

STAŇTE SE PRŮVODCEM

A procestujte celý svět.



www.ck-zajezd.cz

Staňte se průvodcem

© 2017

Cena: 350 Kč

Autor: Lenka Malíková

Změňte koníčka v živobytí a naučte se provázet turisty Evropou

Cestování a historie jsou vaší vášní, jenom kdybyste na ně neměli tak málo času. Proč nespojit hobby s výdělkem? Užijete si cestování a nechte si za to zaplatit.

Staňte se profesionálním průvodcem

Povolání průvodce není pro každou povahu. Považte, že musíte ovládat desatero profesí – počínaje moderátorem, hlasatelem a DJ přes baviče, divadelníka, komika i dramatika až po historika a tlumočnicka. A v mnoha případech suplujete psychologickou ambulanci. A k tomu všemu se musíte usmívat, dobře vypadat, vonět, no vůbec – průvodce je jako kombinace **Děda Vševěda s Angelinou Jolie**.

Pokud splňujete všech 5 P „sklapněte“ e-book a rovnou požádejte o své vysněné povolání. Chňapnou po vás všemi deseti.

Ostatní drobné nedostatky doladíme v cukru letu.

Podtrženo a sečteno na vás čeká

12 kapitol mých vlastních desetiletých zkušeností a dobře mířených doporučení z pohledu průvodce i majitelky cestovní kanceláře. Přeji vám, ať se váš sen splní a máte šťastnou ruku na kvalitní cestovní kanceláře.

Pustíme se do práce.

Lenka Malíková

červenec 2017

Obsah

Důležité předpoklady	5
Vzdělání.....	8
Než vyrazíte.....	8
Na zájezdu.....	11
Jak na klienty	11
Jak na řidiče	14
S cestovkou na férovku.....	16
Závěr zájezdu	17
Po zájezdu.....	18
Technika na cestách.....	18
Důležité střípky	19
Záznamy z cest.....	20

Důležité předpoklady

Jenom s láskou k cestování si jako průvodce začátečník nevystačíte. Je tu pár záležitostí, které musíte ovládat, jinak pohoříte.

Rozhled od nevidím do nevidím

Přehled o dějinách i současném dění dané destinace musíte mít jako průvodce v malíku. Už od prvního zájezdu. Přehled o tom, co se dělo a děje včetně souvislostí a vztahy s okolními státy. Co se šustne v politice, ve slavných kruzích, kultuře či kulinářství nevyjímaje. Hluboké znalosti jsou velkou devizou průvodce. Není nic horšího, když vás účastník zájezdu opakovaně nachytá na švestkách.

Tip: než někam vyrazíte, mrkněte na internet do posledních zpráv z dané země. Co se píše u nás i ve světovém tisku, získáte více hledisek a uděláte si objektivní názor, který předáte turistům hned na začátku k dobru.

Komediální rétor

Máte dar slova, mluvíte rádi na veřejnosti? Máte z poloviny vyhráno. Přidejte trošku teatrálnosti a účastníci vás budou milovat.



- **Dynamický projev** - používejte emoce, dramatizujte.
- **Bez papírů** - malý tahák s letopočty a jmény je tolerován.
- **Úsměv** - hovořte s usměvem, i když vás nikdo nevidí. Úsměv je vždy slyšet.
- **Srozumitelnost** - mluvíte pomalu s dobrou artikulací
- **Mluvte spisovně.**
- **Vyprávějte příběh** - výklad jako příběh s emocemi je to pravé.
- **30 - 45 minut maximálně** - poté se odmlčte, nikdo víc už nepobere.
- **Nadšení** - chovejte se, jako byste jeli poprvé. Nikoho nezajímá, že jste na místě po 49.
- **Zapojte publikum** - ptejte se, úkolujte, zapojte je do diskuse.
- **Srovnávejte** - informace o zemi srovnávejte s ČR. Pomůžete návštěvníkům s představivostí. .



- **Čtení z taháků.**
- **Koktání a používání slovní vaty** - zkuste vynechat jakoby, takže, prostě, normálně, ehmm.
- **Mluvení s plnou pusou.**
- **Zívání a kašlán** do mikrofonu.
- **Sprostá a nevhodná slova, urážky.**
- **Kulometná kadence** výkladu.
- **Přeskakování** z jednoho tématu na druhý.
- **Třes a tréma** v hlase.

Rétorický trénink

Nejste si jisti svým projevem? Že to nějak „dáte“? Pokud nejste ostřílení průvodci, věnujte pár hodin tréninku.

