9

© Петрова А.
© Издательские решения

Содержание

Глава 1. Офис 09.00	6
Глава 2. Офис 9.30	14
Глава 3. Офис. 10.00	20
Конец ознакомительного фрагмента.	22

Я работаю в туризме Один день из жизни турагента

Алина Петрова

Фотограф Полина Александровна Леонтьева

© Алина Петрова, 2018

© Полина Александровна Леонтьева, фотографии, 2018

ISBN 978-5-4490-1752-9

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Глава 1. Офис 09.00

Прекрасный сегодня день. Яркое солнце, в голубом небе ни облачка, птички щебечут, каштаны цветут... лето началось! Сейчас посидеть бы на лавочке, погреться, да еще кофейку выпить. Но, увы и ах, я могу только мечтать о посиделках на лавочках, прогулках и прочих радостях жизни. Потому что захожу в офис в 09.00 (когда не опаздываю), а выхожу, как повезет. В лучшем случае в 20.00. Если не случилось никакого ЧП. Когда ЧП случается, что бывает почти ежедневно, время ухода с работы возможно всякое, в девять или в десять часов вечера. И все это, заметьте, шесть раз в неделю и без перерыва на обед!

Особенно сейчас, когда греки задерживают выход каждой второй визы. Одна, счастливая, половина наших туристов узнает о выходе виз в одиннадцать часов вечера накануне вылета, а другая, менее везучая половина, виз не получает и вовремя не улетает. Причем зачастую на одних членов семьи визы выходят, а на других нет. Невезучим приходится дожидаться выхода виз (от одного до четырех дней), покупать за свой счет билеты и лететь вдогонку остальным. Бывает сложно объяснить клиентам, почему так происходит. Мы и сами не знаем, что за политика такая у греческого посольства в нынешнем сезоне, и почему они не успевают с визами. Итальянцы, например, по-прежнему четко работают. И испанцы, и чехи, и все остальные члены дружного европейского сообщества.

А вот греки подводят. Понятное дело, что в такой ситуации туристы нервничают, звонят нам в офис каждые двадцать-тридцать минут, и плачут, и скандалят, а некоторые даже угрожают. Но чем мы можем им помочь?

Выход паспортов из посольства от нас не зависит. В связи с греческим визовым кризисом представители туроператора вынуждены круглосуточно находиться на «горячих линиях». Нам тоже приходится быть на связи в постоянном доступе. Поддерживать туристов морально – успокаивать, ободрять, сообщать хорошие новости (если визы вышли), или плохие (если их задержали). Но, помимо визовых вопросов, поступает множество звонков на другие, не менее злободневные темы.

Типичная ночь турагента:

22.32 А какая погода на Кипре сейчас? Нам сапоги брать?

23.40. Мы тут надумали в Таиланд лететь, есть горящие?

00.00 Тут дискотека под окном, мы заснуть не можем! Сделайте что-нибудь!

01:15 А прилетайте к нам, у нас тут тааак хорошоооо...

02:03 Я прошел регистрацию в аэропорту, куда нам теперь?

02:55 Мы передумали лететь сегодня, перебронируйте нам билеты на завтра!

03:21 Я заблудился в отеле, помогите мне найти дорогу до номера

05:04 А со скольких вы работаете?

И не думайте, что я шучу, все серьезно. С такими актуальными вопросами туристы звонят круглосуточно и круглогодично.

Даже во время отпуска мы в рабочем режиме. Забронировала я однажды родственницу постоянных клиентов, девушку Аню, в Болгарию. И улетела отдыхать в Таиланд. Три часа ночи. Звонит мобильный. Постоянные клиенты виноватым голосом рассказывают, что Аня вышла из отеля погулять, заблудилась и забыла, как тот называется. А в Болгарии уже двенадцать часов ночи. Помогите, пожалуйста, Ане вернуться в отель.

Я спросонок не сразу сообразила, что должна сделать. Отвести в отель за ручку? Поработать навигатором и проложить маршрут? Все-таки мы далековато друг от друга, я на Ко Чанге, а Аня на Золотых песках.

– Пусть спрашивает дорогу у местных, отель «Амбассадор». Это все, чем я могу помочь, – говорю в трубку.

Тогда Аня благополучно вернулась домой, добрые болгары довели ее до дверей отеля.

Сегодня я умудрилась почти не опоздать. Пять минут не в счет. Хорошо, что в нашем агентстве нет штрафной политики за опоздания. А вот многие московские коллеги жаловались на нововведения руководства: пять минут – сто рублей. Десять минут – двести. И так далее. За месяц прилично набегает...

Уже с порога вижу, работа кипит. Обычная картина: Аленка висит на телефоне с озабоченным видом, Катя висит на двух: в одну трубку что-то говорит, вторую сует мне, и при этом умудряется прошептать:

– Привет, классное платье. На «Вике» заказывала?

– Ага. Правда, классное! А сидит как! – я довольно провожу руками по бокам и беру трубку телефона.

– Туристическое агентство «Лимон», добрый день, Лина, – говорю сладчайшим голосом. Одновременно включаю компьютер.

Рабочий день начался.

Утро у нас – самое напряженное время. Активируются абсолютно все участники туристической сферы. Звонят туристы с просьбами подыскать тур. На почту приходят подтверждения или отказы от отелей, информация о выходе виз, изменения в расписании авиарейсов. Звонят туроператоры с требованиями оплаты. Ночью отвечали на запросы отели Доминиканы, Кубы и Мексики – пока мы спали, они работали. Осаждают рекламщики, веб-дизайнеры, страховые и бухгалтерские компании. Кому – то из нас необходимо мчаться в банк класть деньги на счет для оплат – скорее всего, мне, по причине наличия у меня машины – и все это срочно, срочно!

Но мы справляемся. Мы – коллектив туристического агентства «Лимон», возглавляемый директором Лелей. Леля – наша мать родная и наказание Божие в одном флаконе. Ей сорок пять лет, но при субтильном сложении, росте метр пятьдесят и весе в сорок три килограмма она по-прежнему смотрится юной девушкой. Издалека. Вблизи понятно, что юность в прошлом – видны морщинки, и глаза смотрят совсем не по-девичьи. Леля представляет собой ярко-рыжую гламурную модель вечного двигателя в миниатюре, упакованную в цветную обертку «Bluemagine». Энергии у нашего директора столько, что хватит на освещение жилого квартала. Дополнительные функции: в голову встроен калькулятор, а сердце заменяет кассовый аппарат.

Леле нравится воображать, что она похожа на гречанку или итальянку. Но общие знакомые частенько спрашивают меня, армянка ли Леля или все-таки еврейка? Я склоняюсь к последнему предположению. Леля управляет агентством с уникальным сочетанием хитрости, наглости, изворотливости, скупердяйства. Хотя порой бывает весьма щедра. Деньги считает сходу, перемножая в уме цифры быстрее, чем я наберу их на калькуляторе. И при этом имеет особое, звериное чутье, позволяющее избегать подводных камней турбизнеса. Успешно управлять агентством двенадцать лет, провести его сквозь бури и штормы туристического рынка – это дорогого стоит.

