



# Лопатнёва Анастасия Валериевна

Управляющий собственник  
Украина, Херсон

Итоговый отчет о результатах за время  
участия в программе

Эталонное управление  
продажами: **Внедрение**

Бутик семейных путешествий  
**"COMFORT T&T"**

В турбизнесе 2 года,  
из них 2 вместе с TurMarketing

Структура:  
1 офис / 2 менеджера

*“Я стала приходить на работу позже, могу позволить себе уйти раньше. ” Могу позволить себе” заболеть на неделю или улететь в рекламник на полторы - офис работает в штатном режиме.”*

Я научилась делегировать! Это оказался сложный шаг, шла к нему долго, до АЖ Зй своей "эталонки". Теперь я легко расписываю любой бесячий меня процесс и отдаю. При этом с первого раза у преемника всё работает как часы - это правильно переданная инструкция.

Появилось больше времени. Его и планирую потратить на себя и семью (наконец-то) и конечно "докрутив" все процессы - на развитие, потому что моя следующая цель - второй офис. Я уже знаю какой, я уже знаю где. Мне только нужно заработать. Чем и занимаюсь. Но уже не так сложно.

## Итоговый отзыв о прохождении программы:

### 1. Мой главный результат от прохождения программы:

Я научилась делегировать! Это оказался сложный шаг, шла к нему долго: АЖ до 3й своей Эталонки. Теперь я легко расписываю любой бесячий меня процесс и отдаю. При этом с первого раза у преемника всё работает как часы - это правильно переданная инструкция.

Я стала приходить на работу позже, могу позволить себе уйти раньше. "Могу позволить себе" заболеть на неделю или улететь в рекламник на полторы - офис работает в штатном режиме на 2х менеджерах и я могу на неделю-другую "пропасть" будучи уверенной, что всё ок. А всё почему? Всё дело в настроенных процессах, которые научили ТМ.

### 2. Что я успел сделать/внедрить за эти 3,5 месяца:

Сложно расти "по внедрению процессов", в отличие от тех, кто впервые взорвал себе мозг "эталонкой" - у них "вся жизнь впереди")) А тут вроде уже всё настроено и работает. Но я ни капельки не пожалела, что снова прошла этот курс. Каждый год я получаю что-то новое.

Я в восторге от нового KPI! Это краеугольный камень. Я не знаю, как можно работать без плана и анализа, без учета всего и вся. Это идеальный документ-штат аналитиков. Юзать его сплошное удовольствие. Прогрессивный % - отдельный плюс.

Скрипты работают все, кроме Y и "вернись я всё прощу" (не легли). Раздатка раздаётся, ППО ведётся, СРМ вся не подкопаешься.

Впервые нормально была проведена стратегичка. Это очень сплочает команду, позволяет выговориться каждому, прописать план развития личный и компании. Прослушка звонков в норме, единственное, почему это не любимый процесс - каждая кричит - ну у меня и голос, бэээ ))) Главное, понимают зачем и сразу видны ошибки. Постараемся проводить чаще.

### 3. Как за счёт этого изменились

- **Мои менеджеры:** привыкли уже со старта работы к стандартам работы ТА (по ТМ) и у меня ни разу не возникало вопросов "зачем нам это надо" - НАДО. Всё. Они других вариантов не знают. И работа кипит. И новичок быстро влилась и сейчас не хуже любого старичка отрабатывает любое возражение, ни один клиент не забыт.

Нашла себе на голову стажера, которая "где-то уже за большие деньги" отучилась... ну думаю, скрипты знает, в рекламнике была... давай посмотрим.

Что вы думаете? НОЛЬ! Наши стандарты оказались для неё иным миром, она не думала, что это оказывается ТАК должно быть. Эксперимент не удался. Больше переучивать не буду. Только новички, только хардкор). Эталонка даёт все инструменты. Я научилась их внедрять, всё, что касается обучения работает как часы.

Наконец-то планерки это не каторга, это почти ежедневный "текущий" процесс к которому все уже привыкли. Даже с нетерпением ждут, когда я приеду, чтоб всех обсудить вслух, похвастаться/пожалеться/найти совместное решение.

Мои "старички" подкорректировали свой словарный запас обновлёнными скриптами. Без "Б", взяли в работу.

Если где что забыла - она сама пошла и взяла книгу менеджера, пересмотрела видео (респект за отдельный раздел для менеджеров) - САМА всё нашла, подучила, сделала, продала. Работает!

Работаем без скидок, гордости полные штаны. Да, есть бонусная система. Но это 1-2% постоянным на следующий тур. Уж никак не бешеные 5% сразу с порога впервые зашедшему попрошайке. И клиенты покупают! После объяснений и отработки возражений, всё норм, никто не умер. Зато з/п не отняли.

- **Наши продажи:** в то время как осень у многих это спад, у нас прирост +80% прибыли относительно 1 п.г. (обошли даже РБ).

- **Лично я:** Я стала больше "филонить" ))) позже прихожу, уже не сижу ночами и сплю даже больше 6 часов в сутки ))) Аж дышать легче. Немного расслабилась, да так, что войти в прежний режим, чтоб полностью перешить Книги менеджера и директора, это - ооо...надо сесть и сделать... кого бы напрячь )))

А если серьезно - появилось больше времени. Его и планирую потратить на себя и семью (наконец-то) и конечно "докрутив" все процессы - на развитие, потому что моя следующая цель - второй офис. Я уже знаю какой, я уже знаю где. Мне только нужно заработать. Чем и занимаюсь. Но уже не так сложно.

#### **4. Что планирую сделать/добить в ближайшее время:**

До конца года перейти на ЮОН.

Со второго квартала перейти на KPI Hard Hard (сейчас просто Hard).

Немного меня подкосила болезнь за эту неделю, хотела довести до ума Книги, но сяду за них наверное через неделю. У меня сдвинулся график лайвов... весь свой личный план нужно перекроить.

Выучиваю себе маркетолога. +буду брать нового стажера и уже опробую новую стажировку, руки чешутся поскорее.

Как только в реальный план станет открытие нового офиса, уже знаю, что "поставить" №2 не будет проблемой: 1. У меня есть для этого регламент ТМ 2. Мои крошки такие умнички, что хоть сейчас передавай, они справятся. Но сейчас я всё-таки любимым делом занята, не отдам :))) Остальное по мелочи, потому что всё работает где-то вихрем, где-то потихоньку. Растём!

#### **5. Мои впечатления от прохождения программы (в целом):**

Одной фразой могу описать смысл для меня эталонки - учить, дрючить, дохновлять! Вы реально меняете жизни людей. И уже не оторвёшься от вас)

Это именно то, зачем я прихожу к вам на каждый курс. И каждый раз что-то новое и архи важное и "как вообще без этого люди выживают?". ТМ, это когда после "короткого" занятия в два часа сидишь такой - "в смыыысле? как всё? а еще 2 часа я куда запланировала?" (ну было один раз)

Каждый процесс продуман настолько идеально, что эту программу можно назвать "эталонной эталонкой". Вы умудрились уже даже самих себя переплюнуть. Как у вас это получается каждый раз?)

**Моё впечатление всегда - в ожидании чего-то вау! И это вау всегда наступает. И вот даже поругать жиж не за что! кроме эфиров в 8 утра! До встречи на "ТНЖ" тоже для меня 3й!**

# Задание №1: бизнес-процессы менеджеров

1. распечатайте чек-лист эталонных менеджерских процессов, который мы выдали вам на 1<sup>м</sup> дне программы. отметьте галочками то, что у вас внедрено (то, с чем у вас всё ОК); крестиками - то, что у вас не внедрено (то, с чем у вас объективно есть проблемы); прокомментируйте крестики - напишите, почему не получается; итог сфоткайте и приложите к посту-отчёту (кнопка choose file).
2. встройте менеджерские процессы в текущую версию книги менеджера и пришлите её полную pdf-версию Дмитрию в личку в ВК ( <https://vk.com/dspotarov> ).
3. напишите в посте-отчёте, какие три 'крестика' вы превратите в 'галочки' за октябрь (и как).
4. напишите в посте-отчёте, какие три процесса (не связанные с непосредственно продажей тура) вы бы добавили к этому перечню процессов.
5. опишите (прямо в посте-отчёте) один из процессов, обозначенных в пункте №4, аналогично тому, как мы описали для вас менеджерские процессы.

## Выполнение (отчёт участника):

Первое: Done.

Второе: Done.

Третье: Всё, кроме одного внедрено, но есть 4 пункта, которые требуют доработки.

- а. Доскональный сбор потребностей. В целом нормально. Но под низкие бюджеты особо не "залезешь в душу", всё равно за 600\$ на троих первую линию не найдёшь. Бюджетные запросы корректируются подробным объяснением, почему стоит поднять бюджет или уходом в рассрочку. Дополнила книгу менеджера списком вопросов, буду следить, чтоб менеджеры работали с ним более тщательно.

