



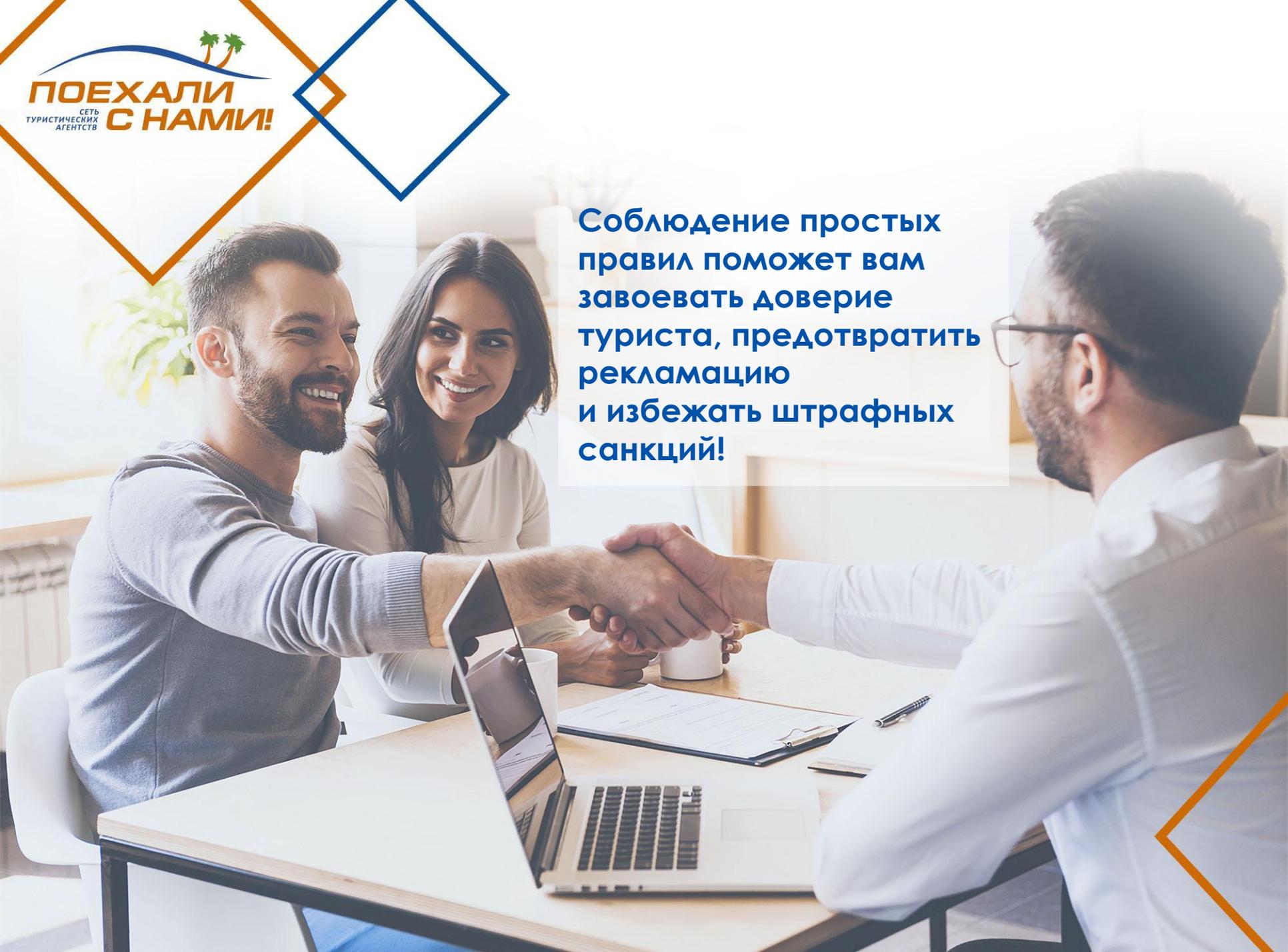
**ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ  
С ОПЕРАТОРАМИ  
И ПОДДЕРЖКЕ АГЕНТСТВ**