- Inspirujte se moderátory v televizi a poslouvejte mluvené slovo v rádiu.
- Vyzkoušejte si svoji plamennou řeč před zrcadlem. Odstraňte nadbytečnou mimiku.
- Zformulujte si první pasáže z výkladu. Nakopnou vás a bude se cítit jistější.
- Nebo navštivte kurz rétoriky.

Za každou cenu v rukavičkách

Každá skupina výletníků je jiná. Co člověk, to povaha. Ale vaší prací je uspokojit všech 50 osob na palubě. Ano, je to nadlidský výkon. Proto si neberte nikdy nic osobně a buďte nad věcí.

Jen takto z vás vyzařuje pohoda a zdravé sebevědomí. Lidé vám chtějí důvěřovat a vědět, že víte, co děláte. Pocity nadřazenosti a nejistoty musíte nechat alespoň na zájezd doma.

Časem se naučíte v lidech číst. Poznáte, zda je člověk nesmělý, otrkaný nebo žoviální. Každý jsme jiný a tak respektujte i ty klienty, kteří vám na první pohled nepadnou do oka. Každému bylo dáno do vínku něco jiného, nenechte se zvíkat.



OČNÍ KONTAKT

Časem se naučíte v lidech číst.
Oční kontakt boří bariéry a napoví o
člověku více.



NÁLADY

Vnímejte temperament skupiny.
Někdy využijte přirozeného šarmu a
příště si vystačíte s obličejem
suchara. Snažte se naladit, ale
zachovejte si respekt. Rektální
alpinismus by neměla být vaše
vrcholová disciplína.



NASLOUCHÁNÍ

Berte v potaz poznámky a připomínky
účastníků.

Pohlížejte na účastníky jako na děti a představte si, že si ze srdce přejete ukázat jim nová místa a předat nové znalosti.

Roztáhněte ústa

Zvykněte si usmívat. Na sebe, na lidi kolem i na celý svět. Sami se časem naučíte, že s úsměvem dosáhnete prakticky čehokoliv. Našinci jsou na úsměv skoupí. Šetří jím, až na něj po čase úplně zapomenou. Ale zkuste se vytrvale usmívat na mračouna, postupně roztaje a začne váš úsměv opěťovat. Příležitostí k tréninku je mnoho – u pokladny, ve škole, doma, v práci, na ulici...

Tak se směle pusťte do systematického tréninku úsměvu.

How do you do, vaše oběd být už v čudu

Ovládnutí angličtiny je pro průvodce nezbytnou nutností. Vládnete-li i jinými jazyky získáváte plusové body. Pouhá láska k cestování bez jazykové vybavenosti z vás dobrého průvodce neudělá.

Voňaví a šik

Uvědomte si, že je na vás po celou dobu pobytu upřeno na 50 párů očí. Znalosti i vystupování podtrhněte příjemným vzhledem a přiměřenou vůní. Nebudte vyzývaví ani příliš extravagantní. Koledujete si o to, že vás vždy jedna polovina bude nenávidět. Ženy budou průvodkyni shledávat příliš sexy pro jejich drahé polovičky a muži muskulaturního průvodce v upnutém tričku taky nepotěší.

Co skupina, to jiný přístup

Mějte na paměti, že každý kolektiv si žádá své. Nechtějte po lidech, aby se přizpůsobovali vám, to vy budete muset převlékat kabát s každou skupinou. Není totožného výkladu pro skupinu seniorů, dětí, teenagerů, sportovců nebo rodiny s dětmi. Zcela jinak zaměříte svůj výklad po Vídni pro skupinu seniorů z Univerzity třetího věku a jinak pro bandu puberťáků ze střední školy.

Empatie je zkrátka vaší kamarádkou od nástupu do autobusu až po návrat domů.

Nechte se inspirovat našimi zkušenostmi.

NEZAVISLÍ JEDNOTLIVCI

Skupina osob či dvojic, která se navzájem neznají.

- + Čekajte upřímnou pozornost a klid. Připravte si svůj výklad, budou vás poslouchat.
- Dejte si pozor na přemíru přebřepů i historická fakta.

FIRMNÍ TEAMBUILDING

- + Čekajte partu, která se dobře zná a chtějí si výlet užít
- Ze začátku vás nebudou poslouchat. Nechte je vypovídat, začnou mít zájem později.

ZRALÁ SKUPINA

- + Zachovávají pořádek v autobusu, klid při výkladu. Mají zájem a znalosti.
- Připravte se na nepříjemné dotazy a vysoké nároky.