У Лели в полной собственности имеются четыре раба (простите, оговорилась, четыре менеджера): я, Аленка, Катя, и Ирина. Мы же по совместительству кассиры, бухгалтера, курьеры, да и офис убирать порой приходится. Иринка сейчас в долгожданном декретном отпуске, и мы трудимся с девчонками втроем. Еще у нас есть приходящая по пятницам главный бухгалтер Юля, девушка в высшей степени спокойная и рассудительная. Юлька вносит прохладную струю покоя и упорядоченности в наш зачумленный коллектив. Есть еще курьер Лена, личность примечательная во всех отношениях, которая заслуживает отдельной главы.

«Лимон» на туристическом рынке уже двенадцать лет, и крепко стоит на ногах за счет наработанной годами клиентской базы. Постоянные клиенты обеспечивают зарплату нам и кусок хлеба с маслом Леле. «Кормильцы», как мы ласково их называем между собой.

Постоянно появляются и новые туристы. Хоть рекламы мы не даем, люди приходят по рекомендации своих друзей и знакомых. Сарафанное радио – лучшая реклама

Вот сейчас к Кате прошла парочка с «улицы». Звучит немного оскорбительно, но эти люди действительно зашли с улицы – проходили мимо. У нас они впервые. С такими, уличными, работать сложно. Ты видишь людей в первый раз – и ты должна за пять минут общения понять о них все и сделать предложение, от которого они не смогут отказаться. Иначе встанут и уйдут в другое агентство – у нас по соседству четыре или пять располагаются. Из уличных клиентов тур покупают примерно треть – остальные уходят в поисках лучших вариантов. Это когда скидки десять процентов, отель 5* на «ультра все включено», и не дороже пятнадцати тысяч рублей на человека. Само собой, на две недели! И чтобы Аэрофлот регулярный рейс – чартеры не предлагать. И отель на первой линии, и мини-бар, и сейф. Такие туристы искренне возмущаются, что за пятнадцать тысяч рублей моно уехать только в «трешку» в восьмистах метрах от моря. Вот у них знакомые ездили!

– Так вы же говорили, что вам нужно только море и солнце? А где жить, вам все равно?

– Ну да, все равно где, но чтоб первая линия, импортные напитки включены, и вход в море песчаный, и СПА центр бесплатный, и обслуживание в номерах 24 часа в сутки, и анимация хорошая, и еще халаты и тапочки чтоб были в номере, и выйти куда погулять чтоб было, а так все равно, в принципе...

Мы за таких туристов не держимся – не наш контингент. Это самые проблемные клиенты. Будут сидеть у тебя по несколько часов в день, и не один день, выносить мозг «а давайте еще что –нибудь посмотрим», или упрямо листать каталоги и тыкать пальцами в понравившиеся картинки шикарных дорогих отелей – а этот сколько стоит? А вот этот? Потом выклянчивать скидки, и бронируются за тридцать пять-сорок тысяч рублей на двоих в не очень хороший отель. Ты с них заработаешь двести рублей, головную боль, расстройство желудка и, возможно, еще и геморрой. Но и это еще не все. По возвращении они обязательно придут к тебе, сядут с крайне недовольным видом и начнут рассказывать, как ужасно они отдохнули. Доводы о том, что они выбрали самый дешевый вариант, не принимаются. Хорошо еще, если они претензию не станут писать, а то иногда бывает и такое.

Однажды женщина забронировала самый дешевый тур в Египет, отель 3* на полупансионе. Само собой, ей нужно было только море и солнце, как и всем остальным. И ей так прекрасно отдыхалось, что накануне вылета гид не смог ее разыскать и передать информацию об изменении времени вылета на более раннее. Туристка несколько дней не ночевала в номере. Утром за ней заехал автобус, чтобы забрать и отвезти в аэропорт. Она чудом оказалась в номере, но была совершенно не готова к отъезду. В спешке собирая вещи, женщина забыла зимнюю шапку из ондатры, и обнаружила пропажу только в аэропорту Домодедово, где ее встретила настоящая русская зима с бодрой температурой -20 градусов.

Дама не растерялась и накатала заявление в суд на нашу компанию, что ее не оповестили о времени вылета, и она из-за этого лишилась ондатровой шапки, которую оценила в шесть тысяч рублей плюс моральный ущерб в таком же размере за то, что она простудилась. И ведь выиграла! Судья, хоть и явно веселилась, приняла ее сторону. Потребитель всегда прав...

И потребители не устают нас радовать и удивлять.

Буквально вчера по телефону пришло сообщение для Аленки. Приводится дословно, без исправления:

– Алена здравствуй скажи пожалуйста ты как человек работающий в сфере туризма сколько сейчас стоит Турция хороший аттель и можно еще дешевле а горящая сколько стоит?

Что должна была ответить Аленка на такое письмо?

Она жутко разозлилась, и следующий ее диалог с туристом выглядел так:

– А сколько сейчас Египет стоит?

– Смотря какой отель.

– Ну так, нормальный отель.

– Ну так, нормально стоит.

Мы с Катей долго смеялись.

Очень часто люди обращаются за конкретным предложением, и когда им озвучишь цифру, делают большие глаза и утверждают, что их родственники (друзья, знакомые), ездили в этот отель за гораздо меньшую сумму (в два – три раза меньшую, если на то пошло). На этот предмет у нас есть своя шуточка, топ-3 мистических существ, которых никто в глаза не видел:

– инопланетянин

– единорог

– чья-то тетя, которая отдыхала в этом отеле за 100 долларов.

Я сморю на парочку, сидящую у Кати, на их недовольные лица. Вот принесло их с утра, сейчас все настроение испортят и уйдут, ничего не купив.

– Какая скидка у вас? – цедит мужик

– По – разному, это от многого зависит, – улыбается Катюша. Недостаток опыта она успешно компенсирует обаянием. Но сейчас, похоже, это не работает.

– Нет, Вы скажите точно, семь процентов сделаете скидку?

– Семь процентов, к сожалению, невозможно, это вся наша комиссия... – пытается объяснить Катя.

– Так, пошли отсюда, – мужик поднимает с места пятую точку и тащит за локоть свою половину. – Нам вон в том агентстве по – любому сделают процентов десять, мы от них летали в прошлом году, помнишь? И платили по девять тыщ на человека! Не то, что сейчас эти предлагают! Тридцать пять на двоих! И скидку не делают!

Мы с Аленкой одновременно закатываем глаза. Скидки – весьма болезненный вопрос, сколько работаем, никак не привыкнем. А Кате тем более тяжело, она новичок.

Люди, выпрашивающие, выклянчивающие скидки жалобами и шантажом! Вы вполне заслуживаете ненависть турагента. Вы же не постеснялись и отобрали у человека его зарплату! Если разобраться, на каких основаниях агентство должно делать вам скидку – то есть, фактически, отдавать свою честно заработанную прибыль?

Люди, которые вымогают скидки, не приходят в продуктовые магазины и не просят продать колбасу не за четыреста, а за двести рублей. У доктора на приеме разве просят скидки? У юриста? А может, они лекарства в аптеке выпрашивают со скидками? Тогда почему я должна отдавать человеку, которого впервые вижу, и для которого делаю работу – и делаю ее превосходно! – свою зарплату? Хоть одну причину назовите!

