



Любовь Кабаева

Записки утомленного турагента

Изнанка турбизнеса

16+

Любовь Кабаева

Записки утомленного турагента

«ЛитРес: Самиздат»

2019

Кабаева Л.

Записки утомленного турагента / Л. Кабаева — «ЛитРес:
Самиздат», 2019

ISBN 978-5-532-08454-4

Десятилетний опыт работы в туризме позволил автору накопить множество интересных историй. Книга о курьезных ситуациях, изнанке турбизнеса, о минусах и плюсах работы в туризме. Главная героиня работает в турагентстве, где сталкивается с необычными запросами от клиентов, один другого оригинальнее.

ISBN 978-5-532-08454-4

© Кабаева Л., 2019
© ЛитРес: Самиздат, 2019

Содержание

| | |
|-----------------------------------|----|
| О любви и свадьбе | 7 |
| О рекламниках и опыте | 9 |
| О нестандартном мышлении | 11 |
| Ещё пара слов о рекламниках | 12 |
| Конец ознакомительного фрагмента. | 13 |

Основано на реальных событиях. Любые совпадения случайны, имена и персонажи вымышлены.

О внимательности

Ирина сегодня была горда и счастлива – муж получил премию и теперь срочно отправлял ее в отпуск. А то лето на исходе, старшему скоро в школу, а они до моря этим летом ещё не добрались.

И тут такая удача!

Побежала в знакомое турагентство, где работала подружка, уж подружка не обманет, подберёт «горящий» тур, чтоб недорого и хорошо.

Недорогой оказалась Греция: и отель хороший 5*, первая линия, всё включено. Да ещё от премии останется с собой взять на экскурсии.

Но оказалось, что тур хоть и «горящий», а визу-то все равно надо делать. И надо срочно всё собрать в трёхдневный срок, а лучше раньше.

Обсудили с подружкой, которая работает в агентстве, что копии паспортов надо сделать, заодно пожаловалась, что согласие от бывшего мужа на старшего ребенка – та ещё проблема. Бывший муж вредный, не хочет давать нотариальное согласие на вывоз, а визу без этого не поставят. Покрутили варианты, поболтали. И Ирина помчалась собирать документы на визу, подружка обещалась список отправить на электронку, чтоб ничего не упустить.

Весь следующий день Ирина носилась, собирая документы. По пути решила заламинировать свидетельство о рождении на младшего (чего делать никогда не рекомендуется. – *Прим. автора*). Собственно, в ламинаторе-то свидетельство и вспыхнуло, натурально так, огнем настоящим.

В панике Ирина набрала телефон турфирмы.

– Мне сожгли свидетельство о рождении на ребенка!!

– Кто сжег? Как? Зачем? – подруга в турагентстве решила, что это шутка.

– В фотостудии! Стали ламинировать и сожгли!

– А так бывает???

– ЧТО МНЕ ТЕПЕРЬ ДЕЛАТЬ?!

– Мчаться в ЗАГС, брать повторное, ни в коем случае не ламинировать, делать только копию.

– А за один день успеют?

– Сейчас найду телефон, есть там у нас завязки, сделают за один день. Сколько денег дать и кому, я тебе скажу отдельно, жди.

В общем, сумасшедший день закончился, все документы, которые обсудили с подружкой в турагентстве, Ирина подготовила и аккуратно сложила в файл.

На другой день, прибыв в офис турфирмы, она гордо извлекла из файлика стопку бумажек.

Менеджер стала разбирать и задавать вопросы: почему этой копии нет? А вот это почему не приложила?

Ирина искренне удивилась.

– А ты мне не говорила!

– Ну так я же тебе список на почту отправила.

– А Я ЧТО, ЧИТАЛА, ЧТО ЛИ???

Действительно, и так нервы ни к черту, вы тут ещё со своими списками.

П. С.: Визу сделали в срок, отдохнула Ирина отлично, вернулась довольная и с подарками.