ŠKOLNÍ DROBOTINA

Skupiny školáků základních škol

- + Přirozená autorita nebo vlastní rodičovství může být obrovskou výhodou. Informací a podrobností nemusí být tolik, zato se připravte na rychlejší přesuny a flexibilitu skupiny. Užijete si hodně legrace.
- Vykřesejte se sebe kreativitu a originalnost, jinak nepočítejte se zájmem. A na zpáteční cestě se připravte na vysokou míru hluku, se kterou prostě nic nenaděláte.

PUBERTÁCI ŠKOLOU POVINNÍ

Středoškolští teenageři - vaše největší výzva

- + Udrží pozornost déle než 5 minut a jako téměř dospělým je jim už ledacos trapné. Čeká vás příjemný výlet s osvěžujícím mládím.
- Pokud se nejedná o gymnazisty, dějepis až na výjimky dávno zapomněli nebo mají úplně jiné starosti.

Vzdělání

Průvodcování je v České republice živností volnou dle Zákona o živnostenském podnikání. Stačí tedy splnit podmínky pro udělení volné živnosti.

Doporučená je však maturita, kurz a zkouška průvodce cestovního ruchu, na jedné ze škol, které mají oprávnění a jazykové vybavení. V dnešní době je také hojně uznávaná zkouška [Národní kvalifikace](#)

Pokud se chcete žít průvodcováním v zahraničí, sledujte stránky Asociace průvodce, která vám napoví o vzdělávání více.

NÁRODNÍ KVALIFIKACE

18 kvalifikačních standardů

Na 3 desítky autorizovaných osob, které vás mohou dovést ke zkoušce.

Než vyrazíte

Profese průvodce zdaleka nezačíná nástupem do autobusu. Čeká na Vás dokonalá příprava. Výlet už je jenom třešnička na dortu, kde se ukáže, co ve vás je.

Dejte o sobě vědět

Nestůjte zbytečně dlouho v koutě. Už jste pro svůj sen udělali, co jste mohli. Teď je na čase se prodat.

Začněte klasikou:

- Připravte opravdu šťavnatý životopis nebo profil na LinkedInu
- Napište energizující průvodní dopis
- Přidejte své dosavadní zkušenosti
- A připojte sympatické foto
- Psaní blogu nebo prezentace cestovatelských zážitků na Facebooku

A poté odhodte stud a domluvte si osobní návštěvu. S ohlášením nebo bez. Ukažte svého dobrodružného ducha, originalitu a samostatnost.

Těžko na cvičišti, lehký na bojišti

Poznávat cizí země sám je daleko snadnější než když musíte vést za ručičku padesát cestovatelů, kteří na vás zcela spoléhají. Proto moc nesázejte na své individuální zkušenosti a raději se dobře připravte.

Dokonalé informace

Dopodrobna je třeba připravit si informace o zemi a navštívených místech:

- Základní informace o zemi – počet obyvatel, rozloha, hlavní město, nejvyšší hora atd.
- Historie i současné dění
- Čím se lidé živí a kolik vydělávají
- Politická situace
- Kulinářství
- Známé osobnosti a vynálezy
- Pověsti, pohádky, vtipy
- Srovnání s ČR
- Detailní harmonogram celého tripu

Zdroje informací

- Knižní průvodci – pro úplné základy. Průvodce musí znát mnohem více.
- Wikipedie – skvělý a detailní zdroj informací, žádné PR.
- Google mapy – náhledy a „prochození“ destinace.
- Historická literatura, místní informační centra, rodáci a pamětníci, kteří rádi povykládají (neocenitelné)
- Skripta [Metodika průvodcovské činnosti](#) z roku 2007- některé informace nejsou sice již aktuální, ale mohou pomoci s technikou přípravy.

Povídejte příběhy

Zapomeňte jednou pro vždy na výklad. Vykládejte příběhy. Koho zajímá, kdy se narodily děti Marie Terezie. Ale takové milostné aféry jejího manžela nebo setnutí hlavy Marie Antoinetty to už je jiná. Připravte si pikantnosti, perličky a záhady a věřte, že ticho se bude dát krájet.

Představte si, že se do dané země hodláte přistěhovat a strávit v ní kus svého života. Co zajímá vás, zajímá i ostatní. Zaměřte se na to. A samozřejmě nezapomeňte i na historii, politiku, sportovce, osobnost, gastronomii, zvyklosti, finance, státní svátky, geografii. Protože vždy se najde někdo, kdo vaše znalosti potrápí. Nebudte zaskočení.

Kontakty nonstop

Nespoléhejte na domluvené rezervace, potvrzovací e-maily. Připravte si důležité kontakty, které jsou nonstop k dispozici – na řidiče, na cestovku, na ubytování, na rezervovaná místa, na klienty, na ambasádu a velvyslanectví, na policie, hasiče, záchranáře a na pojišťovny.