**ПОЕХАЛИ  
С НАМИ!**  
СЕТЬ  
ТУРИСТИЧЕСКИХ  
АГЕНТСТВ



**ПОЕХАЛИ  
С НАМИ!**  
СЕТЬ  
ТУРИСТИЧЕСКИХ  
АГЕНТСТВ



**Соблюдение простых  
правил поможет вам  
завоевать доверие  
туриста, предотвратить  
рекламацию  
и избежать штрафных  
санкций!**

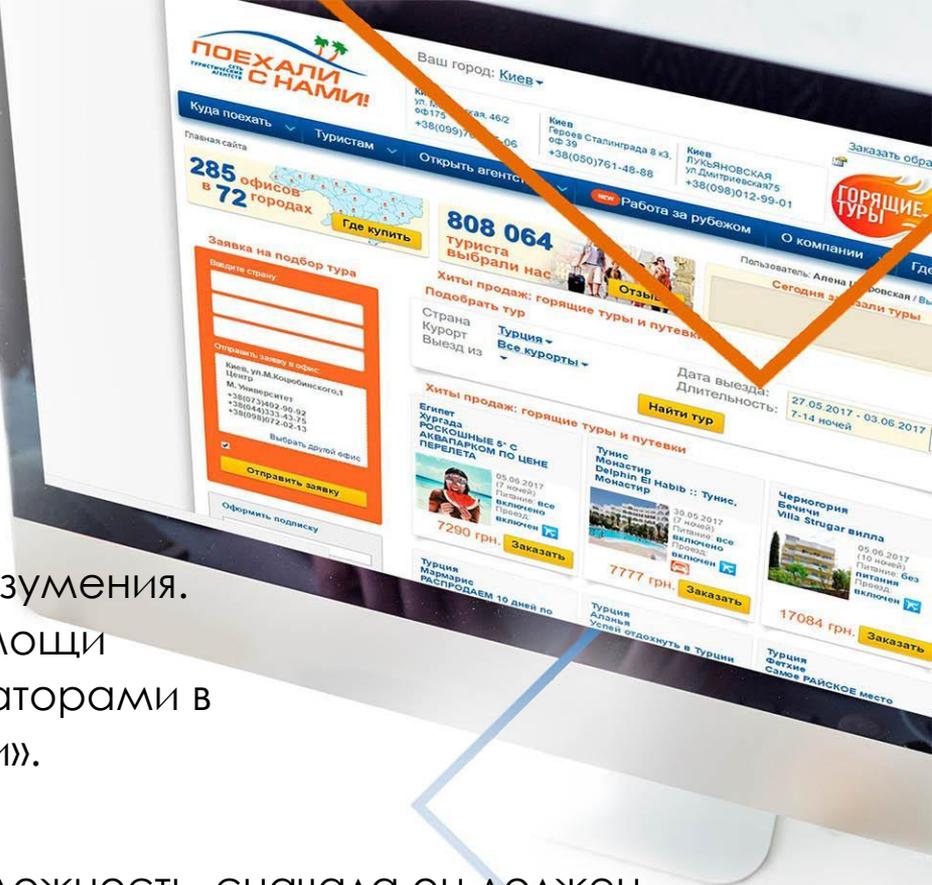
**ПОЕХАЛИ  
С НАМИ!**  
СЕТЬ  
ТУРИСТИЧЕСКИХ  
АГЕНТСТВ

При взаимодействии с операторами у агентов часто возникают различные недоразумения.

При возникновении таких вопросов, для помощи агентам работает отдел по работе с операторами в Центральном офисе (ЦО) «Поехали с нами».

**Менеджер Ксения Терещенкова.**

Если у агента возникает сложность, сначала он должен обратиться к представителю оператора в отдел бронирования или продукта, если не удастся получить положительный ответ, агент пишет в отдел по работе с операторами.



## **Список вопросов, в решении которых помогает отдел по работе с операторами и поддержке агентств:**

1. Ситуации при бронировании туров
2. Ситуации касательно визовых вопросов
3. Проблемы при пересечении границы
4. Проблемы во время пребывания туристов за границей
5. Вопросы по минимизации штрафа при аннуляции тура



# НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ ПРИ БРОНИРОВАНИИ ТУРОВ

**Например:**

- 1. При бронировании тура он-лайн при нажатии клавиши «пересчитать» высветилась цена отличная от той, которая на сайте в поиске тура.** Что это значит? В момент бронирования был пересчет цены или добавилась какая-то дополнительная услуга, страховка, трансфер, другой класс билета, виза.