А вот подруга из турагентства Лилия долго со смехом рассказывала этот курьез знакомым и родне. Параллельно возмущаясь легкомыслием некоторых своих туристов.

Лиля работала в ООО «Елена-Тревел» уже восьмой год, была старшим менеджером по продажам, частенько и единственным. Периодически появлялись молодые восхищенные девчушки, мечтающие о гламурной работе в туризме. Рвались все изучить, восторженно рассказывали, как они отдыхали два раза в Турции и Египте и как мастерски подбирали себе отель по отзывам в интернете. Весь восторг быстро разбивался о суровые будни, нервотрепку с заменами рейсов и горящие сроки по визам. Далее девчушки или уходили в другую сферу, или, особо храбрые и упертые, пытались открыть свою фирму, успеха достигла только одна из них, чем тайно гордилась Лена (директор) и чему молча завидовала Лиля.

Сама же Лиля не рвалась в свой бизнес, ее устраивала работа в турагентстве, она была специалистом высокого уровня, имела обширную базу верных и любящих ее клиентов. В свои 30 с небольшим она была не замужем, имела в анамнезе некоторое количество поклонников, любовников и ухажеров. Красивые глаза, каштановые локоны, пышная грудь, соблазнительные формы, немного лишнего веса, который, впрочем, совсем ее не портил, веселый нрав и умение найти общий язык с любым – все это Лилия Кошкина. Для туристов она была Лилечкой, Лилей, солнышком и лапочкой. С понедельника по пятницу, с 10 до 18, она находилась в офисе ООО «Елена-Тревел» в центре столицы на любимой работе...

О любви и свадьбе

В офис турфирмы пришла влюбленная парочка. Такая типичная парочка, коих в изобилии можно наблюдать целующимися в метро, на лавочках в парках и в уютных ресторанчиках. Девушка тоненькая, хрупкая, изящная куколка, с милым личиком, длинными ресницами и обалденной фигуркой. Ее спутник выглядел колоритно, яркой восточной наружности, с выдающимся носом и руками повышенной волосатости.

Они беспрестанно миловались, парень властно держал за талию хрупкую Нину, периодически позволяя руке соскальзывать ниже.

Придирчиво выбрали отель, остановились на Египте. Ниночка смешно морщила носик, требуя непременно СПА-центр в отеле. Колоритный Рамазан (так звали этого южного красавца) щедро отсчитал нужную сумму одной рукой от пачки купюр, вторая рука держала за талию девушку, помните?

В итоге счастливые влюбленные упорхнули, не размыкая объятий, а в офисе ещё долго витала дымка влюбленности и очарования молодости. Менеджер даже обновила старую анкету на сайте знакомств. Потому что в туризме вообще много женщин свободных, интересных, независимых и таких, женщин без возраста. Потому что все их называют «девочками» и строго по имени, без отчества.

Поэтому владелица турагентства Елена Вячеславовна на самом деле просто Лена, Ленок. Для подчинённых – Елена. И много их таких в туризме Юль, Кать и Светочек. Реалии туристической отрасли, так сказать.

В общем, работа шла своим чередом, и приблизилось время вылета. Стоит отметить, что речь идёт о тех временах, когда ещё не было такого шустрого развития интернета, и об электронных билетах мы и не слышали. В те давние времена в каждом приличном турагентстве был штатный курьер, который вечером, как правило, накануне вылета, ездил по офисам туроператоров и получал документы на всех, кто завтра вылетает. И эти документы выдавались на руки туристу вечером в офисе. Были ещё и другие варианты, но об этом в другой раз.

Так вот, накануне вылета в офис впорхнула счастливая очаровательная Ниночка. Менеджер Лилия вручила ей конверт с комплектом документов, подробно разъяснила, какая бумажка для чего, и когда ее доставать, и кому показывать.

Ниночка сидела с каменным лицом, бледнела, краснела и еле сдерживала дрожь в руках. Когда менеджер от души пожелала ей хорошего отдыха, Ниночка вдруг разрыдалась, натурально так, по-настоящему, с истерикой и заламыванием рук.