Zasedací pořádek

Připravte si zasedací pořádek v autobuse a dejte vale zapomenutým turistům. Nezapomeňte na více místa, kam si doplňujte další poznámky, jako je zaplacení vstupného, kdo je senior a kdo student a další požadavky klientů. Většinou dostanete zasedák již hotový od cestovky. Stačí jen vytisknout.

Money, money, money

Než vyrazíte, vše si pořádně spočítejte – ubytování, vstupy a nezapomeňte ani na drobné na toalety.

Mapy

Nehřešte na to, že lokalitu znáte jak své boty. Správný průvodce miluje mapy. Pokaždé když někam přijedete, vyzvedněte si na infocentru mapy pro další skupiny. Ne vždy se můžete spolehnout na cestovku a klienti vaši starost ocení.

Tip: Mně se osvědčilo, sestavit si seznam věcí, které k zájezdu potřebuji. A před každým zájezdem si je prostě odškrtám a mám jistotu, že mi doma nic nezůstane.

A nakonec: pěkně se ustrojte

Když už se vám podaří v nátlaku ostatních získat práci, bylo by dobré se zamyslet nad tím, jak si ji udržet. Průvodce by měl být vždy příjemného zevnějšku a nijak neurážet svým zjevem.

Není samozřejmě žádný předepsaný dresscode, ale platí nepsaná pravidla, díky kterým budete mít úspěch.

- Žádné extravagantní módní výstřelky.
- Kraťasy - pánové - nevhodné i v létě! Zvolte letní lehké kalhoty. Nikdo není zvědav koukat na vaše chlupatá kolena.
- Příliš vyzývavé oblečení. Dámy, nemáte zapotřebí rozptylovat klienty příliš hlubokým výstřihem nebo krátkou sukni. Navíc v krátké sukni a s odhalenými rameny vás nepustí do kostela.
- Šmrnc versus nuda – oblečení ležérní, šmrncovní, co má styl a přitom není nudné.
- Výrazné a křiklavé barvy - pro lepší orientaci, abyste byli vidět v davu.
- Visačka – cedulka průvodce na krk ať nemusíte vysvětlovat, že jste průvodce. Postačíte si se jménem a funkcí.

Dva nebo tři budíky

Ty si určitě natáhněte. Ať nezaspíte. Pokud máte kontakt na řidiče, prozvoňte si ráno telefony vzájemně, dejte si vědět, že jste vzhůru.

Na zájezdu

Jste si jisti, že jste pro přípravu udělali maximum. Vše potřebné si hoví v kufru a začínáte mít cestovní horečku. Podívejte se, jak na cestách vycházet s klienty, řidiči i s cestovkou.

Jak na klienty

Platící zákazník je zkrátka pán a je nutné s ním zkrátka vyjít po dobrém. Ne všichni budou vaší krevní skupinou, ale můžete si vyhnout ostrým konfliktům.

Autobusové entrée

Promyslete si pěknou úvodní řeč a první věty se raději naučte nazpaměť. První dojem ze sebe už nesetřesete po celou dobu zájezdu. Nezapomeňte na uvítání a představení sebe a řidičů. Seznamte je s vybaveností autobusu a stručně shrňte program zájezdu.

Já používám například toto krátké představení:

„Dobrý den, dámy a pánové, jmenuji se Lenka Malíková a bude mi ctí vás doprovodit na dnešní zájezd do Vídně. Za volantem sedí a na zájezd nás poveze pan řidič Karel Procházka. Čeká nás zájezd plný památek, historie, vyprávění a poutavých příběhů ze života císařského dvora a Habsburského rodu. První zastávku si uděláme za 40 minut na Mikulově, poté budeme pokračovat do centra města, kde nás čeká prohlídka města, návštěva muzea a také osobní volno na kávičku. Odjíždět z Vídně budeme v 17 hodin. Plánovaný návrat máme v 19.20.“

Počítání osob

První kontrola osob probíhá, než nastoupí do autobusu a poté ještě několikrát za den.

Výklad v autobusu

Pamatujte, že lidská pozornost je nejdělejší prvních 30 – 45 minut. Poté rapidně klesá. Nic nepokazíte tím, když si výklad rozdělíte do kratších tematických bloků – geografie a obyvatelstvo či politika, poté historie a dějiny a poté třeba gastronomie, sport. Pokud vyrážíte brzy z rána, nechte klienty nejprve dospát. Až uslyšíte šustění pytlíků, křupání protahovaných kloubů, je ta pravá doba začít svůj první výklad.