Я научилась таким людям отказывать. Например, вчера звонили очередные искатели максимальных скидок.

– Здравствуйте, а сколько у вас стоит отель Ла мер, вылет 10 сентября, на неделю на двоих.

– Стоимость можете узнать у нас в офисе, – отвечаю.

– Если б было б удобно подъехать, не звонили б вам.

– А тур как вы собираетесь оплачивать, по телефону? – интересуюсь я.

– Нам нужна стоимость, так как в разных турагентствах она разная. У вас какая? Неужели проблема стоимость озвучить?

– А потому и не озвучиваю. Вы обзваниваете агентства, ищите того, кто отдаст вам большую часть своей зарплаты. И всегда кто-то найдется, кто готов бесплатно поработать. А мы в таких тендерах не участвуем. Всего хорошего, – я кладу трубку.

Грубо? Резко? Возможно. Кто-то скажет, что такая наша работа, информировать туристов по телефону и предлагать самую низкую цену, но я не соглашусь.

Конечно же, мы делаем скидки постоянным клиентам – за их преданность. Делаем скидки друзьям, родственникам и хорошим знакомым. Но скидки в разумных пределах – три, пять процентов. Все мы здесь для того, чтобы деньги зарабатывать. И такая политика позво-

ляет нашему агентству быть на плаву много лет. Тогда как ежегодно по весне в нашем городе открывается порядка тридцати новых агентств. Вот они как раз и делают скидки в восемьдесят процентов, оставляя себе жалкие один-два, в надежде привлечь максимум клиентов и выехать на больших объемах продаж. Но к осени, а, может, и раньше, такие агентства закрываются – они не зарабатывают даже на аренду. Не говоря уж о зарплате.

А сколько они приносят смуты и волнений в туристический рынок! Эти агентства поработали и закрылись, а совершенно разбалованный ими и обнаглевший турист начинает обзванивать остальные агентства города подряд в поисках пресловутой скидки в десять процентов и возмущаться, что никто ее не хочет делать! Раз туристам удалось урвать однажды такую скидку, они будут постоянно ее просить. И бывает, что им везет второй раз, и они находят того, кто им эту скидку даст опять. Как я уже говорила, всегда найдутся желающие поработать бесплатно.

И туристы купят дешевый тур в сомнительный отель, и поедут отдыхать. Возможно, в этом отеле их ограбят, или они отравятся некачественной едой. Или наглый турок – бармен нахамит жене и поколотит мужа – и такое бывает. А возможно, они потеряют багаж в аэропорту, или заболеют. Много всего нехорошего случается с туристами за границей. И останутся они со своими бедами совершенно одни, потому что то агентство, что продало им тур, уже закрылось. Или просто не берет трубку телефона – не желает общаться. Не нужны им ваши проблемы за те три копейки, что они с вас заработали! И что вы от них хотите?

Еще бывает так, что агентство просто не знает, как вам помочь. Куда звонить, кому жаловаться, что требовать, с кем ругаться – а ругаться приходится часто... Нет у них опыта работы, нет элементарных знаний, нет знакомых коллег, которые могли бы помочь в решении проблемы. Они Турции этой в глаза не видели, а отель выбрали по картинкам из каталога и потому, что он самый дешевый. Никак у нас народ не усвоит, что бесплатный сыр только в мышеловке бывает.

Вот что отличает серьезное агентство от других:

- у нас работают эксперты, настоящие профи турбизнеса
- мы не демпингуем и не отдаем свою зарплату
- мы находим лучшие предложения на рынке по соотношению «цена-качество»
- мы лично видели отели, которые предлагаем.
- мы расскажем вам о стране все. И даже больше.
- мы на связи 24 часа в сутки
- мы решим любую вашу проблему (если у нее есть решение, конечно)
- мы горой стоим за наших туристов.

Нужен номер на верхнем этаже? Будет, напишем в отель, попросим. Подарок на День Рождения? – сделаем! У мужа язва желудка и ему нужно особенное питание? – повара будут готовить специальные диетические блюда. Шатер на пляже – поставим! Русскоговорящая няня для ребенка – найдем! Декорировать номер воздушными шариками? Легко. Подушку из гречневой шелухи – запросто. Положить в тумбочку специальные особо тонкие презервативы в количестве ста штук – ну, это сложнее. Но мы постараемся. Забронировать машину, ресторан, найти хорошего русскоговорящего гида, дать наводки на самые лучшие магазины и самые интересные места города – не вопрос! Для нас нет ничего невозможного.

Вы все еще хотите идти в другое агентство за скидкой в десять процентов? Нет? Отлично, Вы наш клиент! И теперь все ваши заботы об отдыхе мы берем в свои опытные руки. А вам надо лишь собрать чемоданы и прибыть в аэропорт.

По нашим наблюдениям, туристы делятся на несколько видов. И к каждому виду нужен, естественно, свой особенный подход.

– туристы – умники. Они перелопатили десятки сайтов, прочитали сотни отзывов, и полны знаний. Страну, отель, тип номера, авиакомпанию они выбирают сами. Ошибочно

будет давать им советы, или предлагать другие варианты. Даже если, по – вашему мнению, эти варианты намного лучше выбранного. Оскорбятся. А если настаивать, уйдут. Работать с такими людьми несложно, в принципе. Но скучно. Нужно всего лишь делать то, что они просят, максимально четко и грамотно. Посчитать приемлемую скидку – все-таки они нашли все сами. Улыбаться и хвалить. И если все пройдет благополучно, без инцидентов, они ваши на долгие годы.

– туристы – крохоборы. Те же умники, но им важно не качество вашей работы и надежность агентства, а всего лишь одна вещь – размер скидки. Эти люди обзывают все агентства подряд в поисках лучшей доли. Как мы к таким относимся, я уже писала.

– милые. Самая приятная категория. Они могут быть и очень богаты, и совсем небогаты. В любом случае, это приличные интеллигентные люди, работать с ними легко и приятно, они прислушиваются к вашему мнению, вовремя все оплачивают, с пониманием и с юмором относятся к таким вещам, как задержка рейса или неожиданные дожди на курорте. К счастью, это довольно распространенная категория туристов.

– туристы – врунишки. Или фантазеры, уж не знаю, как правильно. Придумывают небывалые чудеса о чудесном прошлогоднем отдыхе за копейки. Или своих друзей, родственников. Начинаешь уточнять детали – не помнят. Но хотят так же. Или говорят, что в другом агентстве им предложили этот же тур за гораздо меньшие деньги. И уперто стоят на своем. Когда, просмотрев все предложения всех операторов (даже с кем не работаешь) ты понимаешь, что такого предложения ни у кого нет даже близко, приходится звонить в то, другое, агентство и уточнять цену. Выясняется, что цена не за десять ночей, как просили туристы, а всего лишь за семь. И дата вылета совершенно другая. Зачем люди так фантазируют и врут, непонятно. Может, они что-то недопонимают? Тут надо терпеливо разобраться в ситуации, и в итоге они согласятся на вашу цену.