Переполошился весь офис, Ниночку стали наперебой успокаивать, принесли воды, директор судорожно рылась в аптечке, ища успокоительное. Наконец всхлипы стихли, девушка выдохнула и задала сногшибательный вопрос:

– Почему в документах указан Рамазан?

– ...

Офис онемел буквально. Лилия молча открывала и закрывала рот, курьер тарачился то на Ниночку, то на менеджера.

Первой взяла себя в руки директор Лена, вкрадчиво и мягко заметила:

– Ну, так тур бронировался на вас двоих, все согласно договору.

Ниночка вздохнула и начала рассказывать.

У нее есть жених, свадьба уже через месяц. И этот жених не Рамазан. А Рамазан был ее поклонником и любовником долгих три года. Только замуж не звал. Поэтому, встретив Дениса (своего нынешнего жениха), она быстро решила выходить замуж, раз уж Денис зовёт

так настойчиво в ЗАГС. Но Рамазана из вида не теряла, и о предстоящей свадьбе тот не знал, и вообще о существовании Дениса не подозревал.

И Ниночка, конечно, не могла отказать себе в удовольствии съездить в Египет за счёт любовника, этакий финальный аккорд накануне замужества. А жениху она совершенно банально сообщила, что летит с подружкой, дабы загореть накануне свадьбы и быть свежей, отдохнувшей и с красивым загаром, что будет сногшибательно смотреться в сочетании с белым платьем. И пусть жених тут занимается подготовкой к свадьбе, пока она немного отдохнет.

И вот как теперь она покажет жениху документы, где вписан некий Рамазан?!

Сотрудники турагентства зачарованно внимали рассказу, незамужняя менеджер мечтательно жмурилась, директор печально крутила на руке обручальное кольцо, курьер еле сдерживался, чтобы не издать восхищенный свист.

Но, однако же, надо разруливать. Раскопали в закромах чистый бланк документов (да-да, раньше были фирменные бланки оператора, а не просто бумажка А4, которую на любом принтере можно напечатать). И занялись ювелирной подделкой документов, а куда деваться?

Провозились два часа, подогнали шрифты и проч. Вписали Нину и ее подружку. И торжественно вручили два комплекта документов: один настоящий, второй – для жениха.

Дальше Ниночке предстояло выкрутиться так, чтобы Рамазан и Денис не пересеклись в аэропорту. Один – провожая, второй – встречая ее там. Для этого любовнику был вручен комплект документов, за исключением, собственно, Ниночкиного билета. Было изобретено оправдание, что она не успевает на маникюр/педикюр и помчит в аэропорт с чемоданом на всех парах. «В общем, регистрируйся на рейс без меня, проходи паспортный контроль, встретимся в дьюти-фри».

Ну а с Денисом, провожавшим ее в аэропорт, она опаздывала всеми правдами и неправдами, ну, чтобы Рамазан точно уже был в стерильной зоне и точно не увидел ее жениха.

При возврате Ниночку встречали родители, жених был занят организационными вопросами свадьбы. С Рамазаном она разругалась еще в самолете, все шло по плану.

На следующий день несравненная загорелая куколка впорхнула в офис турфирмы с тортиком, благодарностью и приглашениями на свадьбу. Подробно поведала о шикарном СПА-центре в отеле, побурчала, что диету соблюдать с таким роскошным питанием было сложно, рассыпалась в комплиментах профессионализму сотрудников и вручила магнитики. Но на свадьбу коллектив турагентства почему-то не пришел...

О рекламниках и опыте

Как уже упоминалось выше, были такие времена, когда документы нужно было ездить забирать в офис к туроператору. И потом выдавать их на руки туристам, как правило, в офисе турагентства.

Но были такие туристы, которым было неудобно ехать в офис, да в центр Москвы, да ещё накануне вылета, особенно если сам турист из ближнего, а то и дальнего Подмосковья.