Pokud nejste úplní začátečníci a jste rádi, že jste rádi, tak si zkuste pohrát s rétorikou. Originalita se cení, ale má své meze. Nejste-li si jistí použitím humorných poznámek a vtipných obrátů, raději je vynechejte. Pokud jste typický bavič, tak už víte, čemu se lidé smějí.

Výklady v noci nedělejte vůbec, přípustné jsou pouze krátké a jasné informace jako:

„Dámy a pánové, jsme v Německu, xx kilometrů před Berlínem. Uděláme si 15 minut hygienickou pauzu. Toalety na benzínové pumpě jsou v dostatečném počtu a jsou zpoplatněné 50 eurocenty.“

Na zpáteční cestě na výklad zapomeňte. Klienti mají za sebou intenzivní program, vstřebávají zážitky, informace. Prohlíží fotografie, psychicky se připravují na návrat domů. Již není třeba je zatěžovat.

Pohyb po autobusu

Procházet se po autobusu za jízdy není dovoleno vám ani klientům. Pokud autobus prudce zastaví a zraníte se vy nebo klienti, pojišťovna nic neuhradí. Doporučujeme omezit na nezbytné minimum.

Filmová vložka

Nespoléhejte příliš na řidiče autobusu a jeho filmotéku. Spoléhat se na fakt, že bude mít zrovna životopis Marii Antoinety není dobré. Připravte si několik flash disků a na každý nahrajte tematické filmy. Rozdělte si je podle zemí a žánrů. Cestou na místo určení využijte „čerstvosti“ účastníků zájezdu a pusťte jim krátký cestopis, dokument, hudbu místa, kam máte namířeno. Zpáteční cestu věnujte nějaké lehčímu žánru. Uvědomte si, že všichni jsou utahaní jako koťata a chtějí spíše odpočinkový žánr. Zkuste vybrat dva tři tituly a dejte jim na vybranou. Počet zvednutých rukou napoví, který film bude ten správný.

Přání na počkání

Účastník je sice váš pán, ale vše má své meze. Uvědomte si, že nemůžete plnit veškerá přání všem 50 pasažérům na palubě. Program je pevně daný a odchylky od něj nejsou moc reálné. Pokud má jedna výřečná paní pocit, že byste měli zůstat v muzeu o 30 minut déle, není dobrý nápad konzultovat to se zbytkem skupiny. Vy jste vedoucí a rozhodnete, co bude dál.

Průšvihy – neplánované uzavření silnic, památek, úrazy

Nechci vás strašit, ale na některé cestě se vyskytne dříve nebo později větší či menší potíže. S neplánovaným uzavřením silnic, památek. Někdo uklouzne a vymkne si kotník. Na všechno se připravit nedá, ale připravte se na to, že ne vždy půjde vše jako po másle. Neztrácejte hlavu a snažte se situaci vyřešit, co nejlépe.

V 14:30 u autobusu

Pamatujte na to, že pokud se domluvíte, že v 14:30 u autobusu, tak vy jako průvodce už tam musíte být nejméně 10 minut předtím. Nikdy nepřipusťte takový trapas, aby skupina čekala na vás.

Uzavření památek

Nezapomeňte na improvizaci. Připravte se na možnost uzavření některé z plánovaných památek z různého důvodu. O víkendu se většinou nedovoláte ani své cestovce, tak si připravte i malý záložní plán. Ze zkušenosti radím, nedávat účastníkům na výběr. S úsměvem oznamte změnu a hurá za jiným dobrodružstvím.

Krocení skupiny mimo autobus

Pokud máte výletníky pod dohledem v autobuse, nic zlého jim ani vám většinou nehrozí. Vyšší dívčí začíná, až se celí natěšení vypotácejí z autobusu. Na místě jsou většinou poprvé, tak s nimi šijí všichni čerti – fotí, nakukují všude možné, štěbetají, kabelky otevřené a vyzývající zloděje.

Teď se teprve ukážou vaše organizační a „krotitelské“ schopnosti. Nezapomeňte, že prioritou průvodce je být viděn! I když vám to připadá možná úsměvné, mávátka je a bude součástí průvodce na vždy. Koupit ho můžete na www.ebay.com pod názvem „guide pole“. Barva vlaječky je pak na vašem osobním vkusu.

„Mávátka pořídíte na www.ebay.com, pod názvem „guide pole“.

Výklad versus rozchod

Délku výkladu přizpůsobte vždy zájmu skupiny. Některá skupina už má dost a další, zvláště senioři, prahnou po dalších a dalších informacích. Zkuste zapojit svoji empatii a rozklíčovat, jaká je nálada skupiny. Každopádně, když už valná většina nedává pozor a posedávají, kde se dá, je čas na pauzu. Dejte jim tedy rozchod.

