



ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ТУРОПЕРАТОРАМИ

Как выбирать надежных партнеров, на что обращать внимание в договорах, как проверять благонадежность

Работа с туроператорами - основа деятельности любого туристического агентства. От выбора партнеров зависит качество услуг, которые вы предлагаете клиентам, ваша репутация и финансовая безопасность. Данная инструкция поможет вам выстроить системную работу с туроператорами и минимизировать риски.

⚠ Важно: Банкротство туроператора - один из главных рисков в туризме. Только в 2025 году в России прекратили деятельность несколько крупных и средних туроператоров. Проверка благонадежности - обязательный этап перед заключением договора.

1. КАК ВЫБРАТЬ ТУРОПЕРАТОРА

1.1. Проверка благонадежности

- **Реестр туроператоров (ЕФРТ):** Обязательно проверьте, зарегистрирован ли туроператор в Едином федеральном реестре туроператоров. Это можно сделать на сайте reestr.tour.2r.ru. Если оператора нет в реестре - работать с ним нельзя (это нарушение законодательства).
- **Финансовое обеспечение:** Проверьте наличие и размер финансового обеспечения (страховка или банковская гарантия). Сумма должна соответствовать объему деятельности (от 500 000 до 50 млн ₽). Информация также есть в реестре.
- **Срок деятельности:** Отдавайте предпочтение операторам, работающим на рынке не менее 3-5 лет. Это снижает риск банкротства.
- **Отзывы и репутация:** Почитайте отзывы на профильных форумах

(например, на форуме Винского), в соцсетях, узнайте мнение других агентств.

- **Юридическая чистота:** Проверьте оператора по базам судебных дел (arbitr.ru) на наличие крупных исков или банкротных процедур.

1.2. Выбор направления и специализации

- Выбирайте операторов, которые специализируются на нужных вам направлениях (например, Турция, Египет, Таиланд, Европа).
- Обратите внимание на наличие эксклюзивных контрактов с отелями - это дает лучшие цены и условия.
- Проверьте, предоставляет ли оператор возможность онлайн-бронирования через личный кабинет или систему бронирования.

2. АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР: НА ЧТО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ

- **Размер комиссии:** Обычно 5-15% от стоимости тура. Уточните, входит ли комиссия в цену тура или выплачивается отдельно.
- **Сроки и порядок расчетов:** Когда нужно оплачивать тур - перед вылетом или после подтверждения? Как происходит возврат при отмене?
- **Правила аннуляции:** Какие штрафы применяются при отмене тура? Уточните сроки и размеры штрафов (они могут сильно различаться у разных операторов).
- **Ответственность оператора:** Какие гарантии дает оператор в случае форс-мажора, отмены рейсов, проблем с отелем?
- **Конфиденциальность:** Обязательство не разглашать коммерческие условия и клиентскую базу.
- **Срок действия договора:** Часто договоры заключаются на год с автоматической пролонгацией.
- **Порядок расторжения:** Возможность расторгнуть договор в одностороннем порядке с уведомлением за 30 дней.

 **Совет:** Все условия должны быть зафиксированы в письменном договоре или приложении к нему. Устные договоренности не имеют юридической силы.

3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ТУРОПЕРАТОРОМ (ШАГ ЗА

ШАГОМ)

1. **Получение заявки от клиента:** Уточните все детали: даты, количество человек, отель, питание, бюджет.
2. **Поиск тура:** Используйте личный кабинет оператора, систему бронирования (TravelLine, Amadeus и т.д.) или агрегаторы для поиска подходящих вариантов.
3. **Бронирование:** Отправьте заявку оператору (через систему или по электронной почте). Получите подтверждение бронирования (ваучер) с указанием сроков оплаты и условий отмены.
4. **Оплата:** Свяжитесь с клиентом, получите оплату (полную или частичную), перечислите деньги оператору согласно условиям договора.
5. **Получение документов:** После оплаты оператор высылает пакет документов: билеты, ваучер на отель, страховку, контакты принимающей стороны.
6. **Передача клиенту:** Передайте клиенту все документы, проведите инструктаж (что взять с собой, контакты, особенности поездки).
7. **Поддержка клиента во время поездки:** Оставайтесь на связи, при необходимости решайте вопросы с оператором (изменения, проблемы).
8. **Пост-продажное обслуживание:** После возвращения клиента соберите отзыв, предложите скидку на будущий тур.

