


Info:


**Диана
КОЛЯДА**

► коммерческий директор ООО «Турагентство»
(г. Санкт-Петербург)

<http://turagentstvo-spb.ru/>



Берлин - город самых законопослушных европейцев, поэтому никто не проверяет билеты у входа

ПОЕЗД «БЕРЛИН – ПАРИЖ». ВПЕЧАТЛЕНИЯ...



В последнее время я много путешествую. Неожиданно для меня самой путь на поезде из Берлина в Париж стал культурным шоком. Берлин - город самых законопослушных европейцев, поэтому никто не проверяет билеты у входа. Просто нажимаешь кнопку и заходишь. У пассажиров проверяют билеты, когда поезд уже тронулся. Улыбка – визитная карточка берлинских контролеров.

Все сделано «для людей»: в каждом купе 3 полки, кондиционер, умывальник со светом, мылом, полотенцами. В туалете – душ! Всегда чисто, свежо, приятный запах. Постель настолько белая и из такого качественного материала, что просто не веришь тому, что находишься в поезде. Заходишь в купе - все застелено, тебе осталось только лечь.

Вагоновожатые – люди немолодые – всем улыбаются, помогают, приносят завтраки. Когда мы перекрыли всем выход своими чемоданами, женщина в форме сотрудника поезда мило улыбалась, извинялась, когда пыталась пройти через нас в другой вагон. А я-то боялась претензий...

Говорят, что весь этот сервис только для туристов, а на самом деле все по-другому. У меня иное впечатление. То самое драгоценное СЕРВИСНОЕ ОТНОШЕНИЕ в Европе мы с мужем встретили и со стороны обычных людей: жителей городов, где мы были, наших попутчиков в поезде, просто прохожих.

На пути во Францию у нас оказались самые верхние места. Наша соседка, француженка Миэль, лет 20-ти, по моему взгляду поняла, что мне будет неудобно наверху, и тут же сказала: «Я могу лечь туда, я настолько хочу спать, что мне все равно». Я с удивлением и даже восторгом отвечаю: «Даже не знаю, как вас благодарить! Вы такая добрая!». Миэль улыбнулась и полезла по лестнице наверх, прямо в угах, а потом и спала в них всю ночь. Европа, что еще сказать.

Приятно, что тебе не дают оценку и не окидывают пристальным взглядом, как ты одета, - принимают такой, какая есть. Ведь те, кто сегодня на работе обслуживают покупателей, завтра, в свой выходной, становятся клиентами сами.

Погруженные в эти мысли за границей, а потом и дома, мы с мужем решили открыть свое туристическое агентство. Хотим доказать реальной практикой, что в России тоже существует качественный сервис. Мы начали с бережного отношения к впечатлениям наших путешественников. После очередной поездки каждый из нас разбирает фотографии, кто-то выкладывает в социальные сети, а вот напечатать самые красивые снимки и поставить в рамку руки не доходят. Несмотря на то, что наши клиенты отправляются в зарубежные туры из разных городов России, по их возвращении мы каждому печатаем и дарим самые красивые фото, чтобы в любой момент можно было снова ощутить эмоции, которые подарило интересное путешествие. ♦