Semaforey a cyklostezky

Na cyklostezkách a semaforech číhá nebezpečí roztrhnutí skupiny či úrazu. Informujte skupinu, že se VŽDY přechází na zelenou. Pokud naskočí červená, skupina zůstane stát. V případě, že se skupina roztrhla vejpůl, počkejte na druhou polovinu. Zamávejte jim, ať ví, že o nich víte.

Cyklostezkám se vyhněte obloukem, a pokud se po nich pohybovat musíte, chovejte se jako na silnici.

Závěr dne

Jednodenní zájezdy

Rozlučkový ceremoniál nepodceňujte. Poděkujte postupně jménem cestovní kanceláře:

- Klientům - za to že s vámi vůbec jeli, za příjemnou společnost a za pozornost. Můžete přidat nějaké dojemné subjektivní dojmy, které dodají klientům na pocitu jedinečnosti. To se vždy cení.
- Vedoucímu zájezdu – za to že si dal práci zájezd zorganizovat (opravdu odvedl kus práce)
- Panu řidiči – za je ho bezvadnou jízdu

Klientům navrhněte, aby nic nezapomněli a vše si odnesli (a to včetně odpadků).

Více denní zájezdy

- Klientům – poděkujte za pozornost a milou společnost. Připomeňte, ať si v autobuse nenechávají cennosti ani potraviny, které by se mohly zkazit, či způsobit do rána nepříjemný oduch. To se týče i odpadků. Připomeňte v kolik je večeře, snídaně a v kolik se odjíždí. Ráno ještě zkontrolujte zda všichni odevzdali klíče, nic si nezapomněli v pokojích a uhradil útratu nad rámec zájezdové ceny.
- Řidiči – poděkujte za bezvadnou jízdu

Celkový konec zájezdu bude stejný jako u jednodenních zájezdů.

V hotelu

Ne každý hotel znáte jako své boty. Na recepci vstupte jako první a vyžádejte si klíče nebo karty. Rozdejte je klientům a nasměrujte je do jejich pokojů. Využijte chvíli, než si vybalí kufry a zorientujte se v hotelu. Klientům pak předejte informace jako:

- kdy a kde bude snídaně
- jaká je otevírací doba wellness, bazénu, posilovny atd.
- zda v hotelu zůstáváte další noc
- zda je to poslední noc a mají si vzít kufry ráno
- v kolik hodin odjíždíte
- připomeňte, ať si nenechávají v autobuse žádné cennosti

Nepočítejte s klidným večerem. Zůstaňte na recepci ještě 30 minut po skončení programu, pokud by se vyskytl nějaký problém: chybějící ručník, špatný počet lůžek, nefunkční lampička.

Poté běžte za řidiči, poděkujte za jízdu a popřejte jim dobrou noc. Práce vám ještě nekončí, čeká vás lehká příprava programu na druhý den. Poté nezapomeňte natočit budík a jako zálohu se domluvte s řidičem, že si vzájemně ráno zavoláte. A můžete v klidu zavřít oči.

Ráno budíte na snídani první, usmívejte se a zdravte klienty. Vy jste v práci, klienti na dovolené. K snídani si sedněte bokem. Pokud klienti žádají pozornost, nebudte lenošní se zvednout a pomoci jim. Mnozí lidé nejsou vybavení jazykově a cítí se v zahraničí ztraceni. Žádost o hrneček na kávu může být nepřekonatelný problém, i když pro vás je to maličkost. Stále monitorujte jedním okem okolní dění.

„Rada nad zlato: Řešte ochotně každou drobnost, s úsměvem a klidem. Nedejte na sobě znát nejistotu nebo nervozitu. I když slyšíte stejný dotaz poněkolkráté, pamatujte, že jste to vy, kdo je v práci.“

Jak na řidiče

Musím říct, že jsem měla vždy štěstí na „pány řidiče“. A tomu říkám velké štěstí. Dnes je po řidičích obrovská poptávka, a pokud narazíte na mladé hochy, kteří neznají jak pravidla silničního provozu v zahraničí, nevědí kde zaparkovat v přeplněném městě a už vůbec nemají zkušenosti s chováním ke kolektivu a musíte jim říkat pokaždé, když potřebujete otevřít dveře, potom není taková jízda žádný med. Naopak „Pana řidiče“ poznáte jednoduše. Je ustrojen v košili a kravatě, vesele se rozhlíží po lidech, zdraví se s ostatními řidiči a je zásoben aktuálními dopravními informacemi na trase. Dostatečně zásoben je i jeho minibar v autobuse. Když požadujete ve Vídni zavést k Marušce, tak ihned pochopí, kam to chcete vyrazit.