- б. Отработка возражений. Так же в целом хорошо. Но на "всё-таки надо подумать/посоветоваться" (ну есть такой унылый тип людей), менеджеры не настойчивы. Опыта мало. Работаем над этим. Проведу повторно аттестацию по отработке возражений на встрече.

- в. Маршрутизатор. Я сама и пока ничего с этим не могу поделать. Не в октябре.

- г. Не делаем реактивацию. На это банально нет времени. На новичка отдать не могу - прозвон по своим клиентам должен делать сам менеджер ведущий этих клиентов. Ей некогда, правда. Возьму стажера, чтоб обзвонила хотя бы холодных. Скрипт/стажировка есть. Запланировала до конца месяца организовать прозвон под новогодний запуск.

процесс	X / V	комментарии
Каждое входящее обращение должно быть классифицировано	✓	
Обращения аккумулируются в одно место, откуда затем распределяются по МП/ПТ	✓	это да, но и в ручную
По каждому обращению мы собираем все необходимые для продажи тура контакты	✓	
Каждое обращение, по которому собран мин. необходимый набор контактов - fix в CRM	✓	
Новым обращениям - МАКСИМАЛЬНЫЙ ПРИОРИТЕТ	✓	
Работая с обращениями и заявками, расставляй приоритеты правильно (модель приори)	✓	
По каждому обращению / заявке в CRM обязательно должно быть действие-напоминание	✓	
Отрабатывая с обращениями / заявками, используй алгоритм доведения клиента до сделки	✓	
Общайся с туристом в наиболее результативном канале коммуникаций	✓	но не всеми менеджерами так не всегда есть
Продажа начинается с досконального сбора потребностей	X	Знаю, но не всегда получается
Упрости клиенту выбор вариантов	✓	
Клиента заинтересовал вариант - фиксируй его выбор, подкрепляй действом и сразу оформляй (бери \$ и паспорт)	X	Знаю, но не всегда получается
Клиент говорит, что ему надо "подумать" или высказывает возражение - отработай с этим, сохрани инициативу за собой	X	Знаю, но не всегда получается
Продай тур - объясни клиенту его дальнейшие действия, нарисовав понятную "дорожную карту"	✓	
Вноси данные туристов БЕЗ ОШИБОК	✓	
Турист ожидает подтверждения бронирования? Проверь следующие звенья: Оператора / Авиакомпанию / Отель	✓	
Включайся в ПостПродажное Обслуживание	✓	
Мы поддерживаем клиентов во время путешествия	✓	
Мы не ждём, когда наши постоянные клиенты оставят нам очередную заявку - вместо этого мы сами звоним им, чтобы её получить	X	нет времени на работу

### 4. +к процессам:

- Продать ценность дальнейшего общения. Каждое касание с тобой должно быть выгодным клиенту.
- Удивить WOW-фишкой по направлению/отелю и в очередной раз показать, что ты эксперт. Зацепить "подробнее расскажу/покажу при встрече/выдаче документов"
- Сделать с клиентом максимум касаний в цикле продаж 5-7 дней
- Презентовать факт «попадания в карту потребностей».

### 5. В презентации тура «попасть в карту потребностей».

Использовать факты, основанные на выявленных потребностях, почему именно эти туры идеальны именно для этого туриста. Использовать не только характеристики, а главное – выгоды и ценности именно для этого туриста.

Использовать фразы "я учла/как вы хотели/с учетом ваших пожеланий/как любит ваш-а жена-муж/вы просили чтоб.../вы говорили о..."

Почему мы так работаем?

Выгода для менеджера: такой подход показывает клиенту что: его слушали внимательно, его услышали и учли пожелания, была проведена большая работа по выбору наилучшего именно для него варианта. Сразу пресекаются возражения "а покажите что-нибудь еще/мне эти варианты не нравятся" и т.п.

Выгода для агентства: выгодно отстраиваемся от конкурентов, показывая своё отношение к клиентам. Клиент ценит, что с ним работает человек, который о нём заботится, а не робот по поиску туров. Это вызывает доверие, и повышает лояльность к агентству и бла бла бла всё хорошо)

# Задание №2: управленческие бизнес-процессы

1. распечатайте чек-лист эталонных управленческих процессов, который мы выдали вам на 2'м дне программы. отметьте галочками то, что у вас внедрено (то, с чем у вас всё ОК); крестиками - то, что у вас не внедрено (то, с чем у вас объективно есть проблемы); прокомментируйте крестики - напишите, почему не получается; итог сфоткайте и приложите к посту-отчёту (кнопка choose file).
2. встройте управленческие процессы в текущую версию книги директора/управленца и пришлите её полную pdf-версию Дмитрию в личку в ВК ( <https://vk.com/dspotapov> ).
3. напишите в посте-отчёте, какие три 'крестика' вы превратите в 'галочки' за октябрь (и как).
4. напишите в посте-отчёте, какие три процесса вы бы добавили к этому перечню процессов.
5. опишите (прямо в посте-отчёте) один из процессов, обозначенных в пункте №4, аналогично тому, как мы описали для вас управленческие процессы.

## Выполнение (отчёт участника):

1. Done

2. Done

3. Работы не початый край

- Хотя бы раз в месяц проводить ретроспективы. Записи ведутся после марафона, но на прослушку и уж тем более совместный анализ совершенно небыло времени ни у кого. Как только пройдем эфир на эту тему, сделаю. План поставлен.
- Планёрки. В ежедневном режиме да, по регламенту ТМ нет. Пройдем обновленный эфир, поставлю на стабильный план.
- Оценка менеджеров велась только у меня в голове. Мотивация отслеживается в лайт-режиме периодически хаотично во время "музыкальной паузы". Опять-таки - после эфира на тему, внедряю и оставляю на стабильный план.

4. Что добавить:

- Обязательный учет расходов и визуальный график расход/доход по месяцам. В KPI отмечаем точку безубыточности (день, когда сальдо=0) и с последующей прибылью отдел продаж получает доп.%. Это дополнительно мотивирует менеджеров быстрее выходить на окупаемость в каждом месяце.  
Обязательная ежегодная графическая реализация (по месяцам) для анализа деятельности ТА и отслеживания сезонных изменений. В графике учитывать данные: расходы/доходы/итоговая прибыль
- Детальные должностные инструкции (по общим пунктам ответственности, а процессы уже описываются в книге менеджера отдельно)
- Планирование. В т.ч. маркетинговых активностей и контроль KPI маркетолога

5. Планирование

Ежегодно директор/управленец после проведения стратегической сессии ставит план развития ТА на следующий год.

Выписываются все процессы/задачи/хотелки в отдельный столбик (удобно в формате Excel), далее отмечаются по-квартально - в каком квартале планируется реализация данного процесса/задачи.

В отдельных листах файла создаются графики на каждый месяц (чем я планирую заниматься/что развивать в этом месяце). Таким образом наглядно видно, что из всех задач, в работе на конкретный месяц, главные приоритеты у п-задач, на остальные время не тратим.

Далее по неделям/затем дням отмечается когда именно дир/упр выделяет на поставленную задачу время. Детально расписываются действия по дням (в табличном виде в столбик), которые необходимо сделать для завершения задачи.

**Зачем мы это делаем?**

Каждый раз мы хватаемся за голову "Боже ж ты ж мой сколько мне нужно сделать! КОГДА я всё это сделаю?" (нанять стажеров, сделать сайт, запустить социалки и т.п.) Невозможно всё это сделать СРАЗУ, а надо всё и сразу?

Один раз в год (коррекция ежеквартально) - сесть и расписать в каком месяце/на какой неделе/по дням вы выделяете конкретному процессу время. Так гармонично распределяется своё рабочее время, которое расходуется более эффективно.

На месяц не ставим более 3х крупных задач. На неделе не более 2х. В день полноценно внимание уделяем чему-то одному! Таким методом ВСЁ запланированное заранее будет выполнено без авралов.

Не позволяйте себя отвлекать во время работы над процессом, стоящим в плане. Вне очереди можно взять что-то очень экстренное и вернуться в план.

*Пример* - обучение ТМ. У вас есть график, выделяете время, когда вас никто в эти дни/часы не трогает и вы выполняете д/з в четко оговоренные сроки.

