

Как отыскать путешествие мечты

Сегодня среди множества туристических маршрутов даже самый избалованный путешественник может найти свой собственный, совершенно новый и необыкновенный. О том, какие впечатления можно подарить себе и своим близким, рассказывает со-владелец бутика путешествий Terra Rossi **Марина Риммер**.

— **Прежде, чем отправиться в захватывающее путешествие, нужно быть уверенным в том, что туроператор не бросит тебя на чужбине. Что в Вашей компании делается для того, чтобы путешественник не оказался в ситуации, когда туроператор не выполняет своих обязательств по туру?**

— Мы стараемся работать напрямую с иностранными компаниями и держать руку на пульсе. Проводим мониторинг деятельности крупных туроператоров. Максимально проверяем своих партнеров. Ведь, например, если туркомпания сильно демпингует, это тоже характеризует ее не с лучшей стороны. Все имеет свою цену, и номер в отеле на главной площади Монако не может стоить 50 евро. Как две звезды не продашь по цене пяти, так и наоборот. Чрезвычайно мешают работе интернет-ресурсы по бронированию. Как правило, клиент бронирует самостоятельно услуги, не пытаясь даже проверить, кто конкретно отвечает за предоставление забронированной услуги и каковы правила коррективы заказа или аннуляции. К бронированию через интернет побуждают низкие цены на продукт, опубликованные на сайтах систем бронирования. И по статистике обращений, довольно много пострадавших в погоне за ценой туристов, обращаются к нам за помощью, уже находясь в поездке. Что же касается сегодняшних сложностей, мне кажется, туристический рынок лихорадит из-за того, что идет его реструктуризация.



— **И что будет дальше?**

— В перспективе, по-моему, должна остаться партия крупных туроператоров, а также туристических структур двух видов: те, кто перепродает пакеты этих крупных туроператоров, и те, кто разрабатывает свои собственные пакеты. Такие агентства, как наш бутик, будут более востребованы, поскольку рано или поздно российский турист привыкнет получать определенный уровень сервиса, а при потоке это практически невозможно.

— **Что, на Ваш взгляд, характеризует сегодня российского туриста?**

— Россияне, несмотря на уже накопленный опыт путешествий за границу, никак не могут расстаться с наследием советского прошлого. Они не знают своих прав, не могут постоять за себя, если в стране пребывания возникают какие-то конфликты — с водителем трансфера, портье в отеле, официантом в ресторане. Особенно тяжело оказывается тем, кто не знает иностранных языков. Мы решаем эти проблемы как дистанционно, так и на месте. Туристам помогают сопровождающие — причем это не всегда сотрудники турфирм. Бывает, что в роли гида выступают живущие в той или иной стране пребывания



люди. Общение с местным жителем зачастую более интересно, чем банальная экскурсия, и с практической точки зрения удобнее.

— **Почему ваша фирма называется бутиком путешествий?**

— Основная концепция и смысл нашей работы — обеспечить клиенту достойный сервис. В современном российском туризме эта категория практически отсутствует. Есть крупные туроператоры, бизнес-идея которых — массовый туризм. Но, продавая туры, они не имеют технической возможности узнать у клиента о его личных предпочтениях. Мы стремились создать компанию, ориентированную на клиента. Мы не можем открыть для него новый остров, на который не летают другие туристы, но мы можем сделать комфортным его пребывание в любой точке земного шара. Мы работаем уже четыре года и о наших клиентах знаем все: мы ведем их полетные карты и сообщаем о бонусах, поздравляем с днем рождения, помогаем решить любые проблемы в путешествии. Мы на связи с нашими клиентами 24 часа в сутки. Формат бутика как небольшой фирмы



для нас оптимален. В большой структуре бывает трудно сориентироваться и менеджеру и клиенту, а у нас гораздо проще держать ситуацию под контролем. Я всегда четко знаю, кто за что отвечает, и тот, кто отвечает, тоже это знает. Поэтому любые проблемы можно решать гибко и максимально оперативно. Но наша главная особенность — то, что в любой момент мы, в первую очередь, руководствуемся пожеланиями клиента.

— **Какие направления или виды туризма сегодня особенно востребованы?**

— Кроме привычных для туристов маршрутов, на Земле есть масса интересных идей путешествий. Даже такие часто посещаемые мировые столицы, как Париж, Лондон и Рим, могут открыться путешественнику с неизвестной еще стороны. Мы работаем в разных направлениях: лечебно-медицинский туризм (SPA, детокс, лечение и операции), аренда недвижимости за рубежом, приключенческий туризм, программы для любознательных, специальные детские и семейные туры... Мы предлагаем корпоративные поездки, в том числе team-building. Проводим выездные свадьбы — в альпийских шале и шотландских замках.