– туристы – агрессоры. Эти люди пытаются на вас давить и манипулировать с помощью скрытой или явной агрессии. Заставляют делать бессмысленные вещи, например, звонить туроператору через час после бронирования, и выпытывать, когда уже они подтвердят отель. А если им перенесут время вылета, или, не дай бог, отель поменяют... угрозы и оскорбления неминуемы. Они всячески дают понять, что умнее, выше, богаче вас. Неприятные люди, но предсказуемые и малочисленные. Главное – не идти у них на поводу, твердо и вежливо стоять на своем. А то совсем запрессуют.

– вечно недовольные туристы. Интересная категория. Являются постоянными клиентами много лет, но все время чем-то недовольны. И вроде отдых нормально прошел, и все хорошо, но опять недовольны. Эти люди, как мне кажется, несчастные и неудовлетворенные по жизни. Печальные ворчуны. Что с ними делать? Только понять и простить.

– занудные педанты, выносящие мозг. В основном одинокие мужчины, хотя попадаются и семейные. У нас всегда после визита такого туриста только один вопрос: как его жена выносит? Замучает мелкими подробностями, повторениями, требует постоянного подтверждения одного и того же. Могут звонить и приходить каждый день, хотя и незачем. Тур забронирован, подтвержден, оплачен. Но их терзают сомнения, все ли правильно. И вот ты, как попугай, каждый день озвучиваешь одно и то же: вы летите 25 февраля в Андорру на 10 ночей, отель Президент 4*, питание полупансион, номер стандарт на двоих взрослых, авиакомпания такая то, время вылета и аэропорт такой то. Надоедает, честное слово. Особенно когда дел по горло, и ты в запарке. Но что поделать. Терпение – необходимое качество при работе с людьми.

– черный список. В эту категорию мы заносим обманщиков, кидал, скандалистов и прочих ненадежных людей. Не то чтобы мы с ними не работаем. Отчего же.. но условия для них жесткие. Предоплата 100%, и никаких скидок.

Эти категории не окончательные. Есть еще туристы разовые, есть любители просто зайти пообщаться с симпатичными девушками (то есть с нами), есть туристы – ухажеры, они

настойчиво требуют продолжить отношения вне офиса, и так далее. Многие сочетают в себе две, а то и три категории. Вот пример:

Звонит мне некий Василий, он с родителями завтра летит на Тенерифе. Крайне настырный самоуверенный тип, у нас уже неоднократно наблюдались микро-конфликты. Агрессор, да еще и умник. Беда просто.

– «Лимон», добрый день, Лина, – ласково говорю в трубку, внутренне готовясь к обороне.

– Лина, добрый день. Я пытаюсь зарегистрироваться онлайн на рейс, здесь можно по номеру билета, по номеру паспорта и по номеру заказа. У меня не получается по номеру билета и паспорта, дайте мне номер заказа.

– Василий, у авиакомпании, которой вы летите, нет онлайн-регистрации. У них возможно лишь выбрать места повышенной комфортности – за дополнительную плату. Эти места располагаются в самом носу самолета, где обычно бывает бизнес – класс. Если не получается это сделать на сайте, проще им позвонить по бесплатной линии, они сделают по телефону.

– как это нет онлайн – регистрации? Вот я ее вижу, я могу зарегистрироваться.

– так вы можете или нет, я не поняла?

– я могу, но по номеру заказа. Дайте мне этот номер.

– у нас этого номера нет. Номер заказа есть у туроператора, но они его не предоставляют, это для их внутреннего пользования информация. Нам – и Вам – предоставлен номер билета, и этого достаточно для онлайн-регистрации. Но вы не сможете зарегистрироваться, так как у этой компании нет такого сервиса, Вы можете выбрать места за дополнительную плату... – разговор пошел по кругу. Я ему про Фому, он мне про Ерему. Василий упорно настаивает на своем. Думаю, может, что-то изменилось в последние дни, и я это упустила? Обещаю ему разобраться и звоню коллегам, в офис туроператора.

– Добрый день, у меня туристы не могут зарегистрироваться онлайн.

– А они и не регистрируются, – менеджер повторяет мне слово в слово то, что я озвучила Василию.

– Когда они зайдут в систему по номеру билета, им будут предложены платные места и все. На остальные места регистрация в аэропорту.

– А номера билета для этого достаточно? – на всякий случай уточняю я.

– Конечно!

Значит, ничего не изменилось, все по-старому.

Набираю Василия.

– Василий, добрый день еще раз, это Лина. Уточнила у туроператора, все так, как я вам и говорила. Странно, что по номеру билета вас система не пускает. Давайте попробуем вместе.

И замечательный Василий выдает мне:

– Нет, не надо. На наш рейс начнется только ночью регистрация, еще рано. Это я так, на всякий случай у вас номер заказа прошу – вдруг не получится по номеру билета?

Я ошеломленно молчу. Потом выдавливаю из себя жалкое:

– А, хорошо, – кладу трубку и пытаюсь переварить ситуацию.

То есть Вася не постеснялся мне наврать, оказать психологическое давление, оскорбить – и все это «на всякий случай? А я и повелась! Вот он доволен, наверное! В голове не укладывается! Самое интересное то, что у него прекрасные интеллигентные родители из категории «милые» – обычно я имею дело с ними. И при таких родителях такой сын...

Я хочу сказать, что тех туристов, которые хамят, грубят, наглеют, во время отдыха могут ждать самые неожиданные вещи. Неприятные. Никому не нравится плохое отношение, согласитесь? Ни нам, турагентам, ни трансферменам, ни отельным гидам, ни горничным, ни официантам, ни сотрудникам ресепшн. А ведь именно от этих людей целиком и полностью зависит ваш отдых. И если вы думаете, что мерзкие выходки сойдут вам с рук, ошибаетесь.

Вот лишь некоторые откровения профессионалов турбизнеса:

– Во время регистрации проявите уважение к администратору. Не стоит говорить по телефону, вести себя надменно или нахально. За то, что вы воспринимаете меня, как автомат по выдаче ключей, я сделаю так, что вы надолго запомните ваше пребывание. В плохом смысле. (Андрей, администратор отеля.)

– депозит в отеле лучше платите наличными. Не предоставляйте номер кредитной карты. Впоследствии бухгалтерия сможет списать с нее все, что захочет. Счета за минибар, за дополнительные услуги, за ужины и так далее. Особенно, если вас запомнят как скандалиста и склочника. А потом разбирайтесь. (Наталья, менеджер ресепшн.)

– бывает, что горничные воруют – это не секрет. Воруют и всякие мелочи, типа косметики, белья, но большинство целенаправленно ищут деньги и украшения. Самые опытные не забирают добычу с собой, а прячут в номере. Если клиент хватится пропажи до отъезда, ему предлагают поискать в номере. Если нет – после чек-аута спокойно забирают себе. Не провоцируйте горничных, не грубите им. Вам же дороже может выйти. (Алина, горничная.)