процесс	X/Y	комментарии
Каждый месяц Дир./Упр. ставит план по продажам (маркет) на всё управленческое и финансовое управление	✓	Сделано по с. 411. Делаем это по плану. Дир./Упр. ставит план по продажам на следующий год.
Дир./Упр. отслеживает командные обращения-продажи (по источникам получения) - постоянным/одноразовым клиентам	✓	
KPI нацелены в первую очередь на работу работников агентства	X/Y	некоторые KPI не работают. Только 2-3 месяца.
KPI акцентны в процессе управления турпакетами	X/Y	Сделано по с. 411. Делаем это по плану. Дир./Упр. ставит план по продажам на следующий год.
Кроме работы, непосредственно связанной с продажами, Дир./Упр. ставит перед подчиненными и другие задачи (ИЗ)	X	Есть много дел, но не все. Дир./Упр. ставит план по продажам на следующий год.
Дир./Упр. регулярно проводит планёрки с менеджерами	✓	Сделано по с. 411. Делаем это по плану. Дир./Упр. ставит план по продажам на следующий год.
Дир./Упр. отслеживает стабильную мотивацию подчиненных	X	Есть много дел, но не все. Дир./Упр. ставит план по продажам на следующий год.
Дир./Упр. проводит регулярную оценку менеджеров (раз в мес)	✓	Сделано по с. 411. Делаем это по плану. Дир./Упр. ставит план по продажам на следующий год.
Дир./Упр. раз в месяц подводит итоги прошедшего месяца и актуализирует план развития каждого своего подчиненного	✓	
Дир./Упр. создает условия для карьерного роста своих подчиненных (горизонтального и вертикального)	✓	
Дир./Упр. даёт обратную связь подчиненным своевременно, используя для этого метод "эмбулсера"	✓	
Своим подчиненным делегирует задачи и передает проекты. Директор/управляющий использует специальный алгоритм	✓	
Вместо того, чтобы ЗАТ заниматься техникой, Дир./Упр. делегирует её подчиненным	✓	не все, но уже сделано это задание
Передача функционала подчиненным происходит регулярно и "оставлена на поток"	✓	только сейчас
Дир./Упр. делает ту работу, которая необходима для перехода агентства на следующую стадию развития	✓	
Дир./Упр. следит за тем, чтобы каждый процесс, который работает в агентстве, был прописан и включен в книгу Мен. Дир.	✓	
Мы работаем только с тем, кто принимает наши стандарты работы, неукоснительно следует им и повышает на их уровень	✓	
Дир./Упр. обеспечивает проведение регулярных обучающих мероприятий для менеджеров	✓	
Ежегодно Директор / Управляющий проводит ретроспективный анализ коммуникаций своей команды - процесс	✓	Сделано по с. 411. Делаем это по плану. Дир./Упр. ставит план по продажам на следующий год.
Каждое агентство формирует VEG на предстоящий год	✓	Сделано по с. 411. Делаем это по плану. Дир./Упр. ставит план по продажам на следующий год.

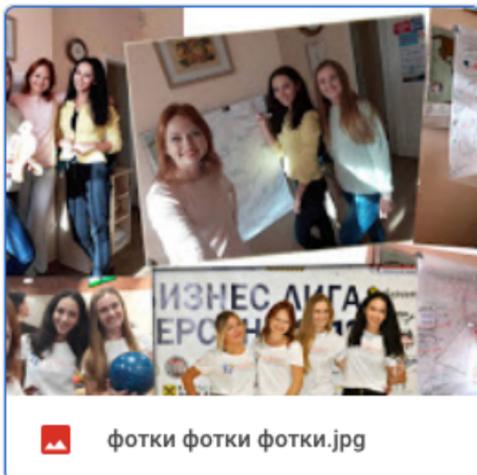
## Задание №4: стратегическая сессия

Как вы уже знаете из эфира 4'го дня, вам нужно провести стратегическую сессию в своём ТА.

**Если у вас есть менеджеры**, сперва прикиньте всё самостоятельно, а потом проводите -> чтобы мы зачили вам выполнение задания, разместите в посте-отчёте ссылки на фотографии со стратегички, на которых есть вы, ваша команда и слайды, которые вы нарисовали + опишите свои впечатления и результаты в свободной форме.

**Если у вас нет менеджеров** (вы пока один) - чтобы мы зачили вам выполнение задания, разместите в посте-отчёте ссылки на фотографии со стратегички, на которых есть слайды, которые вы нарисовали + опишите свои впечатления, результаты и выводы в свободной форме.

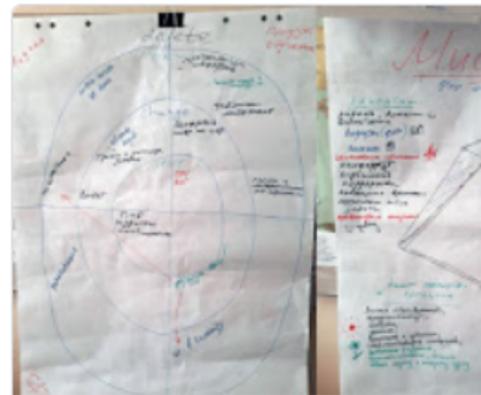
### Выполнение (отчёт участника):



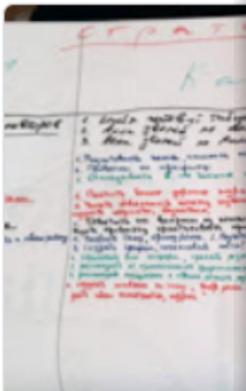
фотки фотки фотки.jpg



шаг 0,1-0,3.jpg



Шаг 1-2.jpg



Шаг 3.jpg

Хотелось бы и лучше, но уж как получилось. По порядку.

Стратегичку в прошлом году я делала сама, поэтому в эту заехало и обсуждение Миссии. Но т.к. она у нас давно есть в книге менеджера, мы просто всё еще раз вспомнили, обсудили и порисовали. Для "настройки" на работу.

Подготовила небольшой блок о наших результатах за крайние 6 кварталов в сравнительной характеристике, результаты решено увеличить как минимум вдвое за полгода. Реальная цель, т.к. в планах до НГ еще обучить новичка.

У меня 2 менеджера (1 с самого старта, второй 3й месяц с нами). Очень много внедрено, большая часть на полную, поэтому наша цель на сейчас - довнедрять начатое, докрутить и обновить. И еще разгрузить менеджеров от процессов третьего сорта.

Для наглядности вывела на отдельный лист по категориям - сохранить, изменить, добавить, удалить. Через него и пошли писать все свои хотелки в табличку (на рисунках до середины процесса), потом на основании проговоренного стали рисовать видение. Мы плохо рисуем))) (задумка солнечной системы в центре компания-солнце, вокруг планеты (сотрудники-в кольце знаний, клиенты-Земля со спутником-рекомендации, планета-сервис) и т.п.)

Дошли до перерыва до Шага 3. Заказала всем вкусный обед, после чего мы продолжили. Таблицу Стратегия только несколько пунктов успели прописать. Устали. Клиенты постоянно дёргали, один проблемный заказ с высоким чеком, которого просто так не заставишь ждать и ... некоторые личные причины одного из сотрудников, который был очень подавлен и никакой командный дух уже не помогал. По хорошему, надо было отложить стратегичку, но когда я задала вопрос в лоб о причинах грусти, мы уже были на втором листе. К работе это не имело отношения никакого, но и помочь ничем не могли. Это очень выбило всех из общего настроя на победу и результат скомканный.

Вечером планировался тимбилдинг на очень вовремя подвернувшемся турнире бизнес-лига по боулингу. Вот там уже удалось всем затимбилдиниться и успокоиться. Реально помогло. Сегодня уже с огнём в глазах и настрое "зара будэ рвань" пошли перевыполнять планы.

Допишем стратегию (по подготовленному черновику с первых шагов) на следующей неделе. В принципе как и планировалось, всё прописать можно за два дня.

[ссылка на наши порисовки.](#)

## Задание №5: делегирование

Чтобы мы засчитали вам выполнение задания пятого дня, разместите в этой теме пост-отчёт, включающий в себя:

- 1 - заполненную таблицу-план отдачи функционала;
- 2 - файл с описанием одного проекта/задачи, которую вы будете делегировать в ближайший месяц;
- 3 - расскажите о своём опыте делегирования проекта/задачи из пункта 2.

**Выполнение (отчёт участника):**

1. done

2. done

3. У меня с делегированием всё просто. Я сказала, - надо сделать. Я лучше знаю, никто не спорит) Потому, что привыкли - мы с ТМ, всё, что дают - надо делать. Молча.

Единственное, что если нагрузить менеджера, который и так завален, возмущения будут, поэтому лавирую. Я ж не изверг ^-^.

Что передала сейчас - еженедельную викторину, которая у нас в социалках ради забавы и какого-то шороха подписчиков. Уже есть постоянные участники, и клиенты. Работает. Но отнимало массу времени, пока технически всё организовывается.

Нашла жертву (новичок), сказала - "настало твоё время, теперь ты взрослая и тебе можно доверить ЭТОТ процесс, на бумажку, поздравляю!" Конечно дальше детально прошлись по каждому пункту, показала сама как это делается. После первой попытки внесли правки (на фото видно что менеджер сама себе дописала). Установили на комп менеджера необходимую программу, сделали закладки нужных сервисов.

