



«А не махнуть ли нам, дорогая подруга, на швейцарский термальный курорт?» – спросила меня хмурым понедельничным утром генеральный директор компании «Бизнес-центр Планета-тур» Елена ЗРЯНИНА. «Отчего же не махнуть?», – легко согласилась я.



Неприступная Швейцария

Пожалуй, это лучший вопрос, который мне когда-либо задавали в начале рабочей недели. Помечтать всегда приятно, даже если прекрасно помнишь о том, что это путешествие – всего лишь легенда для турагента. Обсудив все детали, мы с Еленой Зряниной отправились «покупать» тур. Со спутницей мне повезло: Елена занимается Швейцарией уже много лет и знает об этой стране абсолютно все.

Агенты тайны не хранят

Так получилось, что в районе, где мы собирались «охотиться», обнаружились сразу два небольших и симпатичных турагентства. Так и не решив, в какое из них обратиться, мы в итоге заглянули в оба.

Наша героиня номер один – назовем ее Таней, – сидела в комнате с еще пятью сотрудниками.

– Знаете, мы так устали, – пожаловалась Елена, а я для выразительности закатила

глаза, как будто собиралась упасть в обморок от переутомления. – Отправьте нас с мужьями в Швейцарию, на какой-нибудь термальный курорт! Чтобы вообще неделю не двигаться, только на процедуры в халатах ходить. А потом можно ненадолго, дня на два-три, заглянуть в Женеву или Цюрих – на шопинг.

Таня опасливо покосилась на меня – жива ли? – и быстро-быстро стала стучать по клавишам. Но тут наш спектакль прервали: в агентство заглянула старушка, которая очень спешила забрать внука из школы. Она попросила уступить ей очередь. Пока мы ждали, волей-неволей прислушивались к разговорам других менеджеров.

– Ты посмотри на эту Мельникову (фамилии изменены. – Авт.), – презрительно кривила губы одна из сотрудниц. – Опять со своим любовником на Мальдивы собралась!

– И что он в этой силиконовой мымре нашел? –

распахивала свои накрашенные глаза вторая, доставая из модной сумочки лак для ногтей.

Мы с Еленой с ужасом переглянулись: девочки, как мы догадались, обсуждали одних своих клиентов, нисколько не стесняясь других – то есть нас. За час эти сплетницы перемыли кости всем, и при этом громко называли имена и фамилии несчастных жертв. Я представила, что они будут так же обсуждать нас, и мне захотелось сбежать из этого агентства. Если бы не задание, так бы и поступила.

Но тут к нам вернулась Таня, и жить снова стало интересно.

Продам все!

У Тани наверняка имелся большой опыт продажи групповых туров, и она, естественно, попыталась склонить нас к нему, приплюсовав в конце такого тура отдых на термах.

Елена несколько раз намекала, что к нам нужен

индивидуальный подход... Но получилось не сразу...

– Думаю, она когда-то продавала такие туры, – анализировала потом работу Тани Елена, – и ей, конечно, проще от этого оттолкнуться, чтобы показать клиенту свои знания.

Курорт для нас менеджер выбрала очень быстро. Но стоило перейти к обсуждению отелей и прочих деталей путешествия, начался чистый цирк: Таня неправильно произносила названия гостиниц в Женеве, уверяла нас, что термальные источники есть там, где, как мы точно знали, их не было, и лихо «прокладывала» железную дорогу в нужных нам местах (поезда там, разумеется, даже близко не ходили). Говорила она так уверенно и напористо, что мы с Еленой и слова не могли вставить. Зрянина потом призналась:

– Она была так убедительна, что в какой-то момент я даже засомневалась. Подумала: может, я действительно чего-то не знаю? А ведь я

Самая частая ошибка агентов – «забыть» посчитать полную стоимость тура. Клиенту нужен результат.

Швейцарией занимаюсь уже семнадцать лет. Эта девочка – идеальный продавец, жаль, что знаний у нее маловато. Думаю, ей, по большому счету, все равно, что продавать – Швейцарию или Африку. С такой уверенностью Таня может и снег зимой эскимосам предложить. И те не откажутся!

Но напор Тани быстро иссяк. В итоге из офиса мы ушли ни с чем: расчет тура Таня обещала прислать нам по почте. Обещание она выполнила только через три дня, хотя поездка была довольно срочной, а в письме даже не удосужилась назвать нас по имени. Мы никак не отреагировали на послание, и Таня с нами больше не связывалась.