Ale i tak existuje pár třecích ploch v komunikaci s řidiči a já vás na ně připravím.

Zákonné limity

Řidiči mají své zákonné limity. Je to problematika vesměs složitá, ale po začátek vystačí s těmito znalostmi:

- Za den může řidič ujet 13 nebo 15 hodin, záleží, jaký výkon absolvoval před vaší cestou. Hodiny výkonu se počítají od startu z garáže do návratu.
- Pokud najezdí v jeden den 15 hodin, tak druhý den již může mít jen 13 hodin výkonu.

- Připravte se také na pauzy, které musí řidič dodržovat. Každých 4,5 hodin musí mít pauzu 45 minut, buď v celku, nebo na dvě části.

Na limitech se domluvte hned, jak nastoupíte do autobusu, kde a jak dlouho budete stát. Se zkušeným řidičem to vyřešíte bez problémů, sám vám napoví a připomene se. Vše mimo zraky a doslech klientů.

Respekt

Pamatujte, že vzájemný respekt, shoda i důvěra dělají pohodovou atmosféru a vše funguje, jak má.

„Vracejte ty podšálky!“

Ano na pořádek ve svém „miláčkoví“ jsou řidiči velmi hákliví. Zkuste si po večerech uklízet stále dokola odpadky po neukázněných cestujících. Vysávat, rovnat záclonky, sbírat vlasy a drápat z koberců nalepené žvýkačky. Proto klienty jemně upozorněte na pořádek a několikrát za den je lehce zkontrolujte. U školních výletů je třeba procházet autobus častěji a dbát důsledně na to, aby děti a studenti odpadky sbírali. S disciplínou vždy ráda pomůže paní učitelka.

(Ne)funkční toalety

Většina autobusů je dnes vybavena WC. Klienti mají ve smlouvě psáno, že jedou-li autobusem vybaveným WC, mohou jej během cest použít.

Potíže se někdy vyskytují v zimních měsících, kdy dopravci neplní toalety nemrznoucí směsí. Zeptejte se tedy na začátku řídiče, zda má funkční toaletu. Není však přímo nutné ji klientům nabízet každých 30 minut. Pokud zjistíte, že klienti začali během jízdy navštěvovat toaletu častěji, je čas na přestávku.

Přestávek je dostatek za cestu a toaleta na palubě autobusu by měla být až poslední volbou.

Nebezpečné benzínky

Nikdy nenechávejte autobus bez dozoru. Za autobus odpovídá řidič, ale je ve vašem zájmu, aby vše probíhalo bez problémů. Nezkoušení řidiči nechají otevřený autobus ze všech stran a jdou se vybavovat s kolegou, který stojí vedle. Domluvte se vždy, kdo bude hlídat autobus, když si potřebujete odskočit. Od předních dveří máte pěkný výhled na oboje dveře.

Benzínky žijí čilým obchodním ruchem. Čím více na východ, tím je obchodníků více. Nabídnou vám značkový mobil, kožený pásek, parfém ale i masáž za nejuhodnější cenu. Zatím co se klienti rozmýšlejí, zda na obchod kývnout, obsah kabelky se v nestřeženém okamžiku přesouvám k jinému majiteli. Varujte klienty, než zastavíte, aby byli obezřetní.

Bezpečnost skupiny

Uvědomte si, že máte na starosti celý autobus osob. Počítejte s tím a starejte se zodpovědně o bezpečnost celé skupiny. Vždy jedněte tak, abyste neohrozili zdraví a bezpečnost kohokoliv.

Cestovní pojištění

Opakování je matka moudrosti. Proto se ujistěte, kde je každý cestovatel pojištěn. Vyžádejte si kartičku a v případě pojistné události kontaktujte pojišťovnu s dotazem na další postup.

Evropský průkaz

Evropský průkaz zabezpečuje při krátkodobých pobytech, dovolené, služební cestě nebo studijním pobytu v jiné členské zemi EU přístup k veřejným zdravotním službám (např. služby lékaře, lékárenské, nemocniční nebo středisek zdravotní péče) na stejné úrovni a za stejných podmínek jako občanům navštívené země.

Zdravotní péče na základě evropských nařízení se nevztahuje na zdravotní repatriaci ani na repatriaci ostatků, nekryje spoluúčasti hrazené pacientem při hospitalizaci, stomatologických zákrocích nebo při nákupu předepsaných léků. Evropský průkaz zdravotního pojištění neopravňuje k vycestování do zemí EU za účelem čerpání zdravotního pojištění na léčbu konkrétního zdravotního stavu - vyžádané péče.

