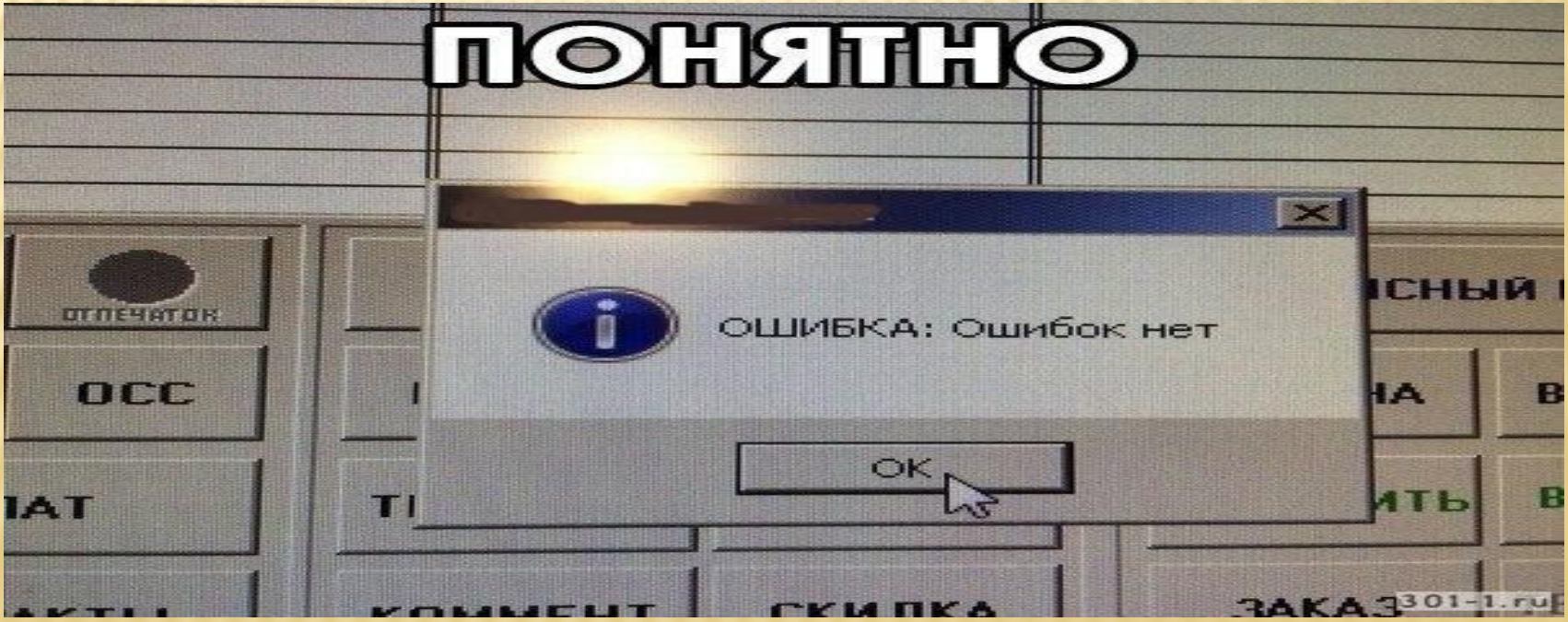
ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ НАЧИНАЮЩЕГО МЕНЕДЖЕРА ПО ТУРИЗМУ

- Начинающие менеджеры по туризму при работе с туристами, либо при оформлении документов совершают типичные ошибки, которые ведут к потерям нервов и денег.