— Это самая распространенная ошибка агентов, — вздохнула Елена. — Клиента нужно привести к конечно-му результату! Если она не могла сразу сказать точную стоимость поездки, то должна была нас хотя бы примерно сориентировать. Все-таки для туристов есть разница – платить две тысячи евро или четыре. Ну и после встречи менеджер, который заинтересован в клиенте, все-таки должен был позвонить и поинтересоваться, едем мы или нет. И если нет, то почему. Жалко, что здесь ее упрекость не сработала.

Попытка номер два

Второе турагентство, в котором мы решили попытать счастья, было совсем маленьким – буквально на два стола. На подоконнике в понятном только хозяевам порядке были расставлены пушистые игрушечные котики, кораблики и машинки – видимо, сувениры из поездок. Встретила нас симпатичная брюнетка Катя.

Мы с Еленой отыграли привычную программу: она рассказала про сильную усталость, я вовремя закатила глаза. И вот уже Катя ищет для нас информацию по Швейцарии. Страну она знала плохо, это было видно, но держалась девушка хорошо. Хотя у нее то был шанс подготовиться к разговору с клиентами: о нашем визите Елена предупредила ее накануне вечером.

Катя, в отличие от Тани, быстро сообразила, что нам нужен индивидуальный тур, но дальше дело пошло медленнее. Девушка плохо знала географию страны и никак не могла сообразить, с чего же начать – с поиска авиабилетов или с подбора курорта. Елена, которая явно симпатизировала Кате, делала ей подсказки, но та не всегда их понимала. Наконец с курортами мы худо-бедно определились.

Тут же началась новая эпоха: Катя упорно искала для нас отель на сайте партнера-оператора, пока не выяснила, что цены у него – только под запрос, а фотографий гостиниц нет. Тогда она позвонила партнеру, тот назвал несколько гостиниц и на словах объяснил, какие они прекрасные. Катя нам эту информацию любезно передала, пообещав сообщить точные цены, скажет, когда мы определимся с курортом и отелем. И все же какие-то цифры назвала – двухместный номер должен был обойтись нам в 400-500 евро в сутки.

— Девушка искренне старалась. Видно, что Европу она привыкла бронировать у одного и того же оператора, хотя лично менеджера не знала, — проанализировала поведение менеджера Елена. — Если она видела, что на сайте у оператора не указаны цены (что очень странно!), нужно было идти к

другому оператору. Но Катя этого не сделала. Наверное, у нее есть на это свои причины, но лично я, безусловно, выбирала бы для работы тех операторов, кто приводит цены и описания отелей с фотографиями.

Зато девушка очень быстро нашла нам дешевые билеты «Аэрофлота» с удачным временем вылета, что впечатлило Елену. За это мы ей простили незнание того, что в Швейцарию, кроме «Аэрофлота», летает авиакомпания Swiss. Еще Катя удивила нас сообщением, что Монтре – термальный курорт (о чем ошибочно сообщал сайт выбранного оператора), а до железнодорожного вокзала от аэропорта Женевы нужно добираться на автобусе или такси.

— Сеть швейцарских железных дорог – самая развитая в Европе. И сесть на поезд можно прямо в аэропорту. Странно, что менеджер этого не знает, — сетовала Елена, компания которой первой в России начала продавать абонементы на поезда в Швейцарии.

Конечную стоимость тура Елене и в этот раз пришлось посчитать самой. Но в целом мы решили, что Катя – небезнадежна и со временем вполне может стать хорошим специалистом. Во всяком случае, в отличие от Тани, список документов на визу она мне выслала раньше, чем я добралась от их офиса до работы. Хотя обратиться ко мне по имени или хотя бы написать лаконичное «здравствуйте» девушка тоже не посчитала нужным. Елена повезло больше – девушка не только прислала ей обещанные цены на отели, но и дважды перезвонила. И потому Зрянина ее заботу и деловую хватку оценила на твердую «пятерку». ■

Пять советов менеджеру от Елены Зряиной

- Работа над туром начинается с карты. Покажите клиенту страну, в которую он собирается ехать, и вместе выясните – в каком месте он собирается отдыхать и чего вообще ждет от путешествия.
- Собирайте тур по «кирпичикам» и всегда проговаривайте с клиентом конечный результат. Желательно сразу же называть стоимость поездки. Если это невозможно, сообщите хотя бы примерные цифры.
- Если есть возможность, подготовьтесь к встрече с клиентами: почитайте о стране, которую вы собираетесь продавать. А в идеале – ходите на семинары и получайте там актуальную информацию.
- Не описывайте отели «на пальцах». Держите в офисе каталог оператора, чтобы клиент мог увидеть гостиницу и номера своими глазами, или найдите фотографии в Интернете.
- Никогда не обсуждайте одних клиентов в присутствии других! И вообще лучше не обсуждайте. Это серьезное нарушение, за которое можно лишиться работы.

Подготовила
Маша ТРУБНИКОВА