

Инна ЛАПРУН,  
Stuttgart

# Что же такое KRONWERK?

**KRONWERK** - одно из Reisebüro Штутгарта, где клиентов обслуживают на русском языке. Почему такое название? «В Германии говорят: «Kunde ist König», Но ведь король должен носить корону! Вот мы и стараемся быть «мастерской короной», предлагая клиенту всё самое лучшее», - пояснила хозяйка фирмы Наталья Генсировская. Побеседовав с ней, мы поняли, как эта задумка реализуется на практике, чтобы турагентство действительно соответствовало своему величественному названию. И еще - название KRONWERK тесно связано с Санкт-Петербургом, откуда и приехала Наталья.

- Каковы основные аспекты деятельности Вашего турагентства?

- Мы предлагаем полный комплекс услуг, связанных с отдыхом и туризмом, а также с оформлением виз и консульских документов (справок, паспортов, доверенностей и т. п.). Но главные направления - это заказы авиабилетов, курортное лечение, отдых на море. В отличие от немецких Reisebüro, основные наши клиенты - выходцы из бывшего СССР, но нередко к нам обращаются и коренные немцы.

- Какие запросы Вы можете удовлетворить в сфере заказов авиабилетов?

- В принципе любые. С недавнего времени у нас стали заказывать билеты в Америку, Израиль и в Канаду, но все же чаще всего запрашивают рейсы в Россию, особенно в города Сибири (Омск, Новосибирск, Тюмень), Казахстан, в Ленинград и Москву, в Белоруссию и на Украину. В дополнение к билетам на самолет мы можем также помочь приобрести и железнодорожные билеты по Германии по специальным тарифам, дающим право пассажирам воспользоваться любым поездом ЕС в течение суток от момента вылета или прилета. Это удобно, например, при переносе рейса авиакомпании.

- Пожалуй, несколько слов о Вашем визовом сервисе.

- Мы помогаем подготовить документы, необходимые для получения визы, пересылаем их в консульство, а затем паспорт с визой можно получить у нас в офисе или по почте. У нас можно заказать визу как в Россию и бывшие республики Советского Союза, так и в Индию, Китай, Монголию, и другие страны.

- Перейдем все же к туризму. Вы сами организуете туры?

- Чтобы предоставить нашим клиентам большое разнообразие туров с русскими гидами не только по городам и странам Европы, но и в Китай, Бразилию и Аргентину, Англию и Шотландию, мы сотрудничаем с большим числом разра-

ботчиков туров - туроператорами. Именно поэтому, когда решается вопрос, куда поехать - в какую страну, в какой регион - мы располагаем целым спектром информации. По конкретному запросу мы всегда можем предложить оптимальный вариант, так как знаем, у какой компании лучший транспортный или гостиничный сервис, у какой - наиболее квалифицированный экскурсовод и опытный руководитель группы, и, разумеется, все это при приемлемом соотношении цены и качества.

- Вам удастся посетить те места, ну хотя бы частично, куда Вы отправляете клиентов KRONWERKа?

- Это очень важная часть нашей работы. Конечно, все не охватить, но я стараюсь участвовать в специальных программах, информационных турах, подготовленных туроператорами для своих партнеров, посещаю профессиональные семинары. В таких поездках я могу на месте ознакомиться с условиями гостиничного сервиса, с качеством лечения, посетить процедурные кабинеты, побеседовать с людьми, а кроме того, уточнить важные детали: есть ли бассейны для детей или развлекательные программы для взрослых, насколько сбалансировано питание, есть ли удобства для инвалидов и т. п.

- Как Вы относитесь к многодневным путешествиям по разным странам, городам?

- Вообще групповые многодневные туры - это самый доступный способ посетить дальние страны. Пожалуй, это обзорные путешествия, носят они ознакомительный характер и помогают познакомиться клиенту со страной, полюбить тот или иной город.

- Но я слышала, что длительные автобусные поездки, в течение 14-20 часов, утомительны и могут омрачить всю поездку в целом ...

- Для тех, кто страдает от длительных автобусных поездок мы рекомендуем, например, в Италию, Испанию, Грецию, Португалию, приобрести самолетные туры, если удастся, конечно, подобрать интересующую тематику.