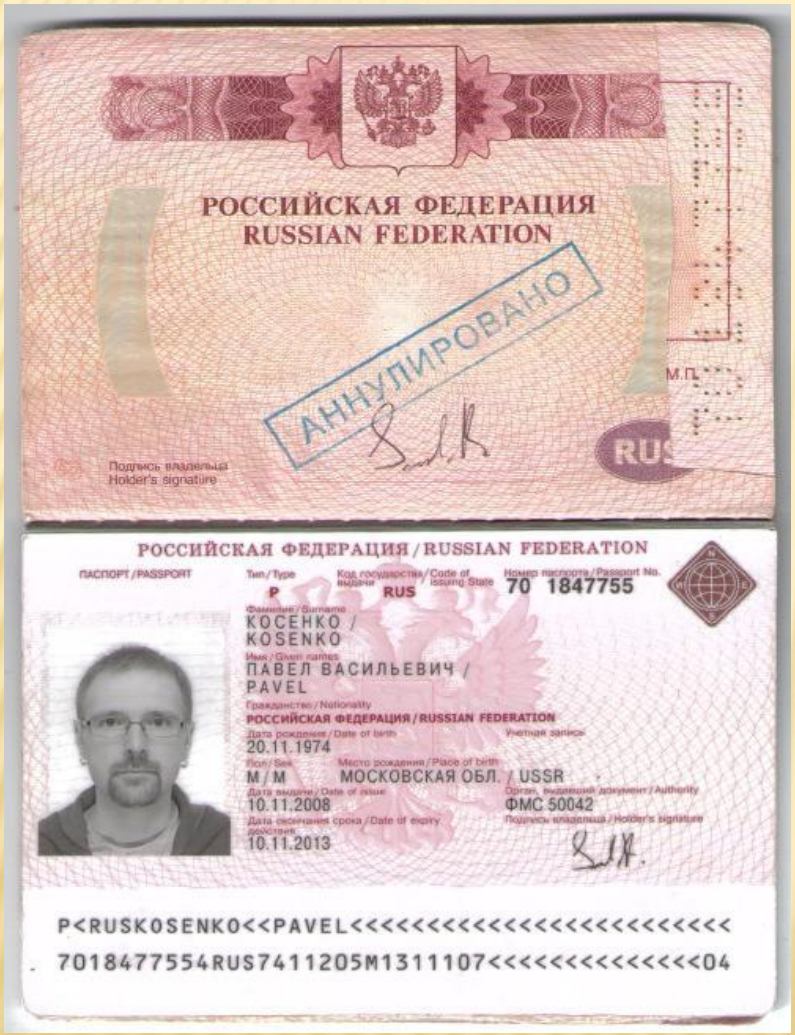
- Не будем перечислять ошибки, а сделаем акцент на том, что надо делать, чтобы ошибок не было.



ПРИ ПОДБОРЕ ТУРА:

- 1. Возлюбить туристов своих, как самого себя. ☺️

ПРИ БРОНИРОВАНИИ ТУРОВ:



- 2. Обязательно проверять срок окончания действия паспорта (Помним о 6 -ти месячном коридоре в некоторые страны).

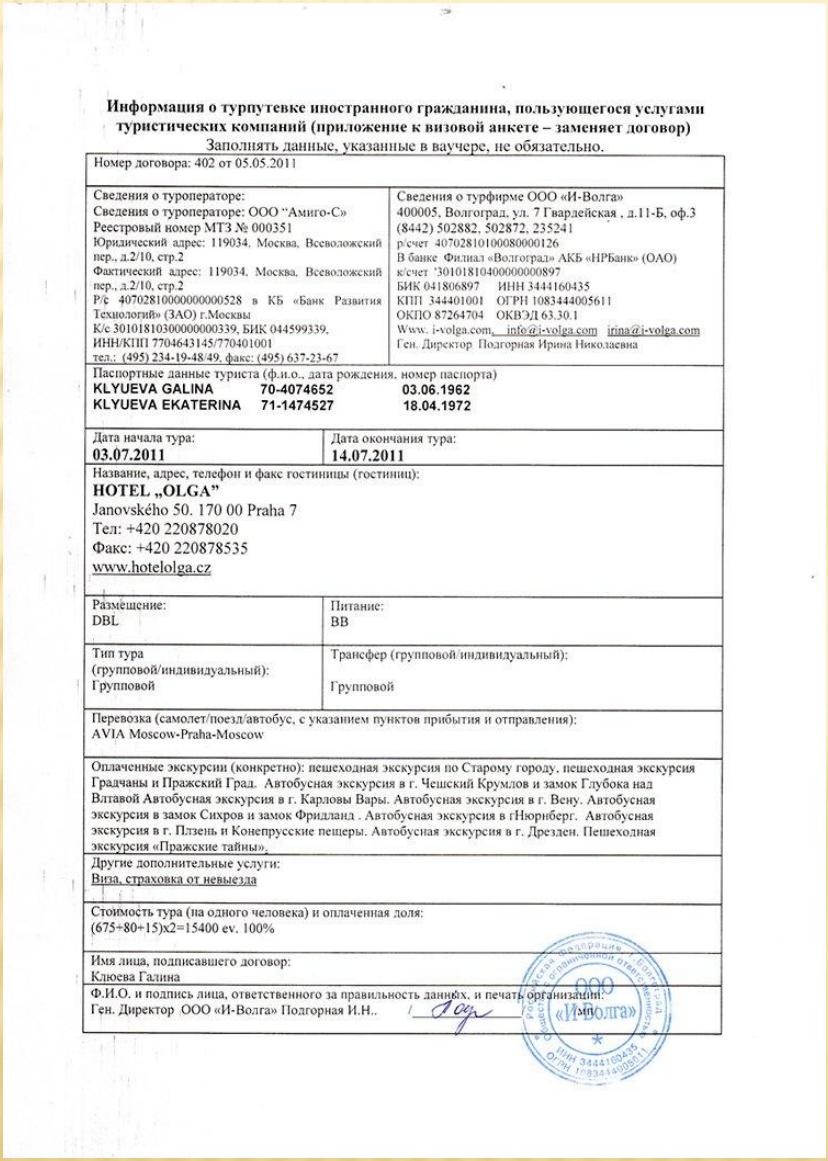
- 3. Проверять наличие в паспорте подписи владельца и свободной странички для визы.