Для этого был придуман механизм выдачи документов в аэропорту. Это когда турист приезжает в аэропорт за 2,5 часа до вылета, подходит к стойке туроператора, называет фамилию, и ему выдают конверт с его документами. Очень востребовано было для туристов из регионов. Ну, например, из Ярославля же нет вылетов в Турцию, зато есть из Москвы. Но не ехать же в Москву за документами, когда тебе самое время чемодан паковать и на поезд до Москвы успевать.

И вот только в аэропорту выдавались тогда документы на рекламный тур. А что такое рекламный тур? Это тур для сотрудников агентств с ознакомительной целью. Когда толпу одержимых сажают в самолет, потом выгружают в автобус и везут в самый дальний отель на ночевку. А с утра похмельную толпу грузят в автобус и озвучивают программу:

– Сегодня у нас регион Марса Алам, сегодня мы осмотрим 10 отелей. И ночевать будем в том последнем. А если успеем до него добраться к шести вечера, то вы даже успеете нырнуть в бассейн.

И вот ходит эта толпа одержимых и зависимых от туризма фанатиков, прижимает к груди каталог с отелями и важно делает пометки на странице посещаемого отеля. Пометки типа «в стандартных номерах отдельные кровати», или там «полотенца ПЛАТНО!», ну и прочие важные для туристов мелочи, которые хороший специалист должен помнить или хотя бы знать, где спросить и откуда эту информацию выкопать.

И вот менеджер ООО «Елена-Тревел» забронировала себе рекламный тур в Египет. Впереди маячил высокий сезон, надо было готовиться, освежить данные по отелям, посмотреть новинки и свежий, впервые осваиваемый регион.

Вылет был в 4 утра, да ещё и в ночь с субботы на воскресенье. То есть ни один офис не работает в это время. А до экстренных линий связи ещё не додумались.

Лиля подошла к стойке оператора, назвала флайт-менеджеру свою фамилию. Флайт-менеджер – это такой специальный мальчик, стоит себе в аэропорту, выдает документы по списку. Считается, что должен и текущие косяки разруливать. Но не факт, конечно, не факт...

Мальчик хмуро листал список сверху вниз, снизу вверх и обратно. И наконец объявил:

– Вас нет в списке!

– Как нет? – опешила Лиля.

– Обращайтесь в свое турагентство, – равнодушно отфутболил парень.

– Да я сама себя бронировала!!! Это же рекламный тур! – вскипела Лиля.

– Ну... может, вы ошиблись? – уже неуверенно предположил флайт-менеджер.

– Ну, конечно, ошиблась, как же еще, сама себя не вписала. Оплатила не свой тур. **ВЫ ИЗДЕВАЕТЕСЬ???** Дайте мне список!

Парень обескураженно протянул стопку листов А4. Лиля себя в списке действительно не нашла, зато нашла свой номер паспорта напротив своей даты рождения. И напротив имя – Елена Яковлева. Вот такая интересная строка в списке. И сверху еще одна Елена Яковлева, но с другим паспортом и датой рождения. Очевидно, что при составлении списка в «Экселе» какая-то курица случайно задвоила строку с именем Елены Яковлевой. И теперь Лиле надо было как-то улетать в оплаченный рекламник.

Она объяснила менеджеру, что нашла, в чем суть ошибки. Парень философски заметил:

– Вот не просто же так именно с вами такая ошибка, в чем-то вы нагрели Богу молиться... – парень осекся под гневным взглядом Лили.

– Как мне теперь улететь?

– А вы хотите лететь??? Вот тут же смысл высший...

– КАК. МНЕ. УЛЕТЕТЬ?

– Нужно подождать окончания регистрации, останется одно место, и мы от руки выпишем билет на вас.

– Отлично, будем ждать.

Когда самолёт оторвался от земли, Лиля остро осознала, что летит в другую страну, по сути, с одним только паспортом и наглой мордой... У нее нет с собой ваучера на отель, нет медицинской страховки и, главное, нет обратного билета. Стало жутко, но пути назад уже не было. Оставалось только вперед.