Зашло отлично, благодаря очень детальной инструкции всё получилось дегко и быстро. Я счастлива.

По остальным пунктам таблички всё в процессе на полную. Мне не хватает людей для передачи этого функционала. В плане найм новичков и маркетолога.

Я еще добавлю можно?)

За последние две недели практически всю мелочевку, которая отнимала тонну времени - передала. Написать инструкцию перестало быть проблемой - вжух - и "держи поздравляю, теперь ты старшая по этой фигне". Аж дышать легче стало)

Спасибо ТМ! :\*

название функции [ что конкретно передаём? ]	процесс [ что именно надо делать? ]	ответственный [ кому передаём? ]	контроль [ как будем проверять? ]	deadline [ когда будем передавать? ]
1. Еженедельная викторина в соц. сетях	еженедельные посты и проведение викторины с помощью готовой работы с инструкцией	- Алла создаёт посты - Лена проводит викторину - Анна публикует результаты	Первые 2 недели по вторникам р-дубага Франсе ОК раз в не. → далее по 100	сегодня
2. Рассылка	еженедельные рассылки по базе. Самостоятельно или подготовка текста	- Алла пишет письма - маркетолог от менеджера (найти маркетолога)	готовые письма проверять на корректность выбросить лишние рассылки	начало 2019 год
3. Ведение соц. сетей	еженедельные публикации постов по контент-плану. Самостоятельно или подготовка текста	- Алла пишет от имени менеджера - маркетолог (найти маркетолога)	Проверять будет старший менеджер не терпится это дело	проведу стратегическую работу 28.10, будет план-здание
4. Стар. заявки и распределение по МП	привести заявки и откликнуться на все заявки. Ответственность за процесс	статер (найти статера)	Раз в неделю на планёрке	конец 18

Шаг	Функционал	Ответственная
1	Создать пост в ВК. Дубликат в ФБ и Инсту. Публикация в 14:00	Алла
2	Создать пост с ответом в ВК с отложкой на 13:50	
3	Запустить программу BandiCam (Пуск, вторая вкладка с рамочкой, свернуть)	
4	Открыть ВК - 3 вкладки - пост с вопросом 2 шт., пост-отложенный ответ. Открыть вкладки ФБ и Инста с ответами.	
5	Скопировать текст-ответ в ФБ - новый пост в отдельной вкладке. Добавить фото	
6	- В ВК посте с вопросом в комментарии написать: «Приветственный ответ № * - котенки. В розыгрыше участвуют:» - На подготовленной второй вкладке открыть тех, кто ответил правильно. По 1 выделю (справа на лево) вписывать их в комментарий с ответом в порядке по номерам. - Добавить всех правильных из ФБ. - Добавить всех правильных из Инсты. Не забыть каждый номер выделить откуда ответ (вк, фб, инста)	
7	Скопировать список в коммент в ФБ в этот же пост-вопрос.	
8	Опубликовать комментарии-списки в ВК и ФБ	
9	- В ВК скопировать ссылку коммента (на времени) и вставить её в подготовленной вкладке с постом-ответом. - Повторить с ссылкой в ФБ так же	
10	Открыть закладку с рендомом	
11	Запустить программу BandiCam. Вторая вкладка с рамочкой (откроется рамка), свернуть (самая меньшая точка слева)	Лена
12	Открыть таблицу	
13	Запустить запись. БЫСТРО - ввести число участников, нажать кнопку. Остановить запись. Выключить программу, закрыть рендом	
14	Внести номер победителя в ВК и ФБ. Имя выдлить ссылкой в той сети, где был ответ. Опубликовать оба поста - 14:00	
15	В ВК загрузить запись рендома в папку «Розыгрыши». Подписать «розыгрыш дома» + загрузить в инстаграм	
16	В ФБ в коммент под постом-ответом загрузить запись рендома. Опубликовать.	
17	Внести имя победителя в Таблицу	
18	Написать победителю: Добрый день, имя! Поздравляем вас с победой в нашей еженедельной Викторине! Для регистрации клубной карты напишите пожалуйста ФИО, телефон и e-mail.  Подождать ответ. Написать потом: Зарегистрировано :) на вашем счету уже начислены бонусы - 250 грн. Планируете отпуск в ближайшее время? и дальше по скрипту On-Line	

# Задание №6: прогноз продаж и план по продажам

- 0 - добейтесь соблюдения стандартов ведения CRM, которые мы обсуждали в 6'м дне программы;  
**Чтобы мы зачитали вам выполнение задания 6'го дня,**  
**разместите тут пост-отчёт, включающий в себя:**  
 1 - скриншот страницы с расчётом прогноза продаж и историйности по вашему агентству;  
 2 - скриншот расчёта плана по продажам на ноябрь.

## Выполнение (отчёт участника): цифры в таблицах - комиссия часть цифр изменена по соображениям конфиденциальности

Всё переделала.

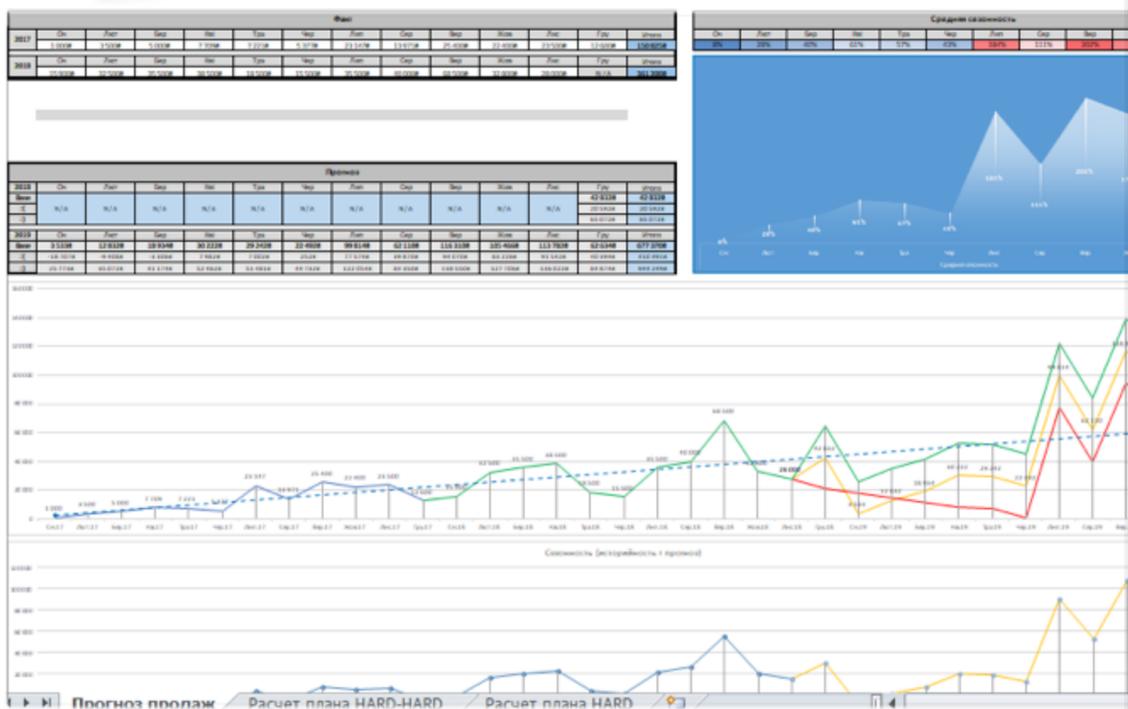
1. Прогноз кривой потому, что работать начали с марта 2017. С самого старта только стабильно 1 продающий менеджер-новичок. За почти 2 года было по 4 мес совсем новеньких. Т.е. за всё время в среднем полтора землекопа. Поэтому есть провалы, когда работал 1 человек. Но сейчас стабильность достигнута и прогноз сама себе делаю более оптимистичный, нежели получился фактический на основе данных прошлого года (я б первый год вообще не учитывала).

2. План. Как-то сложно пошла новая версия. В CRM отдельно не выделялись в источниках - туры или допники. Поэтому конверсия не совпадает с денежным показателем, я его отдельно вывела в план по допам. Его мы не считаем вообще, но цифры я теперь считаю отдельно.

Итого получилась ерунда. Если в прошлом месяце (октябре \*18) с какого-то источника нет продажи, то и план, какими бы высокими предыдущие показатели не были - уже не считается, ноль и всё.