- 4. Перед оформлением тура всегда узнавать полную информацию о получении виз (необходимый набор документов) и сообщать её туристам.

- 5. Выяснять, не было ли отказов по визе, все ли визы правильно погашены.

- 6. Обращать внимание на то гражданин, какой страны бронирует тур, потому что правила въезда для россиян и не россиян очень разные.

- 7. К договору выдавать список документов для вылета/выезда, второй экземпляр за подписью туриста оставлять себе во избежание заявлений от туристов: "вы не говорили взять согласие на вывоз ребенка или свидетельство о рождении".
- 8. Считать дни строго по календарю, учитывая день вылета и день прилёта. И помнить 8 дней это 7 ночей это ровно одна неделя. 11 дней это 10 ночей, это с 11 по 21, а не по 22, например.



Информация о турпутевке иностранного гражданина, пользующегося услугами туристических компаний (приложение к визовой анкете – заменяет договор)

Заполнять данные, указанные в ваучере, не обязательно.

Номер договора: 402 от 05.05.2011

Сведения о туроператоре:	Сведения о турфирме ООО «И-Волга»
Сведения о туроператоре: ООО "Амиго-С" Реестровый номер МТЗ № 000351 Юридический адрес: 119034, Москва, Всеволожский пер., д.2/10, стр.2 Фактический адрес: 119034, Москва, Всеволожский пер., д.2/10, стр.2 Р/с 40702810000000000528 в КБ «Банк Развития Технологий» (ЗАО) г.Москвы К/с 30101810300000000339, БИК 044599339, ИНН/КПП 7704643145/770401001 тел.: (495) 234-19-48/49, факс: (495) 637-23-67	400005, Волгоград, ул. 7 Гвардейская , д.11-Б, оф.3 (8442) 502882, 502872, 235241 р/счет 40702810100080000126 В банке Филиал «Волгоград» АКБ «НРБанк» (ОАО) к/счет '30101810400000000897 БИК 041806897 ИНН 3444160435 КПП 344401001 ОГРН 1083444005611 ОКПО 87264704 ОКВЭД 63.30.1 Www. i-volga.com, info@i-volga.com irina@i-volga.com Ген. Директор Подгорная Ирина Николаевна

Паспортные данные туриста (ф.и.о., дата рождения, номер паспорта)

KLYUEVA GALINA	**70-4074652**	**03.06.1962**
KLYUEVA EKATERINA	**71-1474527**	**18.04.1972**

Дата начала тура:	Дата окончания тура:
03.07.2011	**14.07.2011**

Название, адрес, телефон и факс гостиницы (гостиниц):
HOTEL „OLGA"
Janovského 50. 170 00 Praha 7
Тел: +420 220878020
Факс: +420 220878535
www.hotelolga.cz

Размещение:	Питание:
DBL	BB

Тип тура (групповой/индивидуальный):	Трансфер (групповой/индивидуальный):
Групповой	Групповой

Перевозка (самолет/поезд/автобус, с указанием пунктов прибытия и отправления):
AVIA Moscow-Praha-Moscow

Оплаченные экскурсии (конкретно): пешеходная экскурсия по Старому городу, пешеходная экскурсия Градчаны и Пражский Град. Автобусная экскурсия в г. Чешский Крумлов и замок Глубока над Влтавой Автобусная экскурсия в г. Карловы Вары. Автобусная экскурсия в г. Вену. Автобусная экскурсия в замок Сихров и замок Фридланд . Автобусная экскурсия в гНюрнберг. Автобусная экскурсия в г. Плзень и Конепрусские пещеры. Автобусная экскурсия в г. Дрезден. Пешеходная экскурсия «Пражские тайны».

