

«Десять заповедей» по приёму иностранных гостей



Сергей Васильевич Окулов, гид-переводчик, г. Москва

Так получилось, что матушка родила меня в Париже, и я всю жизнь чувствую притяжение этого города, может, оттого и к французам отношусь тепло. Кроме того, вне зависимости от национальности я всегда благодарен тем, кто приехал в мою страну, чтобы познакомиться с её историей и культурой. Обычно мой позитивный настрой мгновенно находит соответствующий отклик и абсолютно со всеми туристами сразу устанавливаются дружеские отношения.

- И всё же. Группу надо «строить» с первой же минуты. Вполне доброжелательно и серьёзно вы объясняете, что программа достаточно сложна и не терпит задержек и опозданий. Если отъезд назначен на определённый час, а кого-то не хватает, значит, этот человек решил остаться в понравившемся ему месте, автобус его ждать не будет. Как правило, после

подобного начала никаких проблем с таймингом не бывает. Ещё есть шутка, что разрешённый для гида процент потерь среди туристов составляет в городе 10% днём и 15% ночью, а за городом до двадцати процентов.

- В любой группе могут оказаться отъявленные «индивидуалы», люди, которые физически не могут совпадать ни с каким коллективом. Не сердитесь на них и не пытайтесь их перевоспитать, они ТАКИЕ. Просто перед началом любой экскурсии точно назначайте место и время сбора, пусть гуляют согласно своему ритму, всем будет проще.

- Не люблю экскурсии-лекции, когда с первого взгляда понятно, что гид в сотый раз прокручивает заезженную плёнку-рассказ о том, что ему самому бесконечно надоело. В нашем театре одного актёра этого слишком мало. Найдите доверительную интонацию, пусть

ваш рассказ будет скорее похож на размышления вслух, на диалог с группой, тогда вас услышат.

Самые серьёзные вещи иногда можно рассказать так, что слушатели обязательно улыбнутся. Я не призываю к клоунаде, упаси Боже! Но если можно добро пошутить, позвольте это себе, поверьте, вам будут благодарны.

- Всегда говорите правду. Если я в чём-то неуверен или что-то не знаю, я спокойно говорю, что специально проконсультируюсь по этому вопросу и обязательно дам точный ответ. Мы не можем знать всё на свете, а враньё обязательно всплывёт.

Не перегружайте турика информацией. Порог восприятия у людей очень разный. И если не хотите превратиться в бесполезно бубнящее радио, следите за реакцией слушателя, не вещайте, а говорите.

- Не старайтесь вывалить на туристов весь объём ваших знаний, они приехали отдыхать, а не учиться и сдавать экзамены. Кроме того, кто знает, сколько раз вам придётся проехать по одной и той же улице, всегда оставляйте что-то про запас.

- Путешествие — это вообще тяжкий труд для любого человека. На него накладывается недосып от перелёта, акклиматизация, бесконечные очереди перед музеями, длительные пешие прогулки и долгие сидения в автобусах. Поэтому поэтапно, в течение всего дня объявляйте о ближайших планах и обязательно оставляйте вашим подопечным хоть чуточку свободного времени. Тогда во время самой экскурсии они не будут разбегаться, а вы их ждать и злиться.

- В начале каждой экскурсии я напоминаю, что всегда останавливаюсь именно в тех местах, откуда можно сделать самые хорошие снимки. Т.е., если я

Обычно перед тем, как проститься с группой, я произношу примерно такую речь:

— Господа, — говорю я, — вы думаете, что вы просто хорошо провели каникулы, и вы абсолютно в этом правы, я с вами солидарен. Но ваш приезд в Россию имел другой очень важный смысл. С вашего первого шага, с первого дня пребывания в стране вы приступили к исполнению ВЫСОКОЙ МИССИИ НАРОДНОЙ ДИПЛОМАТИИ!

Вернувшись домой, вы расскажите своим друзьям и близким о том, что вы видели, о том, как мы живём, о чём мы думаем, какое культурное пространство нас окружает, т. е. вы изложите ваши личные впечатления. И поверьте мне, что ваш приезд принесёт нашим двум странам больше пользы, чем визит любого министра самых иностранных дел.

Спасибо, что вы были в России, и приезжайте ещё!



иду без остановки, значит, что это место ещё впереди, но мимо него мы не пройдем и там во время моего рассказа можно будет сделать сколько угодно хороших снимков.

- Если хотите, чтобы вас услышали, говорите не громче, а тише, в этом случае говоруну попросят замолчать сами туристы.

- Если вам надо привлечь внимание или прекратить всеобщий гвалт, не повышайте голос, просто несколько раз резко хлопайте в ладоши.

- Всегда обращайтесь внимание на ваших коллег, работающих рядом с вами. Помогайте им — и они помогут вам. Оставляйте проход для других групп, если вы уже сказали главное, то по возможности уступайте место у витрины или экспоната, вещайте только на свою группу, а не на весь зал и тем паче музей. Приветствуйте коллег как лучших гидов города, их туристам это будет приятно. Поверьте, всё это в конечном итоге поможет вам самим и вашей группе.

- Дружите с водителями ваших автобусов. Уважительные отношения лучше, чем любые ссоры. И ещё: кормите водителей хоть собственным обедом! Сам я ем мало, мне это ничего не стоит. Главное в другом: если человек весь день работает на вашу группу, а для него

не нашлось тарелки супа, это скандал. Боритесь с турфирмами и ресторанами, — водитель должен быть накормлен. А приятельская беседа во время обеда со своим же россиянином, — это лучшая возможная релаксация.

- Если у вас случилась какая-то неприятность, сохраняйте полное спокойствие, не позволяйте себе никаких эмоций. Сломанный автобус, испорченный обед или несостоявшееся посещение музея — это не повод для паники или истерики. Такое может произойти с любым гидом в любой стране мира. Группа всегда следит за вами и мгновенно пойдёт вразнос, если вы позволите себе малейшую эмоцию. Делайте всё необходимое, но спокойно. А если вам удастся представить событие в смешном свете, то не исключено, что оно останется вполне симпатичным в памяти ваших туристов.

- Дружите с вашими менеджерами. На мой взгляд, их ненормированный рабочий день, полный всяких не всегда приятных неожиданностей, гораздо тяжелее наших интеллектуальных прогулок по самым красивым местам России. Конечно, в нашей профессии хватает трудностей и негатива, но раз мы её не бросаем и любим, значит, позитива значительно больше. ■