Сложность для меня еще и в том, что я с этого месяца (ноября) ввела новый учет по источникам - вынесла рекламные (платные холодные) лиды отдельно. Сделать сравнительную характеристику с предыдущими периодами невозможно - теперь в куче лиды с сайта/фб/квиз-маркетинг - потому что на них идут затраты и я высчитываю и рои и конверсию по ним отдельно. В общем привыкаю к этому. Попробовала по крайней мере новшество. (я не ленивая \*опа, но сесть и пересчитать старые цифры на новую систему - это месяц работы, у меня его нет)

До конца года всё таки оставлю себе просто Хард, а уже с НГ перейду на очень-вах-хард =) Потому что сейчас вычисление вышло ерунда. Скрин плана просто хард (п.с. октябрь вышел плохой - толком 1 менеджер работал, второй в рекламнике+отгулы)



План продаж по турам			
<b>Рассчитаем план по заявкам</b>	Октябрь 2018	Октябрь 2017	Ноябрь 2017
Заполните данные по заявкам:	90	44	55
Корреляция из месяца в месяц:	25%		
Уточните драйвер по заявкам	100%		
<b>Итого план по заявкам:</b>	<b>113</b>		
<b>Рассчитаем план по средней комиссии</b>	Октябрь 2018	Октябрь 2017	Ноябрь 2017
Заполните данные по комиссии:	32 800€	22 400€	23 500€
Уточните количество продаж (договоров):	10	9	8
Ваша средняя комиссия составляла:	3 280€	2 489€	2 938€
Корреляция из месяца в месяц:	18%		
Уточните драйвер по средней комиссии:	90%		
<b>Итого план по средней комиссии:</b>	<b>3 484€</b>		
<b>Рассчитаем план по конверсии</b>	Октябрь 2018	Октябрь 2017	Ноябрь 2017
Заполните данные по конверсии:	15,0%	18,0%	13,0%
Корреляция из месяца в месяц:	-28%		
Уточните драйвер по конверсии:	120%		
<b>Итого план по конверсии:</b>	<b>13,0%</b>		
Уточните общий драйвер (амбиции):	100%		
<b>План продаж по турам</b>	<b>50 955€</b>		

## Задание №7: нарезка плана по менеджерам + фин.мотивация

1. Разберитесь, как работает механизм распределения плана по менеджерам, зарплатный блок, фактеризация, аналитика и прочие элементы КРП'ника (посмотрите видеоинструкции от Михаила);
2. Сгенерируйте под себя файл-фактеризатор на ноябрь, заполните, начните вести в демо-режиме;
3. В декабре:
  - если раньше НЕ пользовались КРП'ником -> 2й шаг внедрения ИЗ;
  - если вы раньше пользовались КРП'ником -> переходите на новый;

**Чтобы мы засчитали вам выполнение задания 7'го дня, разместите тут пост-отчёт, включающий:**

- пояснения в свободной форме о том, какую модель начисления вы выбрали (fix / прогр. %);
- скриншот из гуглдокс, на котором видно распределение плана одного из ваших офисов по МППТ;
- перечень бонусных задач, которые вы поставите своим МППТ в декабре.

### Выполнение (отчёт участника):

1. Оставила себе прогрессивный % на 7 порогов, я так сама себе и рассчитывала ранее в старом КРП. Пока суммы не такие большие, чтоб переходить на фикс, но всё в планах.

2. Скриншот приложен.

3. Перечень бонусных задач:

- а. Провести лайв в Fb
- б. Подготовить по графику письма на рассылку
- в. Реактивация - прозвонить своих постоянных клиентов.

Ноябрь 2018															
Файл Изменить Вид Вставка Формат Данные Инструменты Дополнения Справка Все изменения сохранены на Диске															
100% - р. % .0_ .00 123 - Calibri - 12 - B I A															
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
2	План продаж на Ноябрь по турам:											51 000 €			
4	Распределение плана продаж и расчет ЗП														
5	Алла														
8	Продажи туров	порог	I	II	III	Цель	Цель+	Цель++	МегаЦель	Факт	Процент	К выплате			
9	Вклад менеджера	цель	10 200 €	15 300 €	20 400 €	25 500 €	30 600 €	35 700 €	40 800 €	23 870 €	12%	2 864 €	Нашел		
10		прогр. %	9%	10%	12%	15%	17%	18%	20%				Добав		
25	Базовый оклад:								4 500 €	Итого к выплате:		7 364 €	Итого		
27	Лена														
30	Продажи туров	порог	I	II	III	Цель	Цель+	Цель++	МегаЦель	Факт	Процент	К выплате			
31	Вклад менеджера	цель	10 200 €	15 300 €	20 400 €	25 500 €	30 600 €	35 700 €	40 800 €	22 190 €	12%	2 663 €	Нашел		
32		прогр. %	9%	10%	12%	15%	17%	18%	20%				Добав		
47	Базовый оклад:								3 700 €	Итого к выплате:		6 363 €	Итого		
48															
49															
50															
51															
52															

## Задание №8: мотивация, карма, v&v

**Задания, не идущие в зачёт:**

**а.** посмотреть бонусные видео по мотивационным фишкам / теориям мотивации и модели Макгрегора / управленческим приёмам (если ещё не смотрели) / найму персонала (min - про собеседования).

**б.** внедрять у себя в агентстве KPI / ИЗ / Карму в соответствии с обсуждённым таймингом.

**Чтобы мы засчитали вам выполнение задания восьмого дня,**

**напишите в этой теме пост-отчёт, включающий в себя:**

1. Предварительный список хороших и плохих дел (Карму) на первый месяц внедрения - по 5 штук;
2. Проведите мотивационное интервью с МППТ и поделитесь впечатлениями (в свободной форме);
3. Приложите к посту pdf'ку вашей версии документа "Стратегическая цель" (V&V's).

**Выполнение (отчёт участника):**

### 1. Хорошие дела:

- Клиент по возвращении оставил положительный отзыв в Fb +50 грн
- пройден курс обучения у ТО/по турпродукту с успешным прохождением теста+диплом +100 грн
- Презентация/доклад по изученному направлению/после семинара ТО +50 грн
- Выход на работу в свой выходной/праздничный день +100 грн
- Продан экскурсионный пакет в Египет +100 грн

### Плохие дела:

- Клиент оставил негативный отзыв -200 грн
- Не проставлено следующее касание с клиентом в CPM -50 грн
- Ошибка при оформлении документов -250 грн
- Не подписала на рассылку -50 грн
- Работа с клиентом ч/з личные средства коммуникации -100 грн

2. Не буду писать личные переживания своих девчонок, напишу итог.

Для той, кому важен статус, должность и положение, продумала карьерную лестницу еще год назад. Новенькая замотивированна самим процессом работы. Практически ежедневно по возможности с ними коммуницирую на личные темы, когда они по одной рядом, а вторая на обеде. Знаю о переживаниях, заскоках и стараюсь пресечь любые негативные моменты сработав напережение предложив то, что воодушевит. Пока работает 😊

3. V&V особо не поменялась. На стратегичке напомнили себе, проговорили и слегка обновили некоторые пункты

### Стратегическая цель турагентства «COMFORT T&T»



Мы в «COMFORT Tours&Tickets» видим нашу цель в том, чтобы стать качественно лучшим турагентством города!  
Мы хотим, чтобы клиенты ценили нас за то, как мы работаем, а не за то, какие скидки мы даём и рекомендовали нас как профессионалов, которым можно доверить организацию своего отдыха.

Мы достигнем такого профессионализма и качества работы, что нас будут предпочитать любым скидкам! А потом мы научим этому новый офис нашей сети.

Для этого мы создаём четкие регламенты работы агентства и следим за их соблюдением. Мы постоянно совершенствуемся путём обучения, внедрения новых технологий, способов продвижения офиса и привлечения клиентов. Мы в постоянном поиске путей улучшения нашей работы.

Мы отчетливо понимаем, что добиться выхода на новый качественный уровень возможно лишь придерживаясь нижеприведенных принципов и ценностей.

Наш уютный офис – наш второй дом, а наши туристы – наши друзья. И как настоящий добрый друг, мы хотим быть рядом всегда.

что мы несём / даём		
нашим клиентам	нашим коллегам	нашему руководству
Положительные эмоции Исполнение желаний Доверие, честность и уважение Стабильность и надёжность Комфорт оформления онлайн Гибкость и оперативность Экономия времени Превосходим ожидания Доступность Бонусное вознаграждение Подарки и фото с путешествий Делаем счастливее дарим улыбку	Стабильность Новые знания и умения Саморазвитие Уважение и взаимовыручка Постоянно растущий доход Путешествия Лояльность руководства Интересное любимое дело Карьерный рост Новые знакомства	Профессионализм сотрудников Саморазвитие Стабильность и уверенность Прибыль, бизнес контакты Путешествия Новые друзья Доверие коллектива Расширение кругозора Внутренний комфорт

### Ключевые ценности и принципы «COMFORT T&T»

**Личная ответственность.** «COMFORT Tours&Tickets» - это поддержка 24/7, чтобы наши туристы чувствовали себя с нами уверенно и спокойно... Мы осознаём свои возможности и понимаем свои зоны ответственности, поэтому ежедневно делаем всё возможное (и невозможное :) для достижения наилучшего результата - максимального удовлетворения наших клиентов и превышения их ожиданий от работы с нами.