В аэропорту Хургады ей удалось объяснить русскоговорящему гиду-арабу, что вторая Елена в списке – это она. Араб пожал плечами, махнул в сторону автобуса.

Ну что ж, уже неплохо. Лиля, ожидая, пока наберётся автобус, писала СМС девчонкам в офис, чтоб трясли оператора на предмет ошибки, чтобы сделали ей обратный билет.

Долго ехали в отель, сопровождающий, араб Хишам, довольно неплохо говорил по-русски. В отеле заселили, даже паспорта не спросили. Потому что приехал целый автобус сразу, и очевидно, что это тот самый рекламник, который ждали в отеле. Лиля выдохнула – хоть тут без разборок обошлось – и продолжила общение с милейшей девочкой Анютой, с которой уже успела познакомиться.

Далее завертелась жизнь рекламного тура, по 10–11 отелей в день, потом дискотека и, если успеешь, купание в море или хотя бы в бассейне.

Лиля связывалась с московским офисом оператора, информировала гида и принимающую сторону, все заверяли, что вопрос решён, что все окей, при обратном вылете не будет никаких проблем.

И вот рекламник подошёл к концу, Лиля сдружилась с семейной парой (Таня и Юра) и Анютой. Так вчетвером они и пришли к стойке регистрации, подали 4 паспорта и три билета.

Сотрудник аэропорта долго смотрел в экран, спросил про билет на Лилю. Та начала привычно уже объяснять, правда, на английском языке, араб не знал русского. Он ничего не понимал, отказывал в регистрации.

Тогда Лиля и ее новоприобретенная братия стали требовать представителя авиакомпании. Подошла русская девушка, ей объяснили ситуацию, та упорно повторяла, что Лили нет в списке.

В этот момент нервы у менеджера ООО «Елена-Тревел» сдали. Все переживания этой недели, работа с беготней по отелям, пустые обещания московского офиса и бессонные дискотечные ночи – все дало ошеломляющий результат – Лиля рывкнула резко и уверенно:

– Я никуда отсюда не уйду, пока меня не зарегистрируют на рейс!

С этими словами она решительно уселась на стойку регистрации. Ей помог взгромоздиться супруг Танюши (помним, она сдружилась с Анютой и семейной парой). И так Лиля с группой поддержки застопорили процесс регистрации на рейс.

Арабы засуетились, очередь зароптала, представитель авиакомпании поймала свою челюсть на полпути к полу, заученно улыбнулась и сказала что-то арабу.

И тут же нашлось место для Лили, даже около окна, и Анюта рядом.

Приземлившись в Домодедово, Лиля с удовольствием поняла, что съездила в рекламный тур, по сути, без документов. С одним только загранпаспортом и наглой мордой.

О нестандартном мышлении

В том самом рекламнике в Египте Лиля поранила ногу. Вроде бы песчаный пляж, без кораллов. Она шла на полном ходу, как баркас. И на полном ходу зацепила коралловую глыбу. Прямо винтом, до крови. Глыба была высокой, до поверхности воды оставалось сантиметров двадцать. И в обхвате глыба была около двух метров. В общем, это был эдакий обломок коралла, почему-то не вычищенный, располагался он там, где уже глубоко, туда можно было только доплыть. Лиля и доплыла, махнула ногой и зацепила глыбу. А коралл, знаете ли, не бывает гладким. Он довольно шершавый и очень твердый. Это вам не галечка в Сочи.

Ранение оказалось поверхностным, но до крови. И весьма приличной площади. Эдакая кровавая ссадина, которую тут же начала разъедать соленая морская вода. А в Красном море вода намного солонее, кстати, чем в Черном или Средиземном, например.

Лиля как ошпаренная выскочила на берег, хромая, добралась до лежака, умоляя Анютку принести ей стакан чистой воды смыть соль. Рану промыли, собрали сочувствующих. Единственный в рекламном туре свободный день, так хотелось провести его на пляже, а тут такое «счастье». Стали думать, коллеги наперебой предлагали варианты. Победила идея Тани – надо надеть на ногу презерватив. Он не пропустит к ране соленую воду, и можно будет спокойно плавать.