– еще раз: не груби персоналу. Никогда. Мою коллегу как-то здорово оскорбил постоялец, так она вымыла его полотенцем пол в туалете и повесила обратно на крючок. Еще обиженные горничные чистят зубной щеткой унитаз или раковину. Оставляйте горничным чаевые и не превращайте свой номер в свинарник. (Елена, горничная.)

– ежедневная замена белья – миф. Вместо того, чтобы менять простыни к по новой каждый день, мы сначала перестилаем им по новой, затем переворачиваем на другую сторону, затем меняем местами те простыни, на которых спят, с теми, которыми укрываются. То же самое и с полотенцами. Брошенные на пол полотенца поднимаются, отряхиваются и вешаются вновь. Уважайте горничных! (Надежда, горничная.)

– отельная прачечная. Не сдавайте дорогие вещи в отельную прачечную. Вещи могут подменить. Однажды мужчине, который изводил весь персонал, вместо костюма принесли чей-то старый пиджак. Он стал возмущаться, что у него была брендовая вещь, а принесли черт знает что. Так горничные пошли, отпорол этикетку такого же бренда, пришили на пиджак и отнесли обратно. (Роман, менеджер отеля.)

– в твоей постели могут поспать. Бывает так, что впереди уборка большого номера, а я устала, так я могу вздремнуть немного на кровати гостя. а еще сходить в туалет прямо в номере. (Надежда, горничная.)

– заставить туриста платить дважды за один заказ. Этим пользуются официанты. Некоторые туристы рассчитываются наличными, и одновременно официант дает им подписать чек. Чек идет в бухгалтерию, и при чек-ауте подлежит оплате. Возмущенные крики в расчет не идут: если оплатил наличными, зачем подписал чек? (Степан, официант.)

– не хамите официантам и поварам! Оскорбленные работники кухни способны на все. Плюнуть вам в стакан или в блюдо – это самая мелочь. Посмотрите, в интернете полно роликов на эту тему. Вы же не хотите, чтобы с вами поступили также? (Зарина, официант.)

Этот список можно продолжать и продолжать. Смысл его один – относитесь с людьми по-человечески. И все будет хорошо. Хотя, конечно, бывают и исключения. Среди работников турбизнеса тоже встречаются неадекватные люди, которые выкидывают фокусы. К счастью, это бывает крайне редко.

Глава 2. Офис 9.30

Очередной звонок. Я беру трубку:

– «Лимон», добрый день, Лина.

– Здравствуйте, у вас есть горящие туры? – спрашивает невнятный голос, то ли детский, то ли женский.

– А какая страна вас интересует, когда хотите лететь, на сколько дней? – уточняю я. Зачастую люди просят «горящие» за две-три недели до начала тура.

– Да хоть завтра! Все равно куда! – отвечает голос.

– На завтра есть хорошее предложение по Доминикане, десять ночей, восемьдесят тысяч на двоих, отель 4* «все включено».

– Нет, это дорого... – пугается голос. – А подешевле что-нибудь есть у вас?

– Вы знаете, было бы удобней, если бы вы подъехали к нам в офис, и я при вас буду искать хорошие спецпредложения. Потому что, если действительно будет что-то интересное «горящее», предложение закрывается очень быстро. Бывает так, что находишь, а пока люди едут в офис, все кончается. Вам удобно подъехать?

– Лучше по телефону найдите.

– Вот только что прислали хорошее предложение на завтра по Черногории, тридцать пять тысяч рублей на двоих на неделю, без питания. Полетите?

Пока голос уточняет подробности, билеты заканчиваются.

– Все, ушли билеты, – огорчаюсь я.

– Как, так быстро?

– Да, я же вам говорила, надо моментально решение принимать.

– Ой, ну я не думала, что так все быстро будет. А может быть такое, что кто-то откажется от поездки и появится горящее предложение?

– Это крайне маловероятно...

Наконец я уговариваю голос (это оказалась взрослая женщина) приехать в офис. Самой мне заниматься будет недосуг, и так куча заявок в работе. Отдам ее Кате, пусть руку набивает.

По поводу «горящих» туров, была у нас интересная история. Постоянные клиенты услышали от знакомых о некой турфирме, продающей супер дешевые туры. И вроде бы умные люди. Но их не смутило, что та цена, которую им предложило агентство, почти в два раза дешевле цены у всех остальных агентств города. Например, мы им посчитали цену за тур – сто сорок тысяч рублей, а они этот же тур купили за восемьдесят в том агентстве.

Дальше было весело. Приехав в аэропорт, туристы узнали, что у них не забронированы ни билеты, ни отель. Вообще ничего. Точнее, как выяснилось потом, бронь когда-то была, но из-за неоплаты туроператор ее аннулировал. Туристы давай звонить в свое агентство – там трубку никто не берет. Тогда они позвонили нам – помогите по старой дружбе! Мы бы и рады, но тут уже ничем не поможешь. Хотелось, конечно, спросить у них, каким местом думали, когда тур покупали. Ведь есть рынок, есть средние рыночные цены. По туроператорам бывает, что цены на одни и те же отели отличаются, но в два раза – никогда! Низкие цены, отличные от среднерыночных, обязательно должны насторожить туристов. Такие цены предлагали в свое время «Ланта», «Капитал-Тур», «Лабиринт», «Южный крест» под занавес своей деятельности. Чем закончился этот аттракцион неслыханной щедрости, все знают.

Возвращаясь к нашей истории. Туристы прямо из аэропорта направились в агентство, намереваясь его разнести к чертовой матери. Но все еще питали надежду, что это какое – то недоразумение, и оно прояснится. Обнаружили закрытую дверь. Шумиха тогда была знатная! В нашем городе, оказывается, полным-полно доверчивых? глупых? выбирайте сами! людей, которые отнесли свои денежки доброй тете в агентство. Она их собрала – более полутора мил-

лионов рублей – и была такова. Уже четыре года как ее ищут. Было бы смешно, если б так не было грустно...

Еще немного о горящих турах. Туристы постоянно о них спрашивают. Само собой, все мы хотим сэкономить. Но рынок в последний годы после череды банкротств туроператоров более-менее стабилизировался, избыток перевозки устранен путем снятия лишних чартерных рейсов. А раз нет избытка – откуда возьмутся горящие? Другое дело, что все равно бывают какие-то спецпредложения, то есть тур продается со скидкой. Это когда туроператоры видят, что предложение превышает спрос, и на определенную дату не очень хорошо продаются номера в отелях, и остаются места на рейсах.

Тогда и выпускается спецпредложение, чтобы вернуть вложенные деньги, сработать если без прибыли, но хотя бы в ноль. Такое происходит периодически, обычно во второй половине сентября – начале октября, в конце ноября – начале декабря, или после новогодних праздников, или после майских. Поэтому, если есть возможность поехать именно в эти даты, можно неплохо сэкономить. Но такая возможность мало у кого бывает, в большинстве своем все мы – люди занятые на работе и привязаны к отпускам и праздникам. А в период летних отпусков и праздников никаких горящих не бывает. Все и так продается.

Еще один момент – и спецпредложения, и «горящие туры» туры возможны в основном на чартерных рейсах. На регулярных рейсах – крайне редко.

