

# ПОКАЗАТЬ БЕЛЫЙ СВЕТ, а не пустить по миру

• ТЕКСТ | Илья ТИТОВ

Аномально жаркое лето осталось в прошлом, закончился и высокий туристический сезон — 2010. По мнению специалистов, время глубокого анализа еще не пришло, однако подвести предварительные итоги уже можно. Увы — среди них и факты изменения туристического рынка: падение качества сервиса компаний за счет демпинга цен и, как результат, банкротство турагентов. Об этом — наша беседа с заместителем председателя Комитета по развитию туризма ЛОТПП, генеральным директором ООО «Джей Эс Пи Трэвел» Викторией Печенкиной.

— **Виктория, в чем причина недавних банкротств некоторых петербургских турфирм? Каково соотношение злого умысла и объективных обстоятельств в качестве факторов, ведущих к банкротству?**

— К сожалению, на туристическом рынке Петербурга существует очень много мелких компаний, которые работают наполовину «вчерную». Это касается только агентов. Туроператоры работают только по закону, поскольку иначе они не смогут застраховать свою ответственность или работать с иностранными компаниями.

Со стороны туроператора турист защищен. А турагентства сейчас законодательно никак не ограничены. Это плохо и для клиента, и для рынка, и для турсообщества. Сегодня ничто не мешает человеку зарегистрировать юрлицо с уставным капиталом в 10 000 рублей, поставить туда гендиректора и начать «продавать туры», изначально планируя «смыть» с деньгами клиентов.

Другая распространенная причина — непрофессионализм. Только с начала этого года в Петербурге открылось невероятное количество турагентств. Кто их открывает? Совершенно разношерстная публика.

Тем не менее, весной было и несколько крупных банкротств туроператоров. На мой взгляд, основной причиной в этих случаях были просчеты в планах направлений, на которые была сделана ставка. Так, на продажи Доминиканы сильно повлияло землетрясение на Гаити, что сильно сказалось на продажах, а затраченных денег уже было не вернуть. Думаю, крупные туроператоры не шли к такому концу преднамеренно. Кстати, на рынках Турции и Ве-



Фото Кристины Росадо



ликобритании, например, также были банкротства крупных туроператоров весной и летом 2010-го.

Но хочу подчеркнуть, что турфирма, закрываясь и объявляя банкротство, тем не менее, может выполнить обязательства перед клиентами.

— **На каком этапе взаимоотношений клиента и агента совершается мошенничество? По каким признакам можно определить недобросовестную турфирму?**

— Мошенничество осуществляется турагентами, когда они получают от клиента деньги. Не перечисляя их туроператору — поставщику услуги, они выдают клиенту документы лишь частично. Либо второй вариант, когда турагент «надувает» уже туроператора: имея огромный документооборот, последний, получив фиктивную копию «платежки», но не получив денег на расчетный счет, может выдать документы на какой-то горящий тур.

Избежать мошенничества можно, в первую очередь, обращая внимание на высокие скидки. Это однозначно дурной индикатор. Агентство получает 10 %, максимум 12% комиссии от туроператора, который поставляет

ему готовый продукт — пакет. Предлагать 10% скидки, оставляя себе либо 2% либо 0%, можно лишь с прицелом на «альтернативный источник выгоды». Иначе говоря, имея намерение скрыться с деньгами. Хотя это может быть и признаком неверной и недальновидной финансовой политики турагентства, не ставящего себе далекоидущих целей и планов роста и развития.

— **По поводу отмены лицензирования турбизнеса в 2007 году ведется много дискуссий. Как вы считаете, стало ли упразднение лицензирования причиной увеличения числа недобросовестных игроков туристического рынка России?**

— Я не считаю, что лицензирование было действенной мерой — ведь, по большому счету, лицензии можно было и купить. Тогда как пришедший ему на смену закон о страховании гражданской ответственности такой мерой стал. Хотя и вызвал обоснованные нарекания у турбизнеса: проблема фингарантий — не в их наличии, а в недостаточно развитой системе градации объемов работ турбизнеса и размера страховых взносов.

- 58 номеров
- Авторский дизайн
- Ресторан La Botanique
- Бизнес-ланч «шведский стол»
- Банкеты, свадьбы, корпоративы
- Оборудованные конференц-залы
- Wi-Fi, бизнес-услуги
- Парковка



# NASHOTEL

★ ★ ★ ★

Санкт-Петербург,  
В.О., 11-я линия, д. 50

Тел. 323-22-31  
info@nashotel.ru  
www.nashotel.ru

реклама

Туристская компания «Гриф»




Размещение  
в мини-отеле  
«На Бухарестской»

Недалеко от центра города  
Атмосфера домашнего уюта  
Качественный сервис

Вы будете приятно  
удивлены сочетанием  
цены и качества!