4. РАБОТА С НЕСКОЛЬКИМИ ТУРОПЕРАТОРАМИ

- **Диверсификация:** Сотрудничайте минимум с 3-5 туроператорами, чтобы снизить риски (в случае проблем с одним, у вас есть альтернатива).
- **Сравнение условий:** Регулярно сравнивайте условия (цены, комиссии, правила аннуляции) и выбирайте лучшие для каждого конкретного тура.
- **Специализация:** Одни операторы сильны в пляжных турах, другие - в экскурсионных или индивидуальных. Используйте их сильные стороны.
- **Управление комиссиями:** Отслеживайте выплаты комиссий, не допускайте задержек.

5. ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ ПРОБЛЕМАХ С ТУРОПЕРАТОРОМ

- **Задержка подтверждения:** Если оператор не подтверждает бронирование в срок, свяжитесь с ним, уточните причину. При длительной задержке - рассмотрите альтернативные варианты.
- **Изменение условий тура:** Если оператор меняет отель, даты или другие условия, немедленно свяжитесь с клиентом и предложите альтернативу. Зафиксируйте все изменения письменно.
- **Претензии клиента к качеству:** Если клиент недоволен услугами оператора (например, отель не соответствует описанию), соберите все документы, отправьте претензию оператору в письменном виде и отслеживайте ее рассмотрение.
- **Банкротство оператора:** Если оператор признан банкротом, немедленно информируйте всех клиентов, у которых есть бронирования. Помогите им подать заявления в страховую компанию (по финансовому обеспечению) для возврата денег.

 **Важно:** Все коммуникации с туроператорами (заявки, изменения, претензии) должны фиксироваться письменно - по электронной почте или через систему бронирования. Это создает доказательную базу в случае споров.

6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

- **Регулярно обновляйте информацию:** Следите за новостями операторов, изменениями в правилах, новыми направлениями.
- **Участвуйте в тренингах и вебинарах:** Многие операторы проводят обучение для агентов - это помогает лучше продавать их продукт.
- **Соблюдайте сроки оплаты:** Это повышает доверие и может дать приоритет при бронировании в высокий сезон.
- **Предоставляйте обратную связь:** Если у вас есть замечания по работе оператора, высказывайте их конструктивно - это помогает улучшить сервис.
- **Развивайте партнерские отношения:** Стремитесь к долгосрочному сотрудничеству, это может дать эксклюзивные условия и бонусы.

7. ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ НОВОГО ТУРОПЕРАТОРА

- ☒ Проверка в реестре ЕФРТ.
- ☒ Проверка финансового обеспечения.
- ☒ Изучение отзывов и репутации.
- ☒ Оценка специализации по направлениям.
- ☒ Анализ комиссионных условий.
- ☒ Уточнение правил аннуляции и возврата.
- ☒ Проверка условий договора.
- ☒ Тестовое бронирование (для проверки работы системы).
- ☒ Получение доступа к системе бронирования и личному кабинету.
- ☒ Запись контактов менеджеров для оперативной связи.

 **Совет:** Создайте в CRM отдельный раздел "Туроператоры", где будет храниться вся информация о каждом партнере: контакты, условия, комиссии, особенности. Это упростит работу и поможет быстро принимать решения.

Разработал:

_____ / _____

(подпись, ФИО)

"__" _____ 20__ г.

© Бизнес-пакет: Туристическое агентство - Инструкция по работе с туроператорами, версия 1.0.

Рекомендуется обновлять информацию при изменении законодательства или появлении новых партнеров.