Очень часто туристы покупают дешевле тур на чартере, говоря, что им все равно, а потом начинается...

Ведь что такое чартерный рейс? Это когда туроператор заключает договор с авиакомпанией на определенный период на определенное направление. Например, летом ставятся чартеры в Турцию, Грецию, Испанию, Хорватию, Черногорию, Тунис. Зимой – на Гоа, во Вьетнам, Европу. Есть круглогодичные направления – Египет, Доминикана, Мексика, Таиланд. Перевозка на таких рейсах дешевле, чем на регулярных. Регулярные – это круглогодичные рейсы, летающие по одному и тому же расписанию без задержек и опозданий. Это более дорогие и надежные рейсы с хорошим обслуживанием и вкусной едой, алкоголем, пледами, подушками, dvd – плеерами и прочими атрибутами.

Рейсы чартерные, во – первых, имеют большую вместимость, за счет перекомпоновки сидений, а точнее, за счет сокращения расстояний между креслами удается впихнуть в салон большее количество мест. И за счет сокращения удобства пассажиров, естественно. Бывает так, что длинноногим людям ноги пристроить совсем некуда. На чартерных рейсах сиденья откидываются минимально – иначе впереди сидящие будут в прямом смысле слова лежать на коленках у сидящих сзади. Конечно, когда лететь недалеко – часа два-три, потерпеть как-то можно. Но на дальние расстояния лететь в чартере довольно жестко.

Во-вторых, и это самое неприятное, авиакомпания имеет полное право чартерные рейсы переносить по времени на пораньше или на попозже, менять аэропорты вылета – прилета, или вообще снимать. И хотя мы всегда предупреждаем туристов при бронировании тура, что рейс чартерный, и они на него соглашаются, действия авиакомпании приводят их в бешенство. Бывает, рейс изначально заявлен на четыре утра. А за день, или за полдня до вылета приходит уведомление об изменении времени вылета на одиннадцать часов вечера. Фактически получается, целый день отдыха потерян. Сделать что-то невозможно. В туризме время измеряется не днями, а ночами. Если ты провел в отеле ночь, значит, все в порядке. А заехал ты туда в 12 часов или в 24 часа, неважно. И начинаются звонки, крики, угрозы.

Иногда доходит до абсурда. У меня одним туристам перенесли обратный рейс на пять часов раньше. Звонит отец семейства и твердо говорит:

– Мы на этом рейсе не полетим, очень рано.

– Тут ничего не поделаешь, авиакомпания вправе изменять время, – я пытаюсь его взрастить. – Вы же знали, что у вас чартерный рейс.

– Ну и что, – говорит мужик, – что чартерный. Мне все равно, как ты это сделаешь, но чтоб рейс был как раньше. На этом новом мы лететь отказываемся.

– Вы понимаете, – говорю, – что самолет летит раньше? Тот же самый самолет, но летит раньше? Если вы на нем не полетите, другого рейса авиакомпания вам не предоставит. Если только Вы билеты за свой счет купите.

– А меня не волнует, хоть билеты покупай, хоть самолет ставь. Мы не полетим. А когда вернемся, я с тобой по-другому поговорю.

– И Вам всего хорошего. – Я кладу трубку.

Что тут скажешь? Мужик, ты вообще нормальный?

Немногие туристы согласны доплачивать за регулярный рейс. Большинство покупает более дешевые туры на чартерах и надеются, что рейсы останутся неизменными. К счастью, очень часто бывает и такое. Я за время работы летала на чартерах, которые обслуживались не хуже регулярных и вылетали минута в минуту, без задержек и опозданий. Надо понимать, чартер как лотерея – кому то везет, и все остается без изменений, а кому то нет.

Тем временем я доставляю почту и одновременно просматриваю новостную ленту «В контакте». У нас с коллегами вчера началась горячая дискуссия на тему, кто круче: Ченнинг Татум или Адам Ливайн. Я изначально была за Ливайна, приводила в аргументы его загадочные татуировки, невероятные зеленые глаза и гипнотический взгляд. Но Аленка с утра выложила новое фото Ченнинга с обнаженным торсом, да еще и в полурасстегнутых джинсах, так что я теперь в полном замешательстве.

– Лин, возьми телефон! Ты что, не слышишь? – сладкие думы грубо прервала Аленка. С сожалением закрываю волнуемое фото.

– Линочка, приветтики, это Оксана, – в трубке знакомый женский голос.

– А, Оксаночка, привет! – обрадовалась я.

Это моя давняя клиентка. Из категории «милая». У нас с ней типа взаимное обожание. Оксаночка очень похожа на певицу Пелагею до ее похудения. Высокая, пышная, белокурая, румяная. Настоящая русская красавица. Есть у нее одно но – чрезмерно болтливая. Всегда выложит все подробности про мужа, родню мужа, его начальника, его подчиненных. Когда у меня есть время, я слушаю. Точнее, делаю вид. Оксаночке достаточно моего одобрительного мычания в телефонную трубку.

– Линочка, Грише отпуск дают небольшой, дней пять. Куда нам можно отправиться ненадолго? Чтоб посмотреть, погулять. Ну ты знаешь, все как обычно.

Я знаю, да. За шесть лет работы я их куда только не отправляла. Гриша с Оксаной объездили всю Европу вдоль и поперек. Но никогда не были на море. Не хотят, и все тут.

– Оксаночка, напомни, что с визами у вас? Есть?

– Нет, кончились зимой еще. А если мы лететь хотим через три – четыре дня, не откроем?

– Нет, – решительно отвечаю я. Теоретически это возможно, но сколько займет усилий и нервов, и чем все закончится, один Господь знает. Так рисковать без весомых причин не стоит. Тем более полно мест, куда виза не нужна.

– Ну а куда нам тогда? В Сочи? – смеется она.

– Ммм.. в Сочи можно, конечно.. но я тебе хочу предложить вариант поинтереснее.

– Какой?

– Предлагаю на этот раз посетить не старушку Европу, а прекрасный, роскошный, удивительный город, столицу византийской империи! – торжественно сообщаю я.

– ??? – недоуменное молчание.

– Царь град! Константинополь!

– ??? – еще более недоуменное молчание.

Я сдаюсь.

– Стамбул!

– Стамбуул? Но ведь это... Турция? – недоверчиво спрашивает Оксана.

– Да, Турция!

– Ты же знаешь, мы на море не хотим.

– Это не та Турция, про которую ты думаешь. Не пляжный отдых в отеле на «все включено». Я предлагаю совершенно другую Турцию, и она тебе понравится, вот увидишь. Она не может не нравиться...

Иstanbul, Константинополь... у меня от одних названий уже голова кругом. Любимый мой Стамбул! Этот город поражает в самое сердце. Стоящий на стыке двух континентов, Европы и Азии, он – настоящий коктейль, гремучая смесь нового и старого, европейского блеска и очарования востока. Чтобы сполна им насладиться, поезжайте туда сами. Всего два часа полета, и вы на месте.