**Решение:** перепроверить, что входит в состав бронируемого пакета, если цена всё же отличается от опубликованной, можно сделать принт-скрин СПО и написать письмо в отдел бронирования у ТО и продублировать в отдел по работе с ТО с текстом:

«Добрый день, уважаемые партнеры! При бронировании тура \_\_\_\_\_  
цена в СПО была \_\_\_\_\_. Просим подтвердить данную стоимость.

Заранее благодарны. С уважением, \_\_\_ ФИО»

В некоторых случаях оператор идет на встречу и дает подтверждение по данной стоимости.

# НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ ПРИ БРОНИРОВАНИИ ТУРОВ

**Например:**

**2. Если же вы забронировали и пакет уже подтвержден ошибочно,** надо набрать оператора, уточнить, что можно сделать и параллельно поставить в известность отдел по работе с операторами:

**Решение:**

*«Добрый день, уважаемые партнеры! При бронировании тура заявка № \_\_\_\_\_ было ошибочно забронировано то-то и то-то по цене такой-то, а мы бы хотели вот так-то и так. Просим помочь в решении данной ситуации.*

*Заранее благодарны. С уважением, \_\_\_ ФИО»*

**3. При бронировании нескольких заявок одновременно,** обязательно в примечании необходимо писать, что подтвердить необходимо **«только вместе»**. Если агент не указал связанные заявки, один номер подтвердили, остальные нет, необходимо

**Решение:**

*Надо аннулировать подтвержденную заявку, перед этим уточнить у оператора (отдел бронирования) нет ли штрафа. И если его нет, предложить туристам забронировать другой отель.*

*Если есть штраф, необходимо набрать отдел по работе с операторами для консультации*

# НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ ПРИ БРОНИРОВАНИИ ТУРОВ

Например:

4. **Забронировали по одной цене (он-лайн или по почте), а в подтверждении стоит другая цифра или оператор говорит, что нужно доплатить, потому что они ошиблись:**

**Решение:**

*В такой ситуации хорошо иметь подтверждение с изначальной ценой или какое-то письменное доказательство стоимости. Таким образом мы доказываем, что это ошибка менеджера оператора и можем требовать подтверждения по изначальной стоимости. Хотя оператор вправе просто отказать в туре, но в большинстве случаев идет навстречу.*

5. **Бронировали заявку, тур не подтвердили, турист забрал деньги, ушел, через полгода оказалось, что заявка подтвердилась и появился штраф.**

*Разъяснение: это может быть, если после отказа в бронировании агент не отправил аннуляцию бронирования.*

**Решение: в любом случае если бронировал тур (делал резервацию в он-лайне и по почте) и по каким-то причинам он не состоится, обязательно высылайте аннуляцию и проверяйте наличие штрафа за отмену.**

**Форма аннуляции**

«Добрый день, уважаемые партнеры! Просим аннулировать резервацию № \_\_\_\_\_

В связи с \_\_\_\_\_ без применения штрафных санкций. Заранее благодарны!

С уважением, ФИО»

## НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ ПРИ БРОНИРОВАНИИ ТУРОВ

**6. Забронировали один отель (тип номера, питание, трансфера, проезда, количества ночей), а подтвердили другое**

### **Решение:**

При бронировании в онлайн неплохо хранить прин-скрин в момент бронирования (или любое подтверждение того, что может доказать правоту агента – запись разговора, переписка.

**Далее агент согласовывает недоразумение с оператором (отдел бронирования) – если не получается, пишет письмо на наш отдел:**

«Добрый день, уважаемые партнеры!

Касательно резервации № \_\_\_\_\_. Бронировали \_\_\_\_\_, подтверждающие документы прилагаем. Просим подтвердить вышеуказанное либо снять заявку без штрафа. Заранее благодарны!

С уважением, ФИО»

**Оператор должен исправить ошибку, а в случае невозможности – просто снять заявку без штрафа.**

## НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ ПРИ БРОНИРОВАНИИ ТУРОВ

### 7. Перепродажа в отеле

#### Решение:

Так бывает, что даже после подтверждения, полной оплаты, а иногда и выдачи документов оператор уведомляет о том, что в отеле перепродажа. Хорошо, если об этом говорят пока турист не вылетел, иногда это происходит уже по прилёту в страну отдыха. В таких случаях оператор предлагает альтернативу, но она не всегда подходит туристу. Как правило альтернатива выше по категории или типу номера, но тоже не всегда. (Это вещи, на которые не может повлиять ни оператор, ни мы, тогда остается писать только рекламацию).

### НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ КАСАТЕЛЬНО ВИЗОВЫХ ВОПРОСОВ

За своевременный выход или выход виз оператора агент ответственности не несёт. Это компетенция консульства, отдельного государства в государстве. Поэтому агент обязан предупредить туриста, что по любым визовым направлениям есть вероятность отказа в визе либо несвоевременного выхода.

- 1. Переслали документы на визу, через какое-то время выясняется, что документы не все есть в наличии или не актуальны, а времени переслать новые нет.**

**Решение:** просите подтверждение полученных документов и их актуальности.

# НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ КАСАТЕЛЬНО ВИЗОВЫХ ВОПРОСОВ

**2. Переслали оплату за визы наличными в конверте с документами, при получении оказалось, что денег нет.**

**Решение:** не отправляйте оплату наличными экспресс почтой, вы не сможете доказать, что деньги лежали в конверте, либо требуйте, чтобы стоимость виз включили в общий счет, либо на карточный счет. Если оператор отказывается – не сотрудничайте с ним и сообщите об этом в ЦО.

**3. Если в день перед вылетом виза так и не вышла, необходимо связаться с оператором (желательно куратором) и согласовать дальнейшие шаги**

**4. Виза не вышла – тур не состоялся, согласно договоров с операторами, они не несут ответственности за действия консульства и не обязаны. В данном случае возврат денежных средств идет согласно договора в зависимости сроков до начала тура.**

**Решение:** предложите туристам страховку от невыезда – это в среднем 3-5% от стоимости тура, но таким образом вы обезопасите себя и туриста от потерь.

**5. Если турист посещает визовую страну, в паспорте должен быть как минимум один пустой разворот (2 чистые страницы подряд) для вклеивания визы. Страницы для особых записей и для информации о детях не могут быть использованы для оформления визы.**

**Решение:** если пустых страниц недостаточно, нужно делать новый паспорт.

# ПЕРЕСЕЧЕНИЕ ГРАНИЦЫ

**Турист сам несет ответственность за актуальность своих документов, но менеджер обязан рассказать и предупредить о всех нюансах пересечения границы**

## **1. Получая документы в аэропорту, не вернули разрешение на вывоз ребенка**

**Решение:** консульство имеет право оставить подобные разрешения у себя, поэтому если оно подается и даже просто всегда нужно иметь при себе копию данного разрешения.

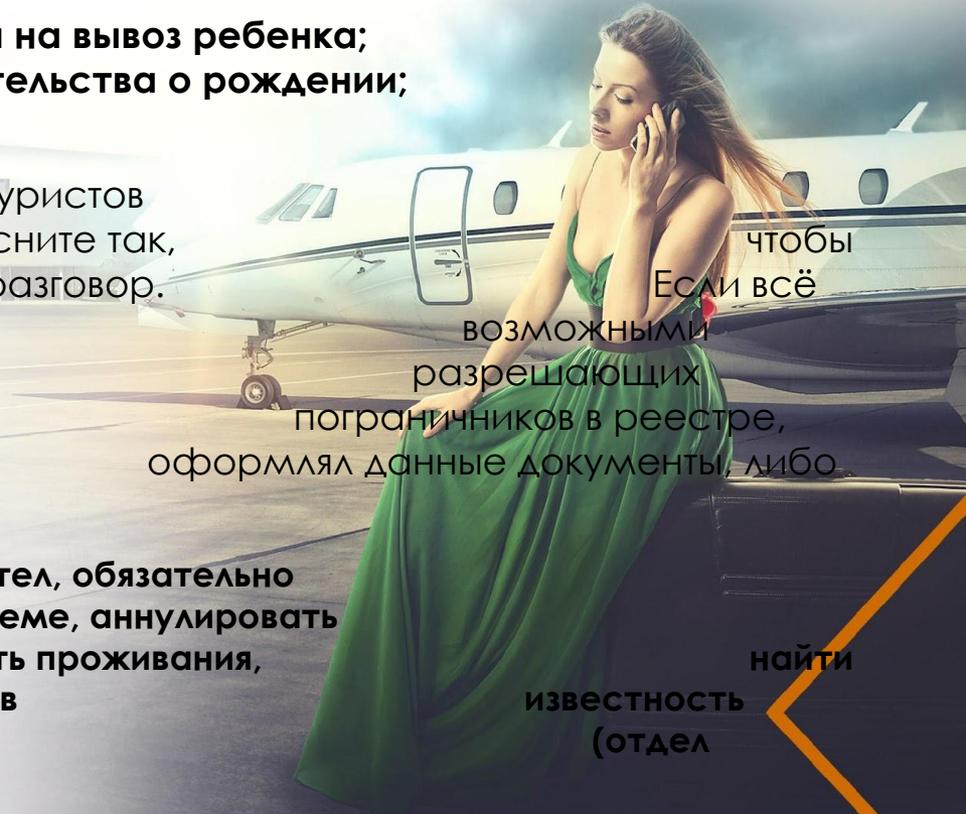
## **2. На границе оказалось, что нет разрешения на вывоз ребенка; фотография ребенка не вклеена; нет свидетельства о рождении; ребенок едет без доверенности**

