

**II УРОВЕНЬ**  
**ПРИМЕРНОЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**  
**ЗАДАЧА №1**

**Республиканской олимпиады профессионального мастерства  
обучающихся по специальности среднего профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Задание:** Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между менеджером по продажам туристской фирмы и клиентом. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Оформите ответ в программе MS Word, формате doc.

**Требования к оформлению документа:**

- Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.
- Заглавные буквы в наименовании документа.
- Выравнивание текста по ширине.
- Межстрочный интервал – 1,5.
- Поля документа (верхнее – 1,5 см; нижнее – 2,0 см; левое – 2,5 см; правое – 1,5 см.)

**Время выполнения практического задания – 40 минут.**

**Ситуация**

*Клиентка туристской фирмы заходит в офис и обращается к менеджеру, у которого приобрела тур в Испанию неделю назад (вылет через две недели). В офисе находится ещё один менеджер.*

**М 1:** Добрый день, Евгения! Чем могу вам помочь?

**К:** Здравствуйте! Помните, мы на прошлой неделе приобрели у вас тур в Испанию на июнь. Сделайте нам ещё скидку, мы узнали в другом агентстве, там на 2400 рублей получается дешевле, чем у вас!

**М 1:** Вы что?! Ничем не могу помочь. Я провел оплату за тур!

**К:** Да, что вы мне говорите, мы же ещё не полетели! До тура целый месяц! В таком случае, я вообще не хочу брать тур в вашем агентстве!

**М 1:** Вот не надо оскорблять! Я вам русским языком говорю, невозможно уже отменить тур!

**К:** Почему?!

**М 1:** Да я вам не обязан объяснять почему, вы же всё равно не поймете, как мы с туроператорами работаем, поэтому моя работа вам тур подобрать, что я и сделал! Тур хороший, отель отличный!

**К:** Да я не сомневаюсь, но у других-то он дешевле. Отмените мне тур. А что будет, если

сейчас отменить? Вы что объяснить нормально не можете?!

**М:** Нет, не могу.

*К разговору присоединяется второй менеджер агентства.*

**М 2:** (Обращается к первому менеджеру) Серега, да чего как будто первый год работаешь, тур же аннулировать можно.

**М 2:** Евгения, дело в том, что при аннуляции тура туроператор взимает штраф в счёт понесенных им расходов на бронирование. Кроме того, ваши документы уже переданы в визовый центр и оплачен визовый сбор. Какой размер штрафа получается у наших туристов?

**М 1:** 5500 рублей.

**К:** Ого. Это очень много.

**М 2:** Как вы можете сами убедиться, вам будет не выгодно аннуляция тура. Принимать решение, конечно вам, но мы советуем хорошо всё взвесить. Так как более низкая стоимость данного тура в другом агентстве обусловлена возникшим вчера специальным предложением туроператора, в виду приближения сроков вылета. Тем не менее, если бы приобретали тур сегодня у нас, или в любом другом агентстве, вы бы не успели оформить визу и не смогли воспользоваться данным предложением.

**К:** А зачем тогда туроператор делает скидку?

**М 2:** Это предложение актуально для туристов, у которых уже открыта шенгенская виза и они могут в любой момент приобрести тур.

**К:** Теперь ясно, спасибо, что объяснили.

**М 2:** Пожалуйста! Хорошего вам отдыха.

**К:** Спасибо. До свидания.

**М 2:** До свидания!