

Любовь Кабаева

Записки утомленного турагента



ЛитРес: Самиздат
Москва

УДК 82-312.6
ББК 84
К12

Кабаева Л.

Записки утомленного турагента / Л. Кабаева —
Москва: ЛитРес: Самиздат, 2019. — 138 с.

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., текст, 2019
© Omiko Trading LTD., оформление, 2019

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 подругой в турагентстве, Ирина подготовила и аккуратно сложила в файл.

На другой день, прибыв в офис турфирмы, она гордо извлекла из файла 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.

Лилия 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 замедленными рейсами 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 сногсшибательный вопрос:

– Почему в документах указан Рамазан?

– ...

Офис онемел буквально. Лиля молча открывала и закрывала рот, курьер тарасился 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 сногсшибательно

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 разгребать. 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 сотрудни-

ков и вручила магнітики. Но на свадьбу колектив 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