Туроператоры самолетом доставляют туриста в страну, а потом организуют трансфер до отеля, программу отдыха и автобусных экскурсий. Хотя это и дороже, но зато более комфортно. Если же такая замена невозможна, мы находим туроператора, обеспечивающего в автобусном туре лучшие условия проезда.

- Обращаются ли к Вам наши бывшие соотечественники из других стран - Канады, Америки, Израиля?

- Да, бывает, что хотят посмотреть Европу, находят нас по Интернету или через родственников и знакомых, а далее мы поддерживаем связь по телефону или по электронной почте и решаем, как удобнее можно оплатить тур.

- Может ли Ваше турбюро организовать экскурсию для 15-20 человек по запросу какого-либо клуба, общественного объединения?

- С большим удовольствием мы их обслужим, создадим собственную программу, выступив в этом случае и как Reisebüro, и как туроператор.

- Поддерживаете ли связь с постоянными клиентами? Узнают ли они от Вас о новых тенденциях в сфере туризма, о новых маршрутах и услугах? Действует ли для них система скидок?

- Постоянными клиентами мы очень дорожим и, конечно, стараемся не терять с ними связи. Так, в этом году мы хотим проинформировать их о новых предложениях по курортному лечению в Чехии, Венгрии, Словакии, Польше, где, к примеру, за последнее время выросли современные отели-санатории очень высокого уровня с собственной медицинской базой. А что касается скидок, то это не основной наш принцип в привлечении клиентов, главное - это надежный сервис.

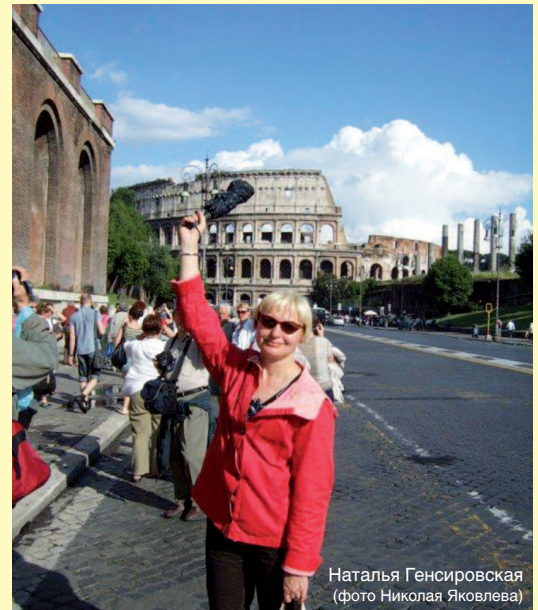
- Пользуются ли Ваши клиенты услугами страховых компаний?

- Решение о страховании принимает сам турист, но мы можем дать подробные разъяснения по разным формам страхования и условиям оформления страховки, рассказать, какие риски она покрывает. Вот есть относительно новый вид страховки, Ticketsafe, действующий в случае аннулирования или переноса полета пассажиром. Считаем этот вопрос очень важным и радуемся, когда к нашим советам прислушиваются.

- Чему бы Вы в ближайшее время хотели уделить особое внимание?

- Сейчас мы планируем уделить особое внимание Wellness-туризму, то есть сочетанию гостиничного сервиса с пакетом оздоровительных услуг, включающих, к примеру, массаж со специальными маслами, грязевые обертывания, косметические процедуры, гимнастику, дозированные физические упражнения, прогулки по живописной местности, питье минеральной воды и т. п. И все это рассчитано на поддержание формы и работоспособности, восстановление сил, сохранение здоровья. Полагаю, после 40 лет такой отдых уже необходим, особенно при интенсивной работе. Мы рекомендуем разбивать годичный отпуск на две - три части, а по закону Германии это возможно, чтобы отдохнуть летом, а потом и в межсезонье, когда есть скидки. Так, с ноября по март можно заказать недорогой отдых с процедурами на курортах Чехии, Польши, Прибалтики. Мы внимательно следим за развитием Wellness-туризма и хотим привить эту культуру отдыха нашим людям.

- Большое спасибо Вам, Наталья, за интересную беседу! Успехов, новых впечатлений и открытий!



Наталья Генсировская  
(фото Николая Яковлева)