



Турагент должен уметь все!

В рубрике «Дневник турагента» сегодня **Лариса МКОЯН**, руководитель компании AMTRAVEL из Еревана. Помимо работы в туризме Лариса еще основала женский клуб «Каприз», у которого очень интересная специфика — путешествия для прекрасных дам. На страницах ТБ Лариса рассказывает о своих буднях.

письма и отвечаем. На повестке дня стоит встреча делегации из Китая. В Ереване очень скоро состоится форум по стимулированию культуры и туризма ШОС — Ереван.

Поступили запросы на туры в Германию и Францию. Благодаря прямым рейсам авиакомпании Wizz Air в Вену, Милан, Рим, Венецию, Дортмунд, Софию, Ларнаку спрос на европейские страны вырос.

В последнее время у нас много запросов от россиян, для которых Армения стала транзитной страной при их полетах на Кипр или в Европу. Зачастую они делают 1-2 дневную остановку в Ереване и заказывают у нас туристическое обслуживание.

Наши постоянные клиенты уже начинают интересоваться пляжными направлениями. Самые популярные в Армении — это Греция, Кипр, Эмираты, Италия, Франция.

Тем временем наша команда по въездному туризму готовилась к предстоящему завтрашнему форуму с китайской делегацией. Все уже было запланировано подетально, однако решили повторно от начала и до конца план проверить. Работа закончилась чуть позже обычного.



Среда

Сегодня утро начинается с ажиотажа. Забыли про мирные беседы, ощущение такое, что перерыва на ночь и не было. Пока наш въездной отдел совместно с командой из Китая готовится к форуму, другая команда трудится в офисе, работая с запросами туристов. Необходимо отвечать на письма, сделать оплаты по заявкам и брони. Каждый член команды четко знает свои задачи.

Во время организации встреч, наподобие той, что готовили для китайских коллег, необходимо учитывать очень

много аспектов: культурные особенности, менталитет и т.д. Особенно четко нужно соблюдать субординацию, как того требует китайская сторона. Благодаря стараниям всей команды встреча прошла без единой ошибки, и нам осталось лишь провести гостей на ужин и проследить за ходом банкета. Сегодня весь наш офис работал аж до полуночи! Горжусь своей командой, которая в нужное время мобилизуется, забывает про время и работает не покладая рук!



Четверг

Открываем почту и отвечаем на письма.

Поступил новый запрос — детская группа, 17 человек. Хотят провести каникулы в Армении. Программы для детей

очень интересные, они наполнены разными мастер-классами, учебными курсами, интерактивными играми.

К каждому заказу у нас индивидуальный подход, и этот случай — не исключение. Включили многое: от проведения раскопок на искусственной площадке крепости Эребуни под руководством опытного археолога до учебного курса по изучению урартской клинописи.

Сегодня на повестке дня стоит еще одна задача: вместе с Армянской Федерацией туризма посещаем недавно открывшуюся гостиницу Agevi Gosh в Дилижане. Федерация туризма в Армении создана в 2018 г. вместо ранее действовавшего Союза въездных туроператоров Армении. В последнее время очень часто получаем подобные приглашения в чате Федерации. Все вновь открывшиеся объекты туризма заинтересованы представить свой потенциал турбизнесу, найти новых партнеров для взаимовыгодного сотрудничества. В целом мы остались довольны и были впечатлены новым отелем, день прошел очень интересно.



Пятница

Наступает самое обычное утро. Но впереди выходные, а мы планировали интересно и весело провести уикенд.

■ Я обещала сотрудникам корпоратив после трудной недели.