Другие дополнительные услуги:
Виза, страховка от невыезда

Стоимость тура (на одного человека) и оплаченная доля:
(675+80+15)x2=15400 ev. 100%

Имя лица, подписавшего договор:
Клюева Галина

Ф.И.О. и подпись лица, ответственного за правильность данных, и печать организации:
Ген. Директор ООО «И-Волга» Подгорная И.Н.. М.П.

- 9. Всегда распечатывать лист бронирования и давать на подпись туристам во избежание заявлений «мы не этот отель хотели или не на эти даты».

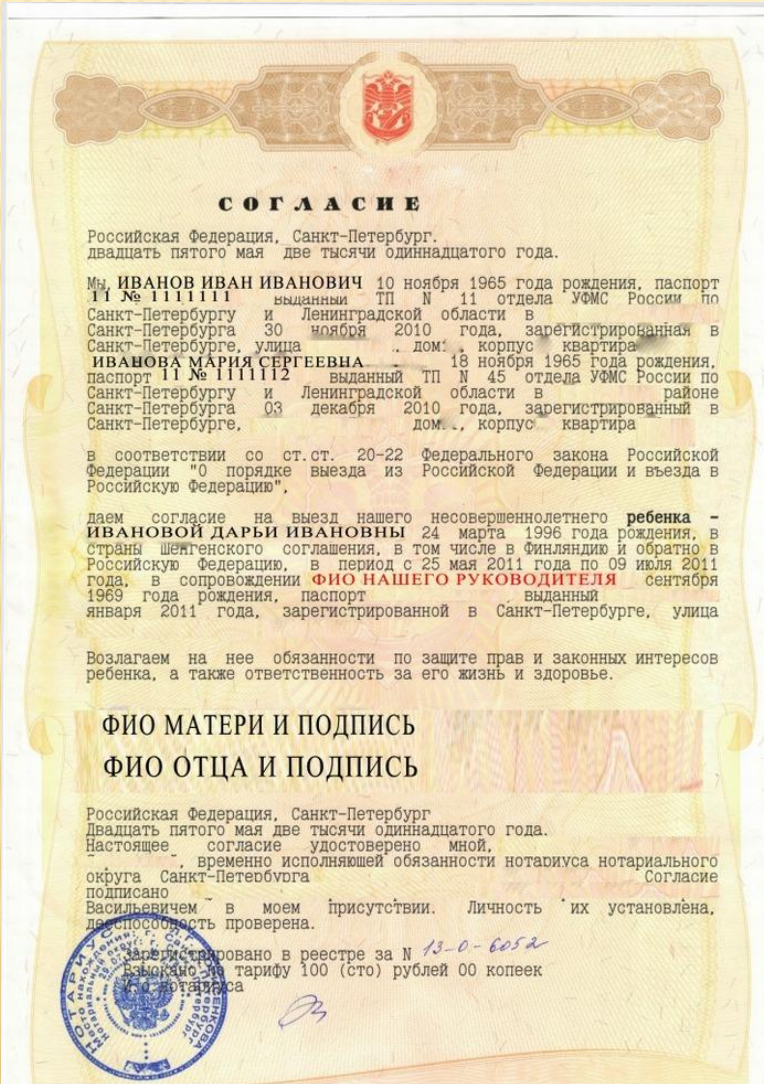
- 10. **Не указывать** в Договоре точное время вылета, авиакомпанию и название аэропорта, избегать точных ответов на данный вопрос, если в составе турпродукта чартерный рейс.

- 11. Не забывать узнавать все контактные телефоны туристов.

- 12. Знать или уточнять "существенные" условия договора.

- 13. Не перестать приветливо, улыбаться клиенту, после того как он уже все оплатил.

