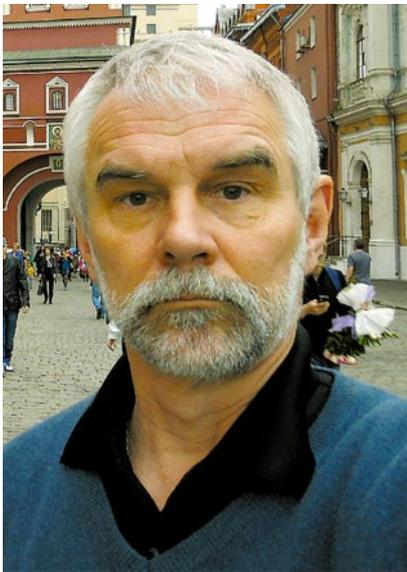


«Трудные» туристы



Сергей Васильевич ОКУЛОВ,
гид-переводчик, г. Москва

В практике любого гида или экскурсовода может встретиться «трудный» в общении клиент.

Явных недоброжелателей, специально поставивших цель отравить жизнь себе и окружающим, я пока не встречал. Может, оттого, что, собираясь в отпуск, люди заранее настраиваются не на конфликты, а на положительные эмоции. Кроме того, в чужой стране турист чувствует определённую зависимость от гида и старается сдерживать возможный негатив. Но главную роль играет ощущение дружелюбия и приветливости, которые просто обязан излучать любой человек, работающий в туризме. И всё же...

В ЗДОРОВОМ ТЕЛЕ — ЗДОРОВЫЙ ДУХ

Одному из моих подопечных всё было плохо. Это был высокий, подтянутый и внешне очень симпатичный старик, но в отличие от остальных 39 членов группы, таких же французов-пенсионеров, он постоянно ворчал. Его не устраивало время и место проведения экскурсий, меню

в ресторанах, погода на улице, кондиционер в автобусе, в общем всё-всё-всё! После прогулки по Арбату мы с членами группы искали его в течение часа и нашли достаточно случайно, довольно далеко от места сбора, и первое, что он заявил, что я, плохой гид, специально его запугал и что худшей поездки в его жизни ещё не было, а о всех моих злодеяниях он обязательно сообщит в Париж. Помню, я только развёл руками и сказал, что это его право.

По завершении московской программы мы отправились на Золотое кольцо. Дни были замечательные, но дед постоянно бранился и брюзжал, и я уже всерьёз стал задумываться, правильно ли я выбрал профессию. Наконец мы приехали в Суздаль. С утра к нам присоединился местный франкоязычный гид, а они, должен сказать, во Владимиро-Суздальском музее, как правило, высокие профессионалы. Во время обзорной экскурсии по городу, когда мой коллега повёл группу в Спасо-Евфимиев монастырь, я решил немного передохнуть: сделал несколько фотографий, тяпнул стаканчик холодной медовухи, порылся в антиквариате на лотках уличных торговцев и пошёл на стоянку. И вот там, рядом с автобусом, я обнаружил моего француза-мучителя. Он сидел, неловко подвернув длинные ноги, на бордюрном камне тротуара, на самом солнцепёке, и пот крупными каплями катился по его лицу. Но его трясло от озноба!

Я бросился к нему: «Мсье, вам плохо, ну что же вы не сказали, давайте я вам помогу!»

Вместе с водителем мы завели его в автобус, нашли жаропонижающие таблетки, дали питьё. Ехать в гостиницу и вызывать врача твердокаменный дед отказался наотрез, но, к счастью, ему почти сразу существенно полегчало, и к следующему утру мой беспокойный турист полностью выздоровел, успокоился и даже перестал ворчать!

Видимо, в предыдущие дни он, сам того не зная, заболел, ему было критически плохо, а раздражение и боль он выплёс-

кивал на гида. На кого же ещё? Когда же кризис миновал, всё встало на свои места, и он превратился в действительно симпатичного чудаковатого французского старикана. Конфликт был исчерпан.

В завершение пассажа о здоровье хочу отметить, что наиболее часто у туристов возникают проблемы, связанные с простудой, аллергией и... пищеварением (запор или диарея), хорошо, если в вашей аптечке есть нужные средства и вы владеете необходимой лексикой, чтобы объяснить врачу или аптекарю, в чём проблемы больного.

ВНИМАНИЕ — ЗАЛОГ УСПЕХА (ОПРАВДАЕТ ОЖИДАНИЯ)

Определённые сложности бывают с людьми слишком самоуверенными. В расчёте на своё всезнание, а особенно этим грешат изучавшие русский язык, они не слушают гида и чаще других теряются, путают время, ошибаются при покупках в магазинах или на транспорте.

Кроме них есть люди просто невнимательные. Почти в любой группе найдётся турист с отрешённым лицом и блуждающим взглядом или, наоборот, несколько человек, которые увлечённо обсуждают что-то, несомненно важное для них, именно в тот момент, когда вы сообщаете группе информацию о дальнейшей программе. Сердиться и воспитывать и тех и других нет никакого смысла, просто повторите специально для неслухаев всё, что вы хотели сказать. Пошутите, назначьте им личное свидание, попросите их позаботиться о ком-либо из членов группы, и вам не придется потом тратить драгоценное время на поиск заблудших и ожидание опоздавших.