Билеты недорогие, жилье тоже – на любой вкус и кошелек. Здесь есть и шикарные 5*, и крохотные бутик-отели категории S – special. Это старинные здания, отреставрированные, со всеми удобствами, в самом сердце старого города. По-домашнему мило и уютно, не более десяти номеров в отеле. И стоимость проживания невелика – примерно двадцать-тридцать долларов за номер в сутки. Самая прелесть этих отелей, помимо колорита и отличного расположения – террасы на крыше. На террасах накрывают завтраки, и за чашечкой кофе ты наслаждаешься видом на Мраморное море или на золотые купола Святой Софии. Под вами – многочисленные крыши, красные, зеленые. С цветочными горшками и греющимися на солнце ленивыми кошками. Прелесть что такое.

И весь город у ваших ног. Прекрасная Святая София совсем рядом. Это самое грандиозное сооружение Стамбула. Ее размеры потрясают воображение, а идеальные пропорции – изумительны. Самый большой из христианских храмов теперь – мечеть. Если подняться на внутренний балкон и глянуть вниз, люди кажутся муравьишками – настолько огромен храм. Но как же он красив! Только приходите сюда лучше с самого утра, иначе придется стоять длинную многочасовую очередь.

Напротив Софии – Голубая мечеть, еще одно впечатляющее сооружение, лишь немногим уступающее в размерах. Оставьте обувь на пороге и пройдите внутрь, насладитесь пятьюдесятью оттенками синего. Стены, колонны, высоченные купола – все внутреннее пространство полностью выложено синими, васильковыми, аквамариновыми, лазурными изразцами. Эта Мечеть действительно голубая. И прекрасная.

Вообще мечетей в Стамбуле – великое множество, одна краше другой. Но моя любимица – знаменитая мечеть Сулеймание. Ее построил для любимой жены Роксоланы султан Сулейман Великолепный. Поклонники «Великолепного века», вы просто обязаны побывать здесь. Мечеть спроектировал знаменитый архитектор Синан с невероятным чувством красоты и стиля. И она получилась просторная, светлая и очень нарядная. Здесь много чистого оранжевого цвета – может, как дань огненно – рыжим локонам Роксоланы? Оранжевый цвет чередуется с жемчужно-серым на стенах и куполах. Мне захотелось прилечь на пушистый ковер. Поразительно, но во всех мечетях на полу – чистые мягкие ковры, ведь заходить в обуви внутрь запрещено. А в теплое время года ноги еще и омываются перед входом, для этого предусмотрены специальные скамеечки и низкие умывальники, точнее, мойки для ног.

Я помню, как тогда легла на ковер и смотрела вверх, на высокие купола и своды, наслаждаясь их легкостью и изяществом. Как празднично и радостно, и какая огромная разница с нашими темными, пропахшими тяжелым ладаном храмами, где никаких мягких ковров, ни даже скамей, как у католиков – только строгие и скорбные взгляды Святых с икон. А здесь – чистый ковер и огромное, светлое, гармоничное пространство, наполняющее тебя светом и любовью, и благодарностью. Выйдя из Сулеймание через полчаса, я забыла про усталость, ноющую спину и стертые ноги. Все это чудесным образом прошло. Я была готова к новым приключениям и открытиям в прогулках по городу. Так волшебно работают мечети!

Мало кто знает, что Стамбул является столицей тюльпанов. Не зря же символ Турции – цветок тюльпана. Здесь их такое количество и разнообразие! Всех цветов и оттенков, гладкие и махровые, крупные и мелкие. В многочисленных парках и скверах, на крышах и балконах, на газонах и площадях. Весной, когда тюльпаны цветут, Стамбул особенно прекрасен. Он словно весь накрыт разноцветным душистым ковром.

Горожане заслуженно гордятся своим Стамбулом. Кстати, жители города очень доброжелательны и спокойны. И любят свой город. Несколько раз я видела, как пожилой бабушка, или мужчина, на улицах поднимали брошенную кем-то бумажку и клали ее в мусорную корзину. И все это с чувством собственного достоинства, без злобы и раздражения.

Конечно, есть и чумные криминальные районы, куда туристам лучше не соваться. Есть беспорядочные замусоренные торговые, где закупаются оптовики. Но, во-первых, такие районы есть в каждом крупном городе, а во-вторых, не надо туда ходить, Вы же не за этим приехали. В Стамбуле есть, где погулять.

Всем поклонникам сериала «Великолепный век», да и просто интересующимся, я рекомендую совершить прогулку по дворцу Топкапы. В этом знаменитом дворце когда-то жили и правили двадцать пять султанов. В том числе султан Сулейман Великолепный со своей любимой Хюррем (Роксоланой). Теперь это самый посещаемый музей Турции – всем хочется посмотреть, как жили султаны. И их жены. Гарем – неотъемлемая часть Топкапы. Здесь жили жены, наложницы, евнухи и мать султана – управляющая гаремом.

По сути, дворец – это огромный комплекс зданий, соединенных друг с другом террасами. Монетный двор, школа, кухни, конюшни, служебные помещения, охрана, и даже комната для обрезаний.. Дворец – это целый город в городе. К примеру, более шестисот поваров обслуживали это хозяйство. Каков масштаб! Сейчас большинство помещений пусты, в некоторых располагаются весьма интересные музеи и выставки. В том числе знаменитая сокровищница султана. На осмотр Топкапы можно потратить целый день. Да еще и стоит он на мысу над морем, вокруг такие великолепные виды, и можно сделать массу красивых фото.

Еще одно необыкновенное место Стамбула – цистерна Базилика. Это подземное водохранилище, которое в средние века обеспечивало водой город и дворец Топкапы. Оно было обнаружено не так давно. Местные жители имели привычку ловить рыбу, не выходя из дома, через дыры в полу. Какой-то ученый заинтересовался этим феноменом. Так было обнаружено огромное подземное пространство, заполненное водой, в самом сердце города. Представьте, в темноте из воды вырастают десятки мраморных колонн, между ними деревянные мостки. А в воде – стаи рыб. Фоном служит классическая музыка – торжественная и строгая. Органная. И темно-красная подсветка. Подземный собор, чистая готика. Не хватает только хозяев – Аида и Персефоны. Очень впечатляет, до мурашек. Здесь снимали Валгаллу – загадочное королевство из фильма «Тор». Это место обязательно к посещению.

Чем еще заняться в Стамбуле? Хорошо бы прокатиться на кораблике по Босфору. Доплыть можно аж до Черного моря. По пути кормить чаек-попрошак, и разглядывать шикарные особняки, дворцы и виллы по берегам. Всегда можно сделать остановку и выйти погулять, осмотреться получше, а потом продолжить плавание. Или задержаться на азиатской стороне города. Удивительно, но факт: азиатская сторона имеет наиболее европейский вид! Широкие проспекты с брендовыми магазинами, модные клубы, рестораны и кафе – продвинутая молодежь тусуется именно здесь. А турки в этой части города – голубоглазые и светловолосые. Такой вот парадокс.