**Позитив и дружелюбие.** Для нас в «COMFORT Tours&Tickets» - это не просто работа...это наша жизнь, поэтому любые сложности и препятствия мы встречаем с азартом и улыбкой. А ещё, стараемся «заразить» своим позитивом наших клиентов и сделать всё, чтобы после общения с нами, их настроение становилось чуточку лучше. :)

**Внимание к деталям.** Мелочей в нашем деле нет. Лишь проявляя фанатичную внимательность ко всему, что мы делаем, мы сможем достичь истинного успеха. Поэтому мы перфекционистичны во всём...и особенно - во взаимодействии с клиентами и сопровождении сделок. Мы стремимся превосходить ожидания Клиента.

**Работа по внутренним стандартам.** Мы постоянно ищем и осваиваем лучшие практики - методы работы, которые позволяют нам добиваться максимальных результатов - и затем делаем их стандартом работы в нашем турагентстве. Это позволяет нам работать эффективно и демонстрировать нашим клиентам высочайший уровень профессионализма и качества сервиса. Приняв стандарт, все мы неукоснительно следуем ему.

**Постоянное совершенствование стандартов.** Лучший стандарт - тот стандарт, который постоянно совершенствуется. Все мы открыты для обсуждения корректировок существующих стандартов и постоянно ищем новые и более эффективные способы выполнения работы агентства. Мы всегда идем на шаг вперед наших конкурентов.

**Постоянное развитие, обучение и обмен опытом.** Мы верим в то, что настоящему великие цели достигаются лишь командами, люди в которых поддерживают друг друга. Каждый из нас обладает уникальным опытом и знаниями, поэтому мы с удовольствием обмениваемся ими и помогаем друг другу расти и развиваться во всем, что касается работы.

**Честность и взаимное доверие.** Наша команда - это наша вторая семья, поэтому мы поддерживаем в ней открытые и искренние отношения, основанные на честности и взаимном доверии. Мы работаем, чтобы сделать рынок туризма профессиональным для агентств и комфортным для туристов.

## Задание №9: планёрки

### Задания, не идущие в зачёт:

- начните проводить ретроспективный анализ коммуникаций (видео уже есть на платформе);
- поживите пару недель в режиме ежедневных (утро+вечер) цифровых планёрок;

**Задание, которое нужно выполнить, чтобы мы засчитали вам прохождение 9'го дня:** выберите проблему, которую хотите решить в своём агентстве; пропишите себе сценарий адаптивной планёрки, за счёт которой вы эту проблему будете решать; проведите планёрку (по крайней мере первую итерацию); в этой теме напишите в свободной форме пост-отчёт, в рамках которого поделитесь впечатлениями и приложите к нему скрин/pdf сценария, который вы использовали в процессе.

### Выполнение (отчёт участника):

1. Цифровые планёрки вошли в привычку в кратком варианте почти ежедневно получается. Привыкли.

2. Адаптивная планёрка.

Ох мы и насмеялись... Хочу, чтоб мои менеджеры по очереди еженедельно проводили онлайны. В прошлом году одну уже привлекала в свой онлайн, она рассказывала про регионы/отели/ценовую политику в той тематике о которой говорила я. Очень волновалась, но видела, что ей нравится.

Прошло легко. Потому что давно "в воздухе витало", да и на стратегичке мы этот вопрос поднимали и обсудили. Осталось внедрить. Особых возражений не было. Страх и волнение, не более того. Насмеялись с предположений. В общем прошло весело. Работаем, смотрите нас в эфире :))) Не переключайтесь

Конструктор адаптивных планёрок [ внедрение / обучение / корректировка / постановка коллективных и бонусных задач ]	
<b>Подводка</b>	Девочки, будем делать вас звёздами) Всё больше агентов делают ставку на рекламу себя как эксперта. Я приступила к данной стратегии в прошлом году. Периодически провожу прямые эфиры с инстаграма/фейсбука. Теперь я хочу, чтоб вы так же подключились к этому процессу.
<b>Проблема</b> Почему это важно? Связь с деньгами!!!	Люди доверяют тем, кого видят чаще в соц.сетях, кто мелькает перед их глазами. Легче доверяют свои деньги тем, от кого получают больше полезной информации. Лояльнее относятся к тому специалисту, которого чаще видят, на кого подписаны. Повысив интерес и доверие к себе, вы будете получать больше <b>тёплых</b> заявок, а значит ваша конверсия на таких запросах будет выше, что приведёт к росту прибыли и соответственно вашей э/п
<b>Негативные примеры</b> Когда и как проблема проявляется? К чему это приводит?	В начале работы нашего агентства мы слышали от потенциальных клиентов – мы вас не знаем, доверия еще нет. Мы теряли заявки. Людей уводили агенты, которых больше знают.
<b>Позитивные примеры</b> Каким образом проблема решается? К чему это приводит?	После серии прямых эфиров в инстаграме и фб всё чаще приходят (бесплатные) заявки через кнопку – оставить запрос и мы слышим – да, мы вас видели... а вот я смотрела вы рассказывали... а можно подробнее, про то, что вы говорили... И есть ряд клиентов, которые к нам пришли и остались постоянными нашими туристами и рекомендуют нас другим. Что говорить, даже коллеги стали копировать мои эфиры сразу после пары онлайн! /позлорадствовались, что их хватило максимум на 1-2 эфира, чего уж там!)/
<b>Что теперь делаем?</b> Связь со стандартами и vision & values.	Теперь распишем план, который будет соответствовать по темам с e-mail рассылкой и активностями агентства. Каждая из вас всего 1 раз в месяц будет проводить онлайн на 10-15 мин. И это пойдёт вам в ИЗ по плану. Таким образом мы еженедельно будем собирать аудиторию и «продавать» нужную информацию подписчикам. Я буду вести общие темы/акции (например первой будет эфир про РБ), вы – больше по направлениям/отелям/презентации стран, регионов и т.п.
<b>Сбор обратной связи</b> Устранение возражений	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Страшно.</b> Знаю. Самой до сих пор волнительно, но потом втянетесь и понравится, да, Алла?) Алла уже со мной пару раз была в совместном эфире. Правда здорово? Понравилось? <i>(да да, понравилось уууу, скажет Алла)</i> А как приятно получать комментарии от своих туристов, что они смотрели и наваливают кучу комплиментов 😊 Теперь ты <b>старший</b> менеджер, выросла до своих эфиров!</li> <li><b>Не знаю о чем говорить.</b> Мы вместе продумаем темы. Они будут идти вместе с теми, которые мы раскрываем в рассылке. Я подробно расскажу как составить план и подготовиться.</li> <li>Давайте с 22.01 начнем ежедневных коротких онлайн в сториз в инсте – 2 минуты – «псс, парень, горячку хочешь? Звони, вот у нас есть варик»</li> </ol>

Конструктор адаптивных планёрок [ внедрение / обучение / корректировка / постановка коллективных и бонусных задач ]	
<b>Контроль</b> Как будет проверяться выполнение/исправление?	<b>Выдаю список подготовленных тем на выбор.</b> Сейчас мы определимся с темами и составим план на февраль. 24 января я проведу первый лайв в этом году по РБ. От этой даты планируем еженедельные эфиры. <b>Даю шаблон, как писать план.</b> Продумайте план на основе этого шаблона. Я проверю, вместе обсудим.
<b>Итоговое напутствие</b> Что нам даст изменение в работе (процесс + \$)? Вера в сотрудников!	Я понимаю, что это слегка стрёмно) Но знаю, что у вас всё получится. Я всегда рядом и подскажу. Понравится, сами будете проситься проводить лайвы почаще) Помните, что чем чаще вы мелькаете в ленте подписчиков, тем лояльнее они к вам относятся при подаче заявки. Их доверие растёт, ваши продажи будут легче, что повысит конверсию и увеличит э/п. Обязательно позвоните своим близким и друзьям перед эфиром, их поддержка поможет вам чувствовать себя увереннее! Наделаем шума) Я в вас верю! Встань и иди!

## Задание №10: скрипты телефонных переговоров

Чтобы мы засчитали вам выполнение задания 10'го дня, выложите в эту тему пост-отчёт в свободной форме, включающий в себя:

1. Перечень ошибок, которые конкретно ваши менеджеры допускают при общении по телефону;
2. Впечатления от старта внедрения новой версии телефонных скриптов.

**Выполнение (отчёт участника):**

1. Перечень ошибок, которые конкретно ваши менеджеры допускают при общении по телефону;

- часто сваливаются в консультацию. Один за одним, вопросы тянут из менеджеров тонну информации, которую они рады рассказать. Морально "бью по пальцам", чтоб опомнились и не выкладывали всё в телефоне.