ПРИ РАБОТЕ С ТУРИСТАМИ С ДЕТЬМИ:



СОГЛАСИЕ

Российская Федерация, Санкт-Петербург.
двадцать пятого мая две тысячи одиннадцатого года.

Мы, ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ 10 ноября 1965 года рождения, паспорт 11 № 1111111 выданный ТП N 11 отдела УФМС России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области в Санкт-Петербурга 30 ноября 2010 года, зарегистрированная в Санкт-Петербурге, улица . дом , корпус квартира
ИВАНОВА МАРИЯ СЕРГЕЕВНА 18 ноября 1965 года рождения, паспорт 11 № 1111112 выданный ТП N 45 отдела УФМС России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области в районе Санкт-Петербурга 03 декабря 2010 года, зарегистрированный в Санкт-Петербурге, дом , корпус квартира

в соответствии со ст.ст. 20-22 Федерального закона Российской Федерации "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию",

даем согласие на выезд нашего несовершеннолетнего **ребенка** – **ИВАНОВОЙ ДАРЬИ ИВАНОВНЫ** 24 марта 1996 года рождения, в страны шенгенского соглашения, в том числе в Финляндию и обратно в Российскую Федерацию, в период с 25 мая 2011 года по 09 июля 2011 года, в сопровождении ФИО НАШЕГО РУКОВОДИТЕЛЯ сентября 1969 года рождения, паспорт . выданный января 2011 года, зарегистрированной в Санкт-Петербурге, улица

Возлагаем на нее обязанности по защите прав и законных интересов ребенка, а также ответственность за его жизнь и здоровье.

ФИО МАТЕРИ И ПОДПИСЬ

ФИО ОТЦА И ПОДПИСЬ

Российская Федерация, Санкт-Петербург
Двадцать пятого мая две тысячи одиннадцатого года.
Настоящее согласие удостоверено мной, , временно исполняющей обязанности нотариуса нотариального округа Санкт-Петербурга Согласие подписано Васильевичем в моем присутствии. Личность их установлена, дееспособность проверена.

Зарегистрировано в реестре за N 13-0-6052
Взыскано по тарифу 100 (сто) рублей 00 копеек
И.о. нотариуса

- 14. Предупреждать туриста о том, что на выезд ребенка без сопровождения родителей нужно нотариально оформленное Согласие (доверенность) ОТ ОБОИХ РОДИТЕЛЕЙ. (В визовые страны желательно в двух экземплярах).

- 15. Напомнить туристам, выезжающим с детьми, что необходимо при себе иметь оригинал свидетельства о рождении.

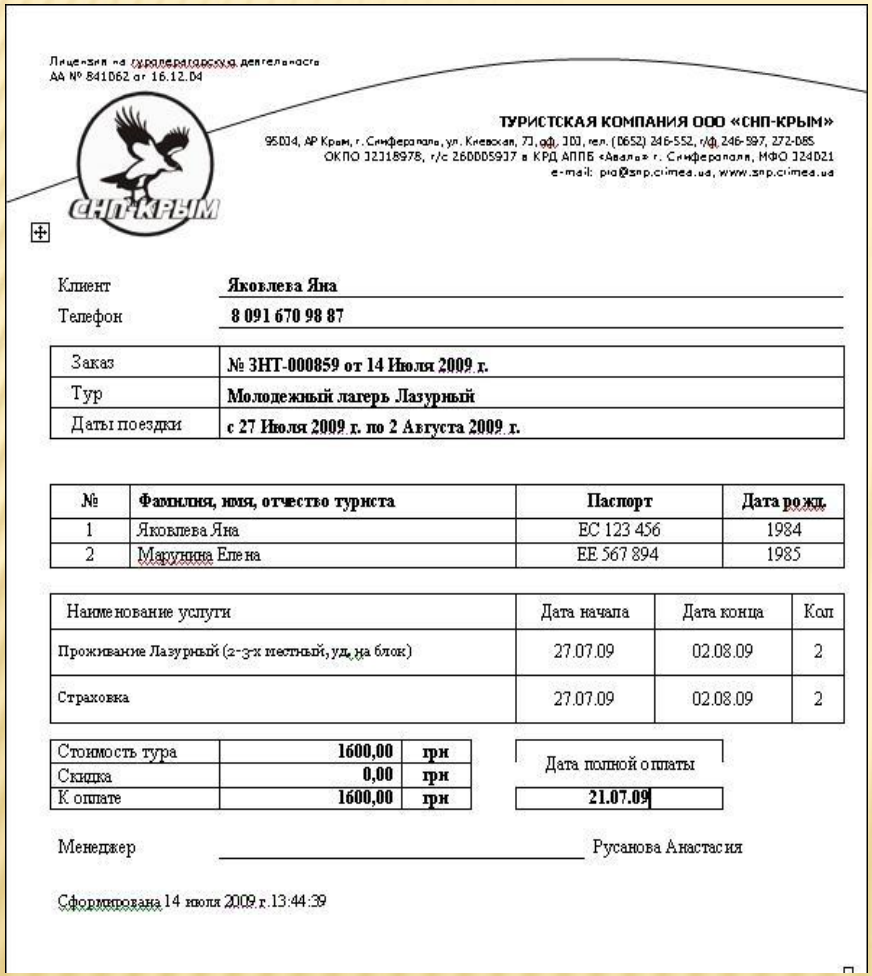
- 16. Проверить наличие фотографии ребенка, вписанного в паспорт.