Гранд-базар, который рекламируют все путеводители, мне не приглянулся. Все то же самое, что на египетских базарах и базарах Анталии, только занимает огромную площадь. Любителям шопинга лучше прогуляться по улице Истикляль. Улица пешеходная, но по ней ездит старинный милый трамвайчик. Здесь хороший недорогой шопинг, много интересных местных дизайнеров. За известными брендами – на азиатскую сторону.

С Истикляль пешком идем до Галатской башни, откуда прекрасные виды – весь город как на ладони. Потом дальше, по Галатскому мосту через залив Золотой Рог, мимо многочисленных рыбаков с разнокалиберными удочками и рыбных ресторанчиков. Впрочем, мимо не надо. Попробуйте свежий улов – рыбка тает во рту.

Из местных вкусок стоит попробовать кефте – это острые котлетки из говядины, приготовленные в печи на открытом огне, а на десерт дондурму – турецкое мороженое. Оно особенное, мало похоже на традиционное. Сделано из козьего молока с добавлением муки из клубней дикой орхидеи и смолы мастикового дерева. Благодаря этим компонентам мороженое тает очень медленно и имеет определенную тягучесть и жесткость. Это позволяет продавцам дондурмы устраивать невероятные представления – растягивать ком мороженого, вертеть его в воздухе, переворачивать туда-сюда. Дондурма – полностью натуральный продукт без загустителей, красителей, ароматизаторов и добавок. Турки очень гордятся этим национальным лакомством, еще бы, ведь им любили побаловаться сами османские султаны.

Тем, кто хочет задержаться в Стамбуле, можно наведаться на Принцесы острова. Это в Мраморном море. Девять небольших островков, где любят отдыхать по выходным горожане. Здесь хорошо и купаться, и загорать. Передвигаться по острову можно только на конной повозке или велосипеде – автомобили запрещены. Принцесы острова – место жительства состоятельных людей. Здесь очень тихо, спокойно и невероятно красиво. Частные виллы с огромными бассейнами, частные пляжи, речное такси, плюс потрясающие виды на Стамбул и Босфор – чем не рай? Еще со времен Византии на Принцесы острова властители города ссылали неугодных и провинившихся потомков (отсюда и название). Что ж, неплохо быть сосланным в такое райское местечко!

За неделю Стамбул очаровал меня полностью, шаг за шагом, улица за улицей. Все больше и больше удивляя. Изумляя. Восторгая. И вот уже я не хочу уезжать домой. Я хочу бродить по лабиринту улочек в старом городе, мечтать, лежа на ковре в Сулеймание, кормить чаек в порту. Жизнь здесь течет в своем ритме, по своим законам и правилам. Как и много-много веков назад. Пусть от могущественной Византии немного осталось. Но то, что осталось, запомнится навсегда. И да, теперь ты болен. Тяжелой неизлечимой болезнью – ностальгией по Стамбулу...

Глава 3. Офис. 10.00

Проверяю «В контакте». Аленка пишет, что она хорошенько подумала, и если выбирать между Ченнингом и Адамом, она выбирает Джейсона Стетхема. Я смеюсь и показываю ей большой палец. Аленка в своем репертуаре. Нравится ей этот лысый брутал. А по мне, не хватает ему изюминки. Слишком уж простой. Не то что Адам.. есть в нем некая загадочность, двойное дно... не зря же он в том клипе в роли маньяка очень убедителен. Я озвучиваю свои соображения в беседе. А вот Катька что-то молчит. Выбор сложный, я понимаю, спешить здесь нельзя.

Доставляю почту. Как обычно, сотни рассылок, новости от партнеров. Два уведомления об изменении времени вылета, один отказ по отелю – Катькиным туристам, и одно подтверждение, которого я очень жду. Неделю назад забронировала тур стоимостью два с половиной миллиона рублей. Пхукет на Новый год, частная вилла, перелет бизнес-классом, семья с двумя детьми плюс няня. Везет же некоторым...

Аленка интересуется:

– Девоньки, кто может заказ взять? Я зашиваюсь, у меня уже шесть, и все срочные.

Катя машет головой:

– У меня отказ по отелю, надо альтернативу выбирать срочно, а то через час с билетов снимут.

Я вздыхаю:

– Давай мне.

Я старший менеджер в нашем агентстве, у меня самый большой опыт работы – шесть лет. И я уже привыкла работать в напряженном темпе, делая одновременно десять дел, и все срочные. Но, пока научилась, набила себе столько шишек! Опыт – сын ошибок трудный. Или сын ошибок трудных? В любом случае, оба утверждения абсолютно справедливы.

Никогда не забуду один случай. Пару лет назад ко мне пришли туристы, по рекомендации от знакомых. Милая интеллигентная семья, первый раз за границу собрались. И ко мне – с полным доверием. Работать с такими людьми очень легко и приятно, они тебя слушают, открыв рот, и на все соглашаются.

Тогда был июнь, разгар сезона, и народ шел толпами. В офисе работало всего двое – я и Аленка. Остальные были в командировках. Мы зашивались, конечно же. Не то чтобы пообедать, времени не было встать и в туалет сходить. Так вот, с этими туристами мы выбрали тур в Грецию, забронировали. Они подписали договор, все оплатили. Быстро подали документы на визы – вылет был уже через неделю. Через три дня визы вышли, я выдаю туристам паспорта и прочие документы – билеты, ваучеры, страховку. А они на меня смотрят удивленно и говорят: а мы же на 24 июля бронировались, а здесь 24 июня. Я просто оцепенела. Как, говорю? Проверяю договор – там 24 июня. Показываю им. Вы читали? Они в смущении. Ну да, подписали, но дату не проверили. Мы вас просили 24 июля бронировать, вспомните.

Как так получилось? Не понятно. Скорее всего, они говорили про июль, а я в спешке то ли не расслышала, то ли перепутала. Вылет через два дня. Туристы лететь не могут, у них отпуск только в июле.

Билеты, конечно же, сгорели – стоимость чартерных билетов вернуть обратно невозможно. Туроператор выставил их в продажу, но за два дня до вылета никто их не купил. А вот отель удалось аннулировать без штрафов. Партнеры, дай бог им здоровья, вошли в положение. Что делает далеко не каждый туроператор. Большинство и разговаривать бы не стали – штраф выставили по договору 100%, и все.

В итоге туристы потеряли пятьдесят пять тысяч рублей – для них весьма приличная сумма. Было очень жаль семью, которая мне доверилась и подписала договор, не читая. Они ругались, плакали, я тоже плакала. Мне удалось найти им хороший горящий тур – для тех, у кого открыта виза. И отправить их с большой скидкой, без своей агентской комиссии. Но все равно туристам пришлось доплатить пятнадцать тысяч рублей. Они слетали, хорошо отдохнули. Больше они ко мне, естественно, не пришли.

А еще был случай! Я тогда работала всего полгода, опыта было маловато. Позволили постоянные клиенты агентства – москвичи, попросили забронировать тур на две семьи на Самуи. Я и забронировала – без предоплаты, без договора. Тур подтверждают, я звоню туристам и интересуюсь по поводу оплаты. А они удивляются, что за спешка с оплатой, мы же летим в феврале. Как в феврале, удивляюсь уже я. В декабре! Они говорят, нет, мы просили февраль!

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.