- перебивают клиентов, когда те что-то рассказывают. Это прям бич моей новенькой. Она сама рада всё рассказать и часто не дослушивает, продолжает говорить за клиента, вместо того, чтоб спокойно принять информацию

- на низких бюджетах потребности особо не выявляют. Типа "всё равно не получат за такие копейки" и "это нереально". А именно таких запросов большинство.

- скатываются в переписки вместо контекстных звонков под предлогом - люди не берут трубку, а в вайбере отвечают.

2. Впечатления от старта внедрения новой версии телефонных скриптов.

Мне наверное и жаловаться-то не на что) Всё работает со старта. Обновления заценили. Пересмотрели видео. Обсудили. Свои косяки по первому пункту приняли. По обновлениям: очень не хватало куска про приглашение в офис. Методом тыка сами себе написали нечто подобное, но у вас красивее)) Зашло.

Проблем с приглашением в офис нет. Даже новенькая сразу после стажировки фигачила скриптами и звонки и приглашения.

Используем на скидочниках скрипт X.

Словила себя на мысли, что девочки мои уже как роботы - знают когда и что сказать, лавируют между возражениями. Часто своими словами перекручивают, но главное суть остаётся.

Ступор пока на самом большом куске - обоснование более высокой стоимости. Много текста. Не комфортно им, я это вижу. Но стараются.

Скрипт последней надежды никак не идёт у нас. Перекочевал в мессенджеры. На этом этапе люди уже не берут трубку. Пишут, дожимают как могут.

## Задание №11: скрипты переговоров на встречах

Чтобы мы засчитали вам выполнение задания 11'го дня, выложите в эту тему пост-отчёт в свободной форме, включающий в себя:

1. Перечень ошибок, которые конкретно ваши менеджеры допускают при общении на встречах;
2. Впечатления от старта внедрения новой версии скриптов встреч.

**Выполнение (отчёт участника):**

Самое Первое. Какая печаль, что я не была онлайн на этом эфире и не попала в чат! Локти кусала. Заливалась смехом, слезами и грызла локти) Про взять деньги = секс, это шедевр)) Вообще эфир пополнил мой словарь ТМ. Тащусь от вас как всегда))) в ускоренном просмотре еще веселее. Менеджеры так же пацталом. Взахлёб взялись за обновлённые блоки. Праздники весь запал перебивают(

1. А теперь серьёзно. Про ошибки.

- консультации, перебивания, потеря инициативы, неуверенность (если плохо знакомое направление).
- ~~плёхо-выученный~~ ленивый скрипт обоснования. Тяжело идёт, много текста. По несколько фраз в каждом куске вытянутый, соответственно эффект снижен. Решила дать в ИЗ выучить наизусть. Как в школе, с экзаменом. В план на январь.
- отпускают "на подумать", когда вроде все возражения проговорили, но не дожали. Радует, что не часто. Ну есть такой тип людей. Часть дожимаются контекстно, часть отпадают навсегда (денег нет на то, что хочется и ежегодно "опять хотим и никуда не летим")

2. Впечатления вдохновляющие. Мне очень понравились обновления. А пояснения к скриптам тем более)

Блок про эмоциональный интеллект зашел. Всё очень вовремя. Зубрят, к сдаче в январе.

## Задание №12: правила торга / выдачи скидок

Чтобы мы засчитали вам выполнение задания 12'го дня, выложите в эту тему документ, регламентирующий политику скидок в вашем агентстве (и комментарий в свободной форме к нему).

### Выполнение (отчёт участника):

У нас слово "скидка" так же запрещены, как произносить "имя ЕГО самого!!!" (кого? не знаю, его имя никогда не произносилось)

Вместо скидок сразу даём информацию о клубной программе, которая подразумевает накопление 1-2% бонусов от стоимости тура и кучу других не финансовых плюшек. Соответственно нет деления "скидка для новых или постоянных клиентов".

Регламент простой - скидок нет, пойдите прочь. С улицы никто поблажек не получает, даже если очень просит. Если менеджер очень долго работал с клиентом, а тот оказался редкостной редиской, я позволяю округлить сумму максимум до минус 3% и то, если тур по комиссии от 10% и выше.



1. НИКОГДА, ни при каких обстоятельствах САМИ скидку не предлагаем!
2. В нашем турагентстве нет слова «скидка». Его запрещено произносить и «думать».
3. Вместо скидок, используем БОНУСЫ «программы лояльности» (см. соответствующий документ)
4. Менеджер должен отработать вопрос о скидке по соответствующим скриптам.
5. По телефону/чату вопрос скидок не обсуждается **ВООБЩЕ** – см.скрипты.
6. Только после того, как сделано всё возможное, чтоб уйти от скидки, возможно округление итоговой цены в меньшую сторону, но не более 1-3%. Под предлогом – «в виде большого исключения, ваши будущие бонусы мы спишем сразу».
7. Клиент, который получил скидку лишается права получить подарки и бонусы с данного тура. (подписка на ППО без блока про подарки)
8. Скидка/списание бонусов **ВООБЩЕ** не возможны на:
  - автобусные туры
  - авиабилеты
  - страховки
  - промо-тарифы пакетных туров
9. Продал без скидки – получил больше комиссии.
10. Да прибудет с тобой Сила!

# Задание №13: памятка по стране

**Задание, которое идёт в зачёт:** сразу после эфира 'забронируйте' за собой страну в комментариях -> для этого просто напишите сообщение, в теле которого есть только название страны -> у вас есть время до 14'го января, чтобы встроить в этот пост документ-памятку по выбранной стране, написанный по шаблону, который мы выдали вам на эфире.

## Выполнение (отчёт участника):

### • ОАЭ

Очень захотелось добавить блок - Что посмотреть в ОАЭ. Но начала писать, захлебнулась слюной и ностальгией. Это на отдельный документ, слишком много. Страна-достопримечательность 😊

## ОАЭ

### Таможня

Таможенная служба эмирата Дубай публикует специальный документ "Passenger Customs Guide", в котором описаны все правила прохождения таможни и подробно рассказано о том, что нельзя или можно ввозить в ОАЭ.

#### Что запрещено ввозить:

- **Наркотические вещества** (причем в ОАЭ их список один из самых длинных в мире)
- Любые предметы, на которых стоит надпись "made in Israel", то есть, израильского происхождения. Также предметы происхождения из бойкотированных Арабскими Эмиратами стран;
- **Предметы для азартных игр;**
- Любые предметы, противоречащие исламской этике и морали (журнал Playboy придется выбросить перед таможней);
- **Предметы искусства:** гравюры, картины, скульптуры и статуи из любого материала;
- **Радиоактивные материалы;**
- **Слоняная кость** или рог носорога;
- **Еду домашнего приготовления** (если бабушка собрала в дорогу пирожки, то скушать их можно до прохождения таможни).

#### Табачная продукция:

Каждый турист возрастом от 18 лет может провезти: до 400 сигарет, или до 500 грамм трубчатого табака, или до 50 сигар.

**Важный момент!** Ввоз электронных сигарет категорически запрещен.

#### Алкоголь:

Правила ввоза алкоголя зависят от эмирата. В Шардже можно ввезти до 2 литров алкоголя, крепость не имеет значения. В Абу-Дави или Фуджейре можно ввезти до 4 литров, крепость не имеет значения. В Дубай можно ввезти до 4 литров или 2 коробки пива. Каждая такая коробка должна содержать до 24 банок, а банка должна быть объемом не более 355 мл).

#### Наркотические и другие запрещенные вещества

Если везете какое-либо лекарство, берите с собой рецепт врача. Список запрещенных веществ в ОАЭ отличается от нашего. Лекарство, которое у нас выписал врач, в Арабских Эмиратах может быть в списках наркотиков. В наибольшей степени это касается обезболивающих средств.

#### Из ОАЭ запрещено вывозить:

- Оружие
- Наркотики
- предметы для азартных игр
- продукция порнограф
- радиоактивные матер
- любые предметы с м

Формулировка правил вывоза денег, большое количество эк

### Безопасность

ОАЭ одна из самых безопасных стран. Правила очень строгие. Значит определенные в Коране. **Алкоголь.** Серьезными преступлениями являются и тем более штрафы, максимально

На практике, туристы барах отелей. Естественно пить привезённый али

и с собой имеее спиртное, то спрячте подальше в сумку или чемодан; ипмили, то не выходите за пределы отеля. Если выпили в баре, ресторане ия, то берите такси и езжайте прямо в отель. Цены на такси в ОАЭ

ипмили, то подумайте несколько раз, прежде чем обращаться в полицию ии власти.