Отвечали на письма наших партнеров, оплачивали счета, занимались повседневной работой... И вдруг в офис заходит сын наших туристов, которые отдыхают на Сейшелах. Он был сильно зол и расстроен, что-то сумбурно кричал... Вначале было совершенно непонятно, что произошло, тем более что в предыдущий день мы общались с его родителями. Настроение у них было отличное, благодарили за выбранный отель, за спланированный прекрасный отдых. Включив все свои психологические способности и успокоив гостя, выяснили суть. Оказывается, утром, когда наши туристы зашли в воду, отец семейства наступил на морского ежа. Кристально чистая вода привлекает мор-

ских ежей, колючки которых очень глубоко вонзаются в ногу и потом их очень трудно достать. Забыв о спокойной пятнице, развернули бурную деятельность: звонок в страховую компанию, звонок партнеру, звонок на ресепшен отеля... Позже связались с клиентами, которые уже получили необходимую помощь в рамках страховки. Опасность миновала, туристы успокоились, а вместе с ними успокоились и мы. Оказывается, турменеджеры должны обеспечивать хорошую погоду, разгонять тучи; отлавливать ежей, чтобы на них не наступали наши туристы; знать, где самые вкусные рестораны, и сообщать обо всем нашим туристам спокойным тоном и с идеальной улыбкой на лице. Терпения — нам и нашим коллегам!



Суббота

После такой насыщенной недели проснулись сегодня позднее обычного.

Ну, и конечно же, очень трудно полностью отойти от работы, ведь у нас все еще

есть туристы, которые отдыхают. Сначала пообщались с ними. Наши туристы с Сейшел передали, что с пораненной ежом ногой все хорошо, уже не болит. Рады за них.

Мы стараемся устраивать корпоративы примерно раз в три месяца, ведь общение в неформальной обстановке сближает команду. Особенно приятно расслабиться после больших проектов, когда наша команда выкладывается во время их реализации, зачастую работая внеурочно. А после успешно выполненной задачи всегда хочется многое обсудить, поделиться выводами, учесть какие-то нюансы для будущих программ.

Мы выбрали ресторан, который очень хотели посетить. Он находится на 17 этаже с панорамным видом на весь Ереван. Площадь Республики, сердце Еревана, видно как нам ладони. Как же вкусно готовят в Армении! Особенно понравились шхан под миндальной стружкой и ягненок Гаваракан (это один из регионов Армении).

В комфортной обстановке мы долго беседовали за бокалом армянского вина, обсуждали свои новые идеи, планы на будущее и т.д.

День был просто потрясающим!



Воскресенье

Воскресенье выдалось особенно солнечным. Этот день я стараюсь посвятить семье, если, конечно, не бывает сложных групп, экстренных вызовов. Голова должна отдохнуть от недельного аврала, чтобы в понедельник быть на боевом посту в хорошем настроении, с горящими глазами и с желанием открывать новые неизведанные направления! [TE](#)

Понедельник

Сегодня после 10-дневной поездки в Японию я возвращаюсь в офис. Жду с нетерпением встречи с сотрудниками, успела соскучиться за время путешествия по офису и рабочему ежедневному ажиотажу. Смело можно сказать, что наш Женский клуб в воскресенье благополучно завершил свой тур в Японию. Теперь можно выдохнуть и чуток расслабиться. А ведь все это мог испортить последний штрих, а точнее — обратный перелет. По плану у нас было два перелета: Токио — Доха и Доха — Ереван. Плюс к этому мы еще заказали 4-часовую экскурсию по Дохе, так как у нас была 10-часовая стыковка. Моя женская команда после успешной регистрации на рейс в Осаке сидела в кафе в ожидании вылета, и тут я увидела, что табло мигает красным цветом: отменили наш рейс! Мне удалось разругнуть ситуацию, разделив группу на две части, причем шесть человек полетели в Доху через Таиланд, но при этом старалась всех убедить, что все, что ни делается — это к лучшему! Ведь нам удалось посетить еще и Бангкок, и теперь у нас поездка по трем странам: Япония, Таиланд, Катар... После всех приключений понедельник в офисе показался мне самым мирным и спокойным, хотя я этот день не люблю, и это понятно: за выходные накапливается много непредвиденных дел.



Вторник

Утро началось с чашечки кофе. Ощущая этот бодрящий аромат, мы приступаем к работе. Открываем почту, проверяем