ОТПУСТИТЕ СТРАЖДУЩИХ

Есть ещё категория гостей, с которой лично мне какое-то время работать было крайне неудобно. Это туристы, которых не интересует ни история, ни архитектура, ни культура страны пребывания. Они приехали просто отдохнуть. Им хочется развлечься, сделать покупки и приобре-

ти сувениры. Всё!!! Не надо им вдохновенно вещать о фресках, героях и царях. Не надо мучить ни их, ни себя. Отпустите страждущих, дайте им свободное время на шопинг и не переживайте, это — лучшее, что можно придумать. Но есть одно БОЛЬШОЕ НО. Это — программа, а она, как известно, священна. Чтобы изменить хотя бы один её пункт, надо получить одобрение всей группы. Иначе вы рискуете получить рекламацию.

ЛЮБИТЕЛИ ИСТОРИИ

У меня были случаи, когда, поглядывая в свои путеводители, меня экзанимали мои туристы или без всякой задней мысли просто задавали вопросы, на которые я затруднялся ответить. От подобных случаев не застрахован ни один гид, ведь невозможно знать всё на свете! Но вы всегда можете сказать, что в многочисленных туристических изданиях довольно часто приводятся противоречивые данные. Либо, признав, что сию минуту вы не можете дать исчерпывающий ответ на поставленный вопрос, вы берёте тайм-аут до завтра, это — лучше, чем брякнуть какую-нибудь чепуху, а потом краснеть за неё.

ОТЧАЯННЫЕ ФОТОЛЮБИТЕЛИ

Есть туристы, которые пытаются запечатлеть каждый свой шаг. Выйдя из автобуса, они начинают щёлкать всё без разбора. Их не смущает ни чрезмерная удалённость объекта съёмки, ни солнце, светящее прямо в объектив, ни электропровод в кадре или транспорт. Они снимают всё и... подолгу. В принципе на это надо бы закрывать глаза, пусть человек занимается тем, что ему нравится. Но только если ваше время не ограничено, а такого не бывает. В реальной жизни любители красивого снимка вечно тащатся в хвосте и тормозят всю группу, если не вовсе теряются. Устав их ждать, гид начинает свой рассказ, а в результате получает со стороны отставших упрёки в невнимании и что он слишком быстро ходит. Остальная часть группы может тоже быть недовольна неизбежными потерями времени.

Подобной ситуации можно избежать. Обычно ещё в автобусе я предупреждаю,



даю, что сам люблю фотографировать и что все наши остановки во время пешей прогулки будут там, где, слушая гида, одновременно можно сделать хорошие снимки. Чтобы убедить и заинтересовать самых недоверчивых, при первой возможности подсказываю им наиболее удачные ракурсы для съёмки и любопытные детали памятников и архитектуры, например, львов и медведей на кремлёвских башнях. Либо прошу показывать мне, что и как им самим удалось запечатлеть. В большинстве случаев срабатывает!

Наконец, есть ещё и национальные особенности. Так, легкомысленным галлам присущ крайний индивидуализм, чем они даже гордятся. Однажды, когда практически вся группа уже сидела в автобусе и нам надо было срочно стартовать, я заметил одного из моих туристов, прогуливавшегося неподалёку. Не видеть нас он не мог, но с видимым удовольствием грелся в солнечных лучах и явно никуда не спешил. Признаться, я лишился дара речи. Наверное, моё изумление было столь очевидно, что одна из француженок мне всё спокойно объяснила: «Ну да, — сказала она, — это Жан, он у нас недисциплинированный», — и продолжила свой разговор с подругой. Другой реакции на поведение любителя солнца не возникло ни у кого. Правда, на про-

винившемся я всё-таки отыгрался. Когда он наконец соизволил подняться в автобус, я заявил, что по нашим правилам опоздавшие лишаются десерта на обед. Видели бы вы его лицо в тот момент! Туристы, как большие дети, очень доверчивы, а если учесть, что кухня и тем более сладкое для француза сакральны, то в течение нескольких секунд бедный Жан пребывал в состоянии шока. В результате смеялись все, и подобных инцидентов больше не возникало.

Все перечисленные мною категории туристов вовсе не являются сознательными злодеями, ничего подобного! Как правило, это милые воспитанные люди, но у них не работает внутренний таймер гида-профессионала, они не представляют все сложности московского или питерского туризма, связанные с фиксированным временем посещения музеев и ресторанов, с пробками и расстояниями городов-гигантов. Наша главная задача — это не научить группу ходить строем (что тоже неплохо!), а научить воспринимать информацию гида о программе и связанных с ней перемещениях, элементарных мерах безопасности в местах пребывания, о погоде и зонтиках на случай дождя, о курсе валют и т. д., и т. п. Не забывайте делать это на каждом этапе работы с вашими подопечными, и у вас не будет «трудных» туристов. ■