Санкт-Петербург,  
ул. Бухарестская, д. 59  
тел./факс  
(812) 633-36-10,  
тел. (812) 974-87-35

реклама

Страхование гражданской ответственности намного эффективнее лицензирования, которое не обеспечивало решения проблем, возникающих у туриста с принимающей стороной, если та допустила какую-либо оплошность. Раньше нам как туроператору приходилось решать все проблемы, теперь же страхование защищает и нас, и нашего клиента от непредвиденных проблем при заезде. Например, отель или номер оказался ниже категории, обозначенной в договоре. Либо отсутствует какая-то услуга. Турист собирает документы у принимающей стороны и может востребовать убытки. Раньше это было очень сложно, теперь — нет.


— Почему тогда люди не идут сразу к туроператорам, ведь путевку можно купить непосредственно у них?

— Достаточно долгое время туроператоры, продающие массовые направления отдыха, работали преимущественно с агентами, а не с прямым потребителем. Но вот уже пару лет крупные туроператоры стали вводить структуры по работе с прямыми клиентами. В Москве, например, давно существует разделение туроператоров на две категории. Одна — это те, кто занимается индивидуальным туризмом, дорогими сложными турами по прямым контрактам, либо с иностранным туроператором, либо с отелем. Другая — туроператоры, занимающиеся массовыми направлениями отдыха в Турцию, Таиланд, Египет и предлагающие готовый, но не индивидуальный продукт. В Петербурге такое разделение не так явно выражено.

Да, обращаясь к туроператору, человек более застрахован от мошенничества, но ему не гарантирован уровень сервиса. В большинстве случаев более клиентоориентированы туроператоры, занимающиеся индивидуальным обслуживанием, лишь там гарантирован высокий уровень сервиса. Там помнят своих клиентов и знают наперед, чем им угодить. Очевидно, что занимающийся массовым туризмом оператор подобного сервиса обеспечить не может. А ведь наш человек, собираясь на отдых, хочет и за небольшие деньги получить высокий сервис: чтоб и предложили что-нибудь этакое, чтоб и за чашкой чая с ним посидели...

Люди часто идут в агентство именно по этой причине: проверенное место, внимательное отношение, опытные сотрудники. Есть масса достойных турагентов, которые подумают о клиенте, досконально знают разные страны. Кто-то выбирает турагента из соображений географической доступности: рядом с работой, например. Однако порой — в силу причин, которые мне понять не удается, — турист идет в самые странные турфирмы, которые должны бы вызывать негативные эмоции уже своим непрезентабельным видом, где нет официальных документов компании и персонала, говорящих, например, о членстве в ТПП или иных ассоциациях. Туристы порой подписывают такие договоры, что потом пенять им остается лишь на себя.

На мой взгляд, пока не изменится менталитет самих клиентов, кардинальных изменений ждать не приходится.

Пользуясь случаем, хочу поздравить президента Ленинградской областной торгово-промышленной палаты Рашида Фаатовича Исмагилова с юбилеем и пожелать ему крепкой команды, поддержки и силы, веры в свои цели и крепкого здоровья! 



JSP

BUSINESS TRAVEL COMPANY

### JSP | Отдел делового туризма

- ~ online бронирование по всему миру: авиа и ж/д билеты, отели, автомобили и яхты
- ~ визовая поддержка
- ~ весь спектр корпоративных услуг
- ~ выставки, конференции и семинары
- ~ организация выездных мероприятий и team-building
- ~ прием в СПб, Москве и России
- ~ VIP-обслуживание в аэропортах всего мира

### JSP | Отдел индивидуального туризма

- ~ подбор отдыха по всем странам мира в лучших отелях
- ~ **Италия** – индивидуальные экскурсии в Риме, лечение и оздоровление в Фонтевекаде, Монтантини Терме, Абано Терме, Терме ди Сатурния и Фонтевекаде в ноябре
- ~ **Франция** – Лазурный берег-Канны и Монте-Карло – великолепный отдых круглый год, замки Луары, лечение в Ля Боль, Виши и Биаррице в ноябре
- ~ **Швейцария** – семейные праздники! Женева, Лозанна- ведущие отели и СПА курорты
- ~ круизы по всему миру, аренда яхт
- ~ индивидуальные программы по США, Бразилии, Перу, Мексике, Японии
- ~ **гарантированные номера на Новый Год** - Куршевель, Мерибель, Шамони, Межев, Санкт-Мориц, Вербье, Церматт

### JSP | Отдел массового туризма

- ~ прямые чартерные рейсы из Москвы и СПб
- ~ подбор пляжных туров online
- ~ подбор экскурсионных туров online
- Индия, Китай, Вьетнам, Египет, ОАЭ, Куба, Доминикана

(812) 313-0636, (812) 335-1003

БЦ «RIVER HOUSE»: СПб, ул. Анадеева Павлова д. 5,  
БЦ «AVENUE»: СПб, Аптекарская наб., д. 20

[www.JSPtravel.ru](http://www.JSPtravel.ru)