эмирата можно находится в открытом купальнике. В некоторых отелях : В аквапарках и у бассейнов в отелях в любом эмирате разрешены

можно находится в открытом купальнике в эмиратах Дубай, Абу-Дави, иль-Кувейт. В эмиратах Шарджа и Рас-аль-Хайма на общественном илю в закрытом мусульманском купальнике.

пляжах за пределами пляжа, аквапарка или зоны около бассейна

иплены публичные проявления любви и нежности даже между ку еще можно, но страстно обниматься и целоваться нельзя. Это итов, исключений нет.

графировать можно, но осторожно! ественных мест и достопримечательностей проблем не возникнет, а вот елей можете иметь проблемы с местными властями. Также не иного или промышленного назначения, здания государственных служб ии.

ипи ил Рамадан обязательны не только для верующих мусульман, но и для инем употребляют пищу, курить, пить жидкости. Даже жевать шено.

иественных мест, но в отелях можно. От воздержания освобождаются е и в корнях женщины. иана туристов не арестовывают. Полицейский или охранник может которому следует прислушаться.

и ражданами ОАЭ, то следует соблюдать правила этикета: ой ладонью, но не пальцем. Указывать пальцем считается

и брать визитные карточки или сть руками, то только правой; ивзлезание на мужскую и

живо найти в аэропортах, отелях, торговых центрах и просто на улицах ины можно также в банках.

бный и быстрый способ передвижения для туристов в Арабских Эмиратах. тот недорогой, если сравнивать с европейскими странами. арабских Эмиратах новые и ухоженные, в их надежности и безопасности . Обычно здесь используют бюджетные модели, Toyota Camry – самый ов автомобиль. Все машины такси оборудованы кондиционерами, это очень

х странах, женщина должна ехать в такси только на заднем сиденье. Также на решено сидеть детям возрастом до 10 лет. Дети до 14 лет обязаны находится поездки. За нарушение этих правил таксиста могут оштрафовать. и специальные стикеры таксистов, которые называются "Taxi Line". Самый такси – это дождаться его на такой стоянке, которые есть на всех около торговых центров.

или розового цвета или белого цвета с розовой крышей. Они появились 2010 году. Ими могут пользоваться только женщины - один или с детьми тель такого автомобиля обязательно женщина. Такие такси обеспечивают озопасности. Все происходящее в салоне снимается на видеокамеру, датчики юсывают данные в центр контроля, а также в таком автомобиле есть кнопка иет полицию.

туристический налог (так называемый «туристический дирхам») со всех елах любой **уездиности**, включая апартаменты. Сбор взимается со всех их и гостиничных апартаментах эмирата в размере 15 AED в сутки за каждую от категории отеля.

идам взимается туристический налог со всех туристов, проживающих в южная апартаменты. Налог взимается за 1 номер за ночь на момент заселения

#### Оплата за 1 номер/ночь

5* отель/курортный отель/Делюкс Апартаменты	20 Дирхам
4* отель/Улучшенные Апартаменты/Делюкс Коттеджи	15 Дирхам
3*отель/Стандартные Апартаменты/Стандартные Коттеджи	10 Дирхам
1* отель/Гостевой дом	7 Дирхам

ране, можно пре 15%. Так мости от

кавшего

неуважение

- Не принято отказываться, если вас хотят угостить кофе (например, в гостях): у местных предложить чашечку ароматного напитка считается признаком хорошего тона и расположения к гостю.
- Если вы решили присесть отдохнуть, стоит помнить, что ваши подошвы не должны быть направлены в чью-либо сторону. То же правило касается мечетей.
- Находясь в мечети, нужно соблюдать тишину и не прилежать к себе лишнего внимания. Помните также, что обходить молящихся спереди — невежливо и оскорбительно.
- Не принято также есть стоя или на ходу, а еще — пристально рассматривать занятого едой человека.
- Брать еду, деньги или другие вещи нужно только правой рукой.
- Разгуливать по улицам в пляжной или спортивной одежде считается верхом неприличия.

### Аварийные телефоны

Куда звонить, если что-то пошло не так.

- **Контактный телефон нашего агентства:** + \_\_\_\_\_.
- Поможем сориентироваться если что-то пошло не так.
- **Скорая помощь и полиция** – 999
- **Пожарная служба** – 997
- **Справочная служба** - 180 или 181
- **Посольство Украины в ОАЭ (Абу-Дави):** +971(код ОАЭ) 2(код Дубай) 632-75-86
- **Консульство Украины в ОАЭ (Дубай):** +971(код ОАЭ) 4(код Дубай) 385-76-68
- +971(код ОАЭ) 50 2190333

**Чтобы позвонить в Украину из ОАЭ:** надо набрать: 00 (выход на международную связь) + 38 (код Украины) + код города + номер абонента.

### Словарь

Помните про "полшебные слова" – здравствуйте, до свидания, спасибо и др. Если вы их произносите на арабском – эффект многократно усиливается :).

#### Приветствие

Фраза на русском языке	Произношение
Доброе утро	Сабах аль-хайр
Добрый день, здравствуйте	Мархаб
Добрый вечер	Масан аль-хайр
Пока	Салам
До свидания	Ма ассаляме
Доброй ночи	Тасбах аль-хайр

#### Фразы на каждый день

Фраза на русском языке	Произношение
Да	Иван (айва)
Нет	Ла
Спасибо	Шурир
Прошу прощения	Афон
Я не понимаю	Ана ма бифхам
Который час?	Ель сав кам?
Как вас зовут?	Шу исми?
Ты говоришь по-английски?	Тавриф инглизи?
Где находится туалет?	Файн ал хамам?
Как дела?	Киф аль-халь?

На улице

Фраза на русском языке	Произношение
Как мне добраться до ...?	Кифен нозем нуслу лк.?
Центр города	Эль дахар
Автобус	Бас
Здесь	Хина
Отель	Фундук

Фраза на русском языке	Произношение
Сколько это стоит?	Хавв кадри аль-сом?
Я бы хотел купить это	Бени нозем кади
Можно взглянуть на это?	Мумкин ашар дай?

Фраза на русском языке	Произношение
Помогите мне!	Астени
Врач	Табиб
Полиция	Шурта

#### Что привезти из ОАЭ на память

- **Финики** – самый популярный подарок из ОАЭ. Они продаются везде - на рынках, в супер и сувенирных магазинах. Существуют даже бутылки фиников и кондитерских изделий из и Самый знаменитый – Вател, прославившийся своим покрытыми шоколадом финиками миндалём внутри. Рекомендуем следующие сорта: Междуд (Majdool), Фард (Fard), Шейр Калас (Khalas), Барди (Bardi).
- **Верблюжье молоко и продукты из него.** Самый знаменитый в ОАЭ бренд верблюжьего продуктов – это CamelBreed, их продукты мы рекомендуем в первую очередь. Шоколадки Nassita с верблюжьим молоком стали одной из визитных карточек ОАЭ.
- **Благония бахур и духи из масла уд.** Это подарки, пропитанные духом Арабских Эмиратов, причем одновременно в прямом и переносном смысле. Бахур – это благовония из агаров дерева, которые жгут дома в специальных курительницах "мубхара". В ОАЭ продается бесчисленное количество сортов бахура. Бахур продается россыпью, в круглых таблетках или брикетах, похожих на шоколад. Уд – масло из агаровой древесины. На основе этого масла делают дорогие духи с неповторимыми ароматами. Самый известный бренд духов в ОАЭ называется Ajmal Perfumes.
- **Кофейники и кофе.** Не задумывались, почему самый распространенный в мире сорт кофе называется "арабика"? Этот факт показывает, насколько кофе вошел в культуру арабов Персидского залива.
- **Ханжар.** Традиционный арабский кинжал, легко узнаваемый по большому изогнутому ножу кинжал изогнут, но не так сильно. Очень колоритный подарок, но! Ханжар является холод оружием, будьте осторожны на таможне! Чек о покупке и подарок в багаж.
- **Безар** – арабская смесь специй (тмин, кориандр, пажитник, укроп, перец **чили**, **куркума**, и др.).
- **Восточные сладости.** Халва, пахлава, нуга, шербет и лукум для подарков подойдут великих большой срок годности.
- **Сувениры.** Больше половины **эмиратах** сувениров – это верблюды в разных формах и знаменитых архитектурных строениях ОАЭ. Магнитики всех видов и размеров, статуэтки керамики, стекла и дерева, чашки с изображением или в форме верблюда и так далее. Зде продают всё, что может произвести ремесленник **Мадина Чайна** (шутливое имя от фразы China").

#### Что посмотреть в ОАЭ

Страна-достопримечательность — так можно с полным правом отозваться об Объединенных Арабских Эмиратах. Роскошные фонтаны в пустыне, пингвины при +50 °С за окном, супермаркеты бриллиантов, **самые высокие** отель и самое высокое здание мира — все это ОАЭ.