**Решение:** обязательно проверьте документы туристов самостоятельно, если нет возможности, объясните так, турист понял и обратил внимание, запишите разговор. Если забыли, надо, чтобы турист всеми способами предоставил либо копии документов, либо запросил у либо у нотариуса, который родственники выслали.

**Если случилось так, что всё таки турист не вылетел, обязательно нужно предупредить оператора о данной проблеме, аннулировать часть тура (перелет, трансфер и возможно часть проживания, замену авиабилетов, в любом случае поставить в отдел по работе с операторами и оператора бронирования)**

чтобы  
Если всё  
возможными  
разрешающих  
пограничников в реестре,  
оформлял данные документы, либо

найти  
известность  
(отдел



## ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПРЕБЫВАНИИ ТУРИСТОВ ЗА ГРАНИЦЕЙ

### 1. Не заселение в забронированный отель или несоответствие типа номера

**Решение:** агент пишет обращение в отдел бронирования продукта оператора и ставит в копию отдел по работе с операторами:

*«Добрый день, уважаемые партнеры! Касательно резервации № \_\_\_\_\_. Бронировали отель/ тип номера \_\_\_\_\_, подтверждающие документы прилагаю. Прошу предоставить туристам вышеуказанное либо альтернативу такого же уровня или выше.*

*Благодарю заранее!*

*С уважением, ФИО»*

## ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПРЕБЫВАНИИ ТУРИСТОВ ЗА ГРАНИЦЕЙ

### 2. Отель/номер не соответствует своему заявленному описанию

**Решение:** агент пишет обращение с копией описания и конкретной жалобой туриста (указываем что именно не устраивает, можно добавить фото) на отдел бронирования продукта оператора и ставим в копию отдел по работе с операторами:

*«Добрый день, уважаемые партнеры! Касательно резервации № \_\_\_\_\_. Бронировали отель/ тип номера \_\_\_\_\_, подтверждающие документы прилагаю. Прошу предоставить туристам вышеуказанное либо альтернативу такого же уровня или выше. Благодарю заранее! С уважением, ФИО»*

### 3. Если турист бронировал Dbl +Chld, желая получить отдельное спальное место для ребенка, а по прилёту оказалось, что там одна большая кровать

**Решение:** когда вы бронируете более чем на двоих, делаете письменный запрос о квадратуре и начинке номера, так как по стандартам многих стран Dbl +Chld не всегда означает отдельное спальное место.