— **Наверное, это очень дорого?**

— Зачастую по бюджету выездная свадьба оказывается более выгодной, чем петербургская. При этом

церемонии венчания можно провести в стране пребывания, а все документы после перевода (это также входит в наши услуги) официально признаются в России. Многие думают, что если бутик, то значит очень дорого. Но это не так. Среди наших клиентов есть люди как состоятельные, так и со средними доходами. Конечно, «люкс» — это всегда дорого, но клиентов со средним доходом мы привлекаем индивидуальным продуктом, который может и не быть категории «лакшери». На самом деле, и с не самым высоким доходом можно позволить себе путешествие мечты. Ведь потребности у людей разные. Сейчас востребован событийный туризм, многие заказывают путешествие в Милан и Неаполь с посещением оперы. Кто-то едет в Гонконг встречать китайский Новый год. Становятся модными шоп-туры с личным консультантом. Кроме профессиональных советов, он также может провести клиента в закрытые шоу-румы, на фабрики, в ателье.

— **Такое путешествие может стать неплохим подарком любимой...**

— Да, и подобных предложений у нас много. Кто-то мечтает попасть на ежегодный бал в Вене или прокатиться по Европе на Ferrari, а кому-то хочется приобщиться к модным гастрономическим тенденциям. Сейчас набирает популярность биомолекулярная кухня — и мы подбираем маршруты для тех, кто хочет поближе познакомиться с этим направлением. Например, «Органик Лондон» — тур по местам, где все связано с органической едой. А в Париж ездят «на Дюкасса»: этот знаменитый повар, кроме ресторана на Эйфелевой башне, работает еще в двух ресторанах французской столицы, и есть желающие отведать кухню всех трех. Путешествие как подарок — достаточно востребованная услуга: тур можно подарить детям и родителям, любимым и друзьям, начальнику и подчиненным. Мы готовы взять на



Мустанг в Гималаях. До 1991 года Мустанг был закрыт для посещения туристов, да и сейчас вход на территорию королевства разрешен лишь 1000 человек в год. Это святыня буддизма, аутентичная сакральная культура и, пожалуй, самое мистическое место Непала.

— **Как часто путешествуете Вы сами?**

— Примерно раз в месяц или раз в два месяца. Люблю юг Франции, Прованс — у меня там много друзей. По-настоящему расслабляюсь в Азии (Таиланд, Вьетнам). Но большая часть поездок связана с работой: я все проверяю на себе. Посещаю выставки в Лондоне, Берлине, в Каннах. Оцениваю с профессиональной точки зрения новые маршруты. И наши менеджеры тоже постоянно участвуют в семинарах, ездят на стажировки. Причем, программы стажировок мы структурируем сами, совместно с зарубежными партнерами, и все финансирование берем на себя. Ведь мы хотим, чтобы наши сотрудники не просто отдохнули и познакомились с коллегами, но и привезли ценную информацию о тех местах, куда мы потом будем отправлять клиентов. Вообще, подобрать грамотный персонал было самой большой проблемой. Нелегко найти сотрудников, которые



себя заботы по оформлению подарка. Например, включить подарочный сертификат в специально изданную книгу с описанием маршрута или запечатать в бутылку.

— **А есть что-нибудь совершенно необычное?**

— Можно устроить ужин с шампанским на дебаркадере, который плывет по Темзе, на террасе отеля с видом на Колизей, или на London Eye (именно так один наш клиент делал предложение своей любимой). Любой, даже самый избитый маршрут, может принести массу новых впечатлений, если знать некоторые секреты. Сегодня мы предлагаем, например, туры эзотерического характера, в том числе туртренинги. И это очень востребовано! Например, путешествия в чилийскую Патагонию и королевство



могли бы стать идейными соратниками, были бы готовы развивать свой квалификационный уровень, готовы быть единой командой. Кроме того, трудно найти профессионалов со знанием языков — а без этого невозможно работать напрямую с зарубежными партнерами, отельерами и перевозчиками. Поначалу была текучка кадров, но сейчас команда сформирована — остались только профессионалы.

Travel boutique
Terra Rossi

многопрофильный туроператор

197198, Санкт-Петербург,
П.С., ул. Подковырова, д. 4.
Тел./факс: +7 (812) 408 78 78
www.terra-rossi.ru