Но Египет – страна арабская, женщины тут даже горничными не работают, ну, крайне редко встретишь. А надо пойти в аптеку и купить презервативы, да еще размера XXL или даже больше. Было принято решение откомандировать Юру.

Пришел Юра в аптеку, на английском и русском матерном объяснил, что надо ему резиновых изделий самого большого размера. Араб за прилавком с уважением посмотрел на покупателя. Стоявшие рядом туристки, понимавшие английский, с интересом уставились на Юрины шорты, в то место, где предполагался размер XXL.

Турагент оценил комичность ситуации и решил внести пояснения. Он поднял ногу и симитировал жест натягивания носка. Чем загнал в ступор фармацевта и вызвал истеричный хохот девушек. Тогда Юра показал руками жест, какой используют рыбаки, описывая улов, и сказал:

– Зе бигест кондомс, плиз!

Араб долго копался в закромах, наконец вынес аж XXXL. Не без гордости пробил товар, с уважением глядя на Юру. Туристки рядом оказались немками, строили глазки и пытались познакомиться. На что Юра лишь досадливо отмахнулся и пошел в отель спасать раненую Лилю.

Остаток дня Лиля плавала с презервативом на ноге. Коллеги ржали и сочувствовали, а менеджеру было все равно, ей не щипало рану, и это было счастьем.

Ещё пара слов о рекламниках

Как упоминалось выше, в рекламном туре у каждого представителя турагентства с собой обязательно есть каталог отелей. Ах, каталоги... Это такие красивые глянцево-книжки про отели, в которых напечатаны обалденные фотографии лазурного моря, призывно голубеющих бассейнов, подробно изложена информация о расположении отеля, удаленности от моря, предоставляемых услугах и проч.

Это сейчас все легко найти в безграничном и безлимитном интернете. А раньше интернет был лимитный, не всем доступный, да и информация в нем была тогда ещё не вся.

И поэтому каталоги были необходимы, каждое уважающее себя турагентство имело в офисе стеллажи с каталогами от ведущих туроператоров, коих было приличное количество.

И взять эти каталоги можно было на сезонных тематических выставках. Поэтому бедные турагенты ездили на свои профессиональные выставки с чемоданами. Да с огромными чемоданами. И ещё не каждый чемодан выдерживал эти килограммы макулатуры. Стандартный срок службы – пара выставок от силы. Если же чемодан выдерживал 3–4 выставки, а то и пять, то считался ветераном, им гордились, хвастались перед коллегами.

И вот Лиля привезла из Египта свой рабочий каталог, в котором делала пометки во время своего приключенческого рекламника. Пометки были сделаны на бегу, кривые, косые, не всегда цензурные и корректные. Но этот каталог был для служебного пользования, Лиля иногда в него подглядывала, чтобы освежить память, шутка ли – держать в голове информацию о 80-ти отелях одновременно, и это только по одному курорту!

Ну и вот как-то заскочила в офис девчужка, студентка. Попросила самый простой недорогой отель в Египте, ибо денег особых нет, а на море хочется со страшной силой.

Она сама смотрела в интернете, вроде бы вот видела самый недорогой вариант.

Студентка назвала отель, который ей понравился низкой ценой.

Лиля чуть не поперхнулась, ибо отель этот она видела в рекламнике, и ничего хорошего в нем не было.

Менеджер начала аккуратно объяснять, что есть отель более подходящий, и на первой линии, и дороже-то всего на 20 долларов, но зато намного лучше в плане сервиса. Но девчужка упрямо стояла на своём:

– 20 баксов – тоже деньги! Визу оплатить в аэропорту, в конце концов!

С этими словами она как-то удивительно шустро схватила из-под Лилиного локтя рабочий каталог, тот самый, из рекламника. Быстро пролистала, открыв описание выбранного отеля. И замерла, вытаращив глаза.

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.