ПРИ БРОНИРОВАНИИ У ТУРОПЕРАТОРА:

- 17. **Не бронировать** туристов у ТО, **без** заключения договора и предоплаты за тур.

- 18. Всегда проверять получение оператором заявки на бронирование.
- 19. Знать имя менеджера ТО, который является куратором бронирования.

- 20. Проверять размер комиссионного вознаграждения по каждому туру.



Лицензия на туроператорскую деятельность
АА № 841062 от 16.12.04

ТУРИСТСКАЯ КОМПАНИЯ ООО «СНП-КРЫМ»

95004, АР Крым, г. Симферополь, ул. Киевская, 70, оф. 103, тел. (0652) 246-552, р/ф 246-597, 272-085
ОКПО 32318978, р/с 26000059317 в КРД АППБ «Авалъ» г. Симферополь, МФО 324021
e-mail: pia@snp.crimea.ua, www.snp.crimea.ua

СНП-КРЫМ

Клиент **Яковлева Яна**
Телефон **8 091 670 98 87**

Заказ	**№ ЗНТ-000859 от 14 Июля 2009 г.**
Тур	**Молодежный лагерь Лазурный**
Даты поездки	**с 27 Июля 2009 г. по 2 Августа 2009 г.**

№	Фамилия, имя, отчество туриста	Паспорт	Дата рожд.
1	Яковлева Яна	ЕС 123 456	1984
2	Марунина Елена	ЕЕ 567 894	1985

Наименование услуги	Дата начала	Дата конца	Кол
Проживание Лазурный (2-3-х местный, уд. на блок)	27.07.09	02.08.09	2
Страховка	27.07.09	02.08.09	2

Стоимость тура	**1600,00**	**грн**
Скидка	**0,00**	**грн**
К оплате	**1600,00**	**грн**