# МИНИМИЗАЦИЯ ШТРАФА

## ПРИ АННУЛЯЦИИ ТУРОВ ВСЕГДА ЕСТЬ ДВА ЭТАПА

**1. Уточнить возможность перепродажи тура в отделе бронирования/ продукта оператора и в отделе по работе с операторами:**

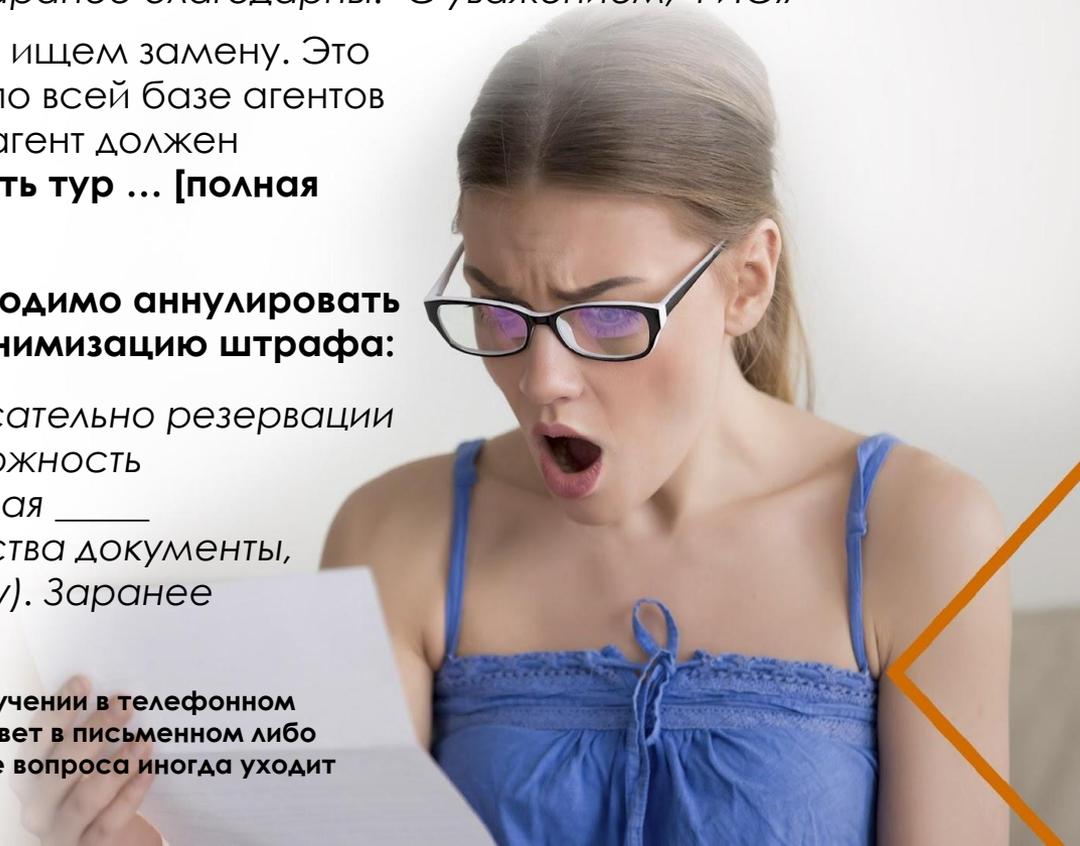
*«Добрый день, уважаемые партнеры! Касательно резервации № \_\_\_\_\_. Просим сообщить о возможности замены фамилий по данной заявке в связи с невозможностью туристов совершить путешествие, без применения штрафных санкций. Заранее благодарны! С уважением, ФИО»*

Если оператор отвечает положительно, то ищем замену. Это можно сделать по средствам рассылки по всей базе агентов и разместив новость на сайте. Для этого агент должен написать письмо в отдел: **«Просим продать тур ... [полная информация о туре]»**

**2. Если тур все таки не продается, необходимо аннулировать тур, написав аннуляцию, и запросить минимизацию штрафа:**

*«Добрый день, уважаемые партнеры! Касательно резервации № \_\_\_\_\_. Просим рассмотреть возможность минимизации штрафных санкций, учитывая \_\_\_\_\_ (прикладываете смягчающие обстоятельства документы, справки или указываете весомую причину). Заранее благодарны! С уважением, ФИО»*

После написания письма необходимо уточнить о его получении в телефонном режиме. После обращения ожидайте промежуточный ответ в письменном либо телефонном режиме в течении часа (на полное решение вопроса иногда уходит несколько недель)





**ПОЕХАЛИ**  
СЕТЬ  
ТУРИСТИЧЕСКИХ  
АГЕНТСТВ **С НАМИ!**

**ИГРАЙ ПО ПРАВИЛАМ  
И ЖИВИ БЕЗ ПРОБЛЕМ**