

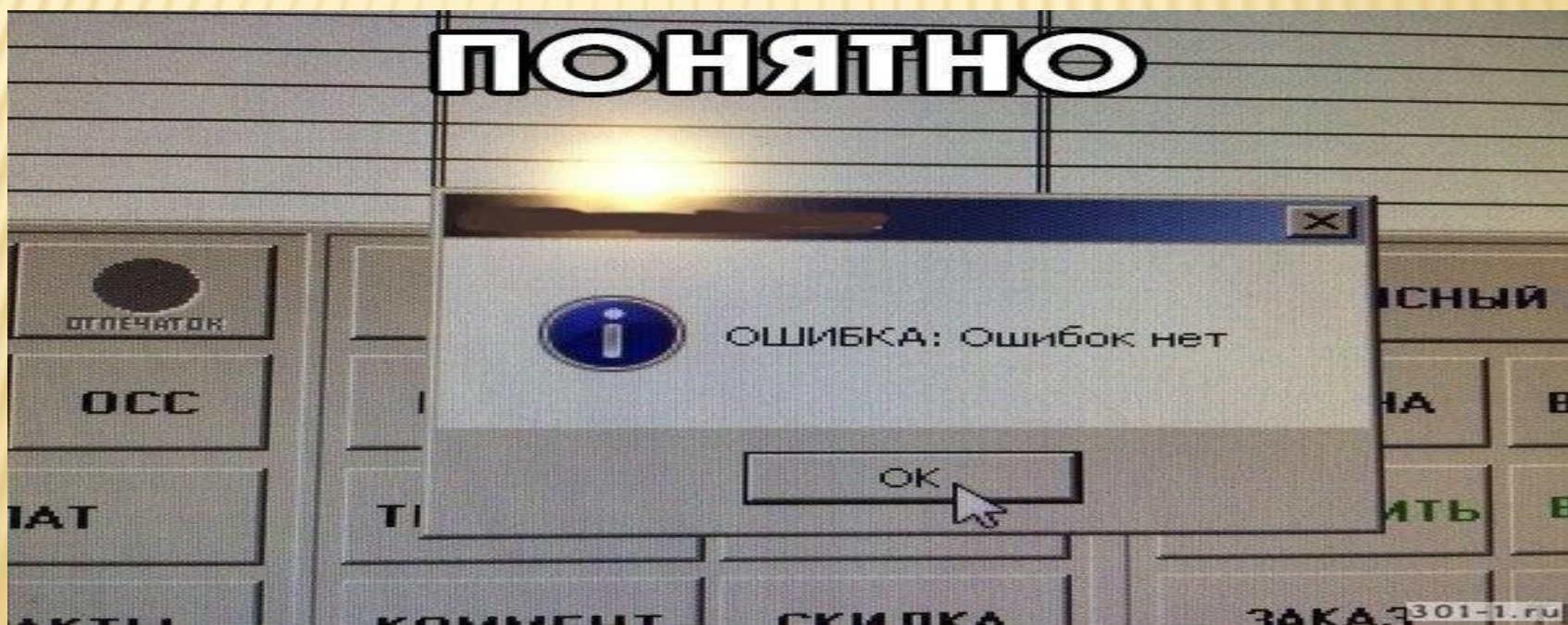
# ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ НАЧИНАЮЩЕГО МЕНЕДЖЕРА ПО ТУРИЗМУ