Дата полной оплаты
21.07.09

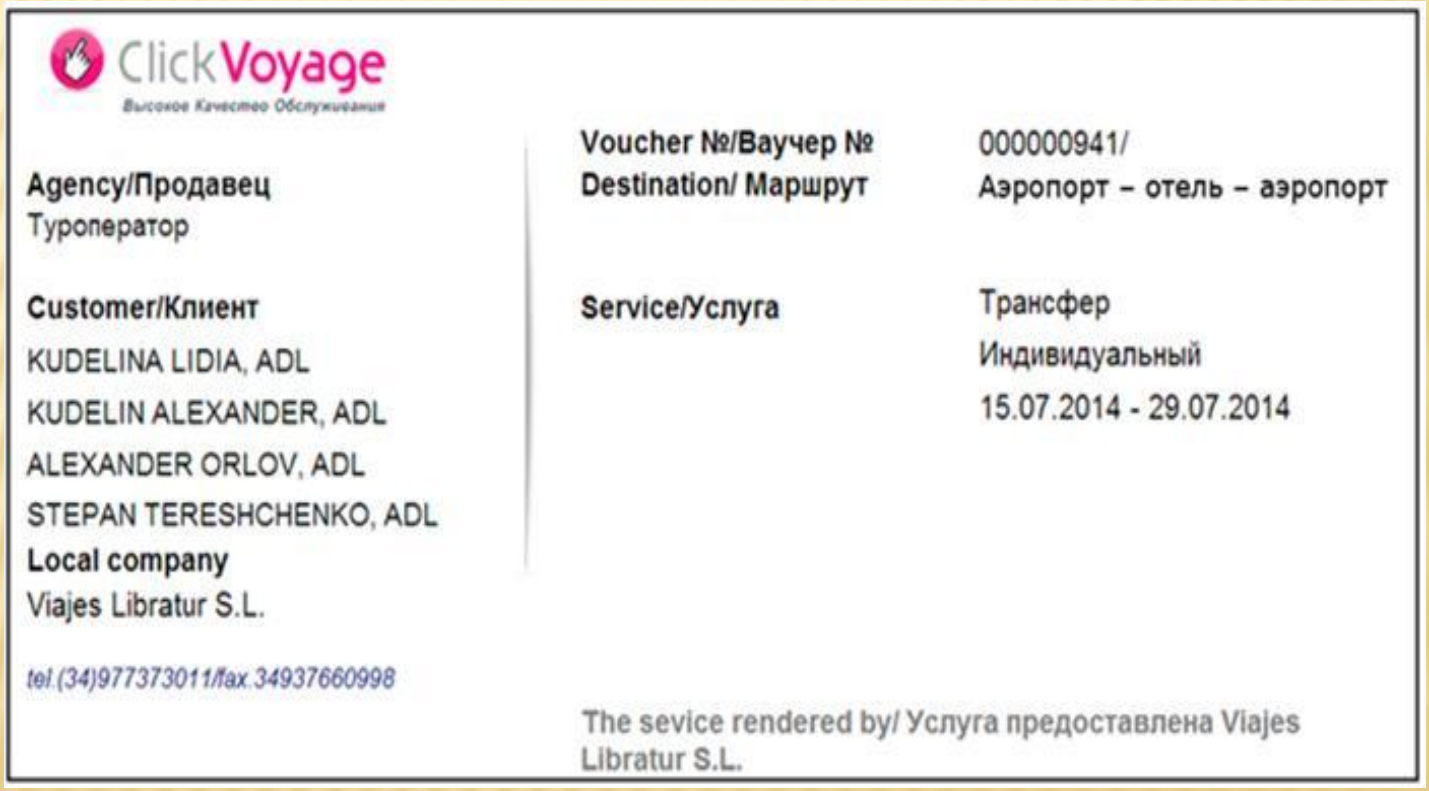
Менеджер _____ Русанова Анастасия

Сформирована 14 июля 2009 г. 13:44:39

- 21. Внимательно проверять подтверждения (или заходить в сведения о заявке на сайтах ТО): написание фамилий, имен, пол, даты рождения, номера паспортов и все услуги по договору.

- 22. Проверять время вылета у оператора за день- два до вылета.

- 23. Тщательно проверять выписанные билеты, ваучер, страховку, паспорта.



ClickVoyage
Высокое Качество Обслуживания

Agency/Продавец
Туроператор

Customer/Клиент
KUDELINA LIDIA, ADL
KUDELIN ALEXANDER, ADL
ALEXANDER ORLOV, ADL
STEPAN TERESHCHENKO, ADL

Local company
Viajes Libratur S.L.

tel.(34)977373011/fax.34937660998

Voucher №/Ваучер № 000000941/
Destination/ Маршрут Аэропорт – отель – аэропорт

Service/Услуга Трансфер
Индивидуальный
15.07.2014 - 29.07.2014

The sevice rendered by/ Услуга предоставлена Viajes Libratur S.L.

- 24. Обращать особое внимание на ночные вылеты.

- 25. Всегда распечатывать СПО по которому производилось бронирование.

ПРИ АННУЛЯЦИИ ИЛИ ИЗМЕНЕНИЯХ ТУРА:

- 26. При изменениях условий Договора, по возможности брать у туристов согласие на изменения сразу (по факсу или электронной почте) И обязательно переписывать договор, вызывать туриста в офис. А лучше сразу оформлять «хороший» Договор, при котором вызвать туриста в офис не обязательно.

- 27.Информировать туриста об условиях аннуляции тура и возможном взыскании с туриста денежных средств в соответствии с фактически понесенными расходами.

- 28. При аннуляции уже забронированного тура удостовериться в получении ТО аннуляции и спросить, кто принял.