---



- 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. 😊



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





- 
- 6. Обращать внимание на то граждан, 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 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 Технополис» (ЗАО) г.Москва К/с 301018103000000000339, БИК 044599339. ИНН/КПП 7704643145/770401001 тел.: (495) 234-19-48/49, факс: (495) 637-23-67	Сведения о турфирме ООО «И-Волга» 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) <b>KLYUEVA GALINA 70-4074652 03.06.1962</b> <b>KLYUEVA EKATERINA 71-1474527 18.04.1972</b>	
Дата начала тура: <b>03.07.2011</b>	Дата окончания тура: <b>14.07.2011</b>
Название, адрес, телефон и факс гостиницы (гостиниц): <b>HOTEL „OLGA“</b> Janovského 50, 170 00 Praha 7 Тел: +420 220878020 Факс: +420 220878535 <a href="http://www.hotelolga.cz">www.hotelolga.cz</a>	
Размещение: DBL	Питание: ВВ
Тип тура (групповой/индивидуальный): Групповой	Трансфер (групповой/индивидуальный): 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 Фридрих. Автобусная экскурсия в Нюринберг. Автобусная экскурсия в г. Пльзень 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)х2=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. <i>И.Н. Подгорная</i>	



- 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.

Мн. **ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ** 10 ноября 1965 года рождения, паспорт 11 № 11111111 выданный ТП № 11 отдела УФМС России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области в Санкт-Петербурге 30 ноября 2010 года, зарегистрированная в Санкт-Петербурге, улица .. дом: .. корпус: квартира ..

**ИВАНОВА МАРИЯ СЕРГЕЕВНА** 13 ноября 1965 года рождения, паспорт 11 № 11111112 выданный ТП № 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 .. в моем присутствии. Личность их установлена, дееспособность проверена.

Зарегистрировано в реестре за № 13-0-6052  
Сумма за тарифу 100 (сто) рублей 00 копеек

Сотрудник ..



- 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 ТОО, 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 управление туристической деятельностью  
АА № 841062 от 16.12.04



**ТУРИСТСКАЯ КОМПАНИЯ ООО «ЗНТ-КРЫМ»**

95034, АР Крым, г. Симферополь, ул. Киевская, 73, оф. 103, тел. (0652) 246-552, факс 246-597, 272-085  
ОКПО 32318978, г/с 260005937 в КРД АПБ «Авгала» г. Симферополь, МФО 324021  
e-mail: [ria@znt.crimea.ua](mailto:ria@znt.crimea.ua), [www.znt.crimea.ua](http://www.znt.crimea.ua)

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	Марушина 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.

**AEROFLOT** / **САО Аэрофлот**

SVOSVO 5554327205OCT06  
 04 0 AA/GPHDIN DATE  
 YAROSLAVSKAYA1  
 MOSCOW /RU  
 A65

VALID ON SU/NO  
 NREF/ SU ONLY 1USD-32RUB

MRS

FROM	TO	CARRIER	CLASS	FLIGHT	STATUS	DATE	TIME	STATUS	STATUS	STATUS	STATUS	STATUS	STATUS
MOSCOW		SVO	SU	567	V	28DEC	2010	OK	VSX2M1		28DEC	28DEC	20K
MUMBAI			SU	568	K	14JAN	0655	OK	KPX3M1		14JAN	14JAN	20K
MOSCOW		SVO				VOID		VOID					
		--VOID--				VOID		VOID					
		--VOID--											

USD 595.00 NOW SU\*FE\*BOM280.00VSX2M1 SU\*FE\*NOW315.00KPX3M1 HUC595.00EN  
 RUB 19040D ROE1.00  
 32RU  
 183WO  
 1920YQ  
 RUB 21175  
 0005083148 0


CASH

1 555 2439673399 2 □



A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

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

 <b>Click Voyage</b> <small>Высокое Качество Обслуживания</small>	
<b>Агенсу/Продавец</b> Туроператор	<b>Voucher №/Ваучер №</b> 000000941/ <b>Destination/ Маршрут</b> Аэропорт – отель – аэропорт
<b>Customer/Клиент</b> KUDELINA LIDIA, ADL KUDELIN ALEXANDER, ADL ALEXANDER ORLOV, ADL STEPAN TERESHCHENKO, ADL	<b>Service/Услуга</b> Трансфер Индивидуальный 15.07.2014 - 29.07.2014
<b>Local company</b> Viajes Libratur S.L.	
<i>tel. (34)977373011/fax. 34937660998</i>	
	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.