Doporučováno je připojistit se.

S cestovkou na férovku

Cti matku svou, otce svého a cestovku svoji. Amen.

Jako průvodci pracujete většinou pro vícero cestovních kanceláří. A proto byste měli dodržovat férové chování nebo chcete-li etický kodex průvodce. Cestovní kanceláře si konkurují, chovají si své klienty jak v bavlnce, preferují vlastní způsob práce a přísně střeží své know-how. Proto držte jazyk za zuby a nepouštějte si pusu na špacír ani před řidiči, před konkurencí a už vůbec ne před klienty.

Pokud pustíte informace o praktikách konkurenci, jak si může být konkurence jistá, že totéž neuděláte naopak?

A špatná pověst se opravdu špatně napravuje.

Milujte své chleboďárce

Určitě je vám jasné, že pokud bude prosperovat váš zaměstnavatel, vy rovněž. Nastudujte tedy rámcově portfolio zájezdů a zmiňujte se o nich častěji během cesty, třeba ve formě pozvánky na další výlety. Pokud už doporučujete zájezd jiné cestovky, tak pouze v případě, že si navzájem nekonkurují. Jedna se specializuje na zimní zájezdy, druhá na moře, třetí na letecké zájezdy atp.

Jednou a dost

„Velmi mě to mrzí, ale kamarádka slaví dvacetiny a já jsem pozvaná. Bohužel nemohu do Anglie s turisty odjet.“

Výrok, za který se ocitnete okamžitě na black listu cestovek. Zrušení průvodce na poslední chvíli je noční můrou všech pořadatelů zájezdu a z pohledu průvodce je z banálních důvodů naprosto nepřijatelné. Jak se říká, omlouvá vás jedině vlastní smrt nebo těžké onemocnění. To se holt nedá naplánovat.

Opačně to platí stejně:

„Omlouváme se, ale zájezd se pro nedostatečný počet klientů ruší.“

Takže milý průvodce, máš neplacené volno. Ani toto chování není fér a rozhodně si jej nenechte líbit. Nejspíš nevydělat žádnou náhradu, v případě slušné cestovky budete mít pokryty alespoň část honoráře. V opačné případě se naučte říkat ne a jděte o dům dál.

Po právní stránce

Spolupráci je dobré ošetřit pracovní smlouvou. Odměna je většinou smluvní. Záleží na tom, zda provázíte jen 2 hodiny po Brně, nebo máte náročný zájezd s nočními přejezdy atd.

- Zaměstnancem – funguje dobře u rodinných podniků.
- Pracovat externě na živnostenský list – nejčastější varianta. Pracujete potom současně pro více cestovek a práce je pestřejší. Nejste závislí na chlebovárci.
- Na „gentlemanskou dohodu“ – u prověřených a čestných kontaktů.

Závěr zájezdu

Čeká vás sbalení kufrů, zpáteční cesta a loučení. Pokud doposud probíhalo vše podle plánu, tak si to unáhleným závěrem nepokazte.

Proto si dejte tu práci a při nakládání kufrů dbejte na to, aby:

- nikdo nezapomněl odevzdat klíče od pokoje,
- nikdo nikde nic nezapomněl,
- nikdo nebyl v závěrečném zmatku okraden, protože mumraj je skvělou příležitostí pro zloděje.

Během zpáteční cesty nepodávejte již žádný výklad. Klienti se připravují na návrat domů. Vyberte oddechový film, nejlépe takový, který souvisí s tematikou. Historický příběh, vtipný dokument nebo cestopis. Nebo nejlépe - romantickou či českou komedii.

Adieu

Zkuste shrnout do pár vět, co jste na společném výletu zažili pěkného, úsměvného... Vypíchněte ty nejlepší okamžiky.

Poděkujte klientům za jejich účast, nezapomeňte na pana řidiče a rozlučte se. Nemusíte to přehánět s emocemi, ale pěkné lehce osobní rozloučení věnované jen a jen pro klienty zájezdu určitě potěší.

„Milí klienti, přijíždíme do Brna. Ráda bych se s vámi rozloučila. Dnešní den byl plný krásných zážitků ať už v komnatách bratislavského hradu, tak v malebných uličkách centra města. Procvičili jsme svá těla při výstupu na zříceninu hradu Děvín a odpočinuli při plavbě na lodi. Děkuji vám za účast, pozornost i dochvilnost. Panu řidiči děkuji za jeho bezvadnou a příjemnou jízdu a za nás oba přeji krásný zbytek dne.“

Než si dáte „padla“

Než si dáte povel k odpočinku, udržujte pozornost do té chvíle, než se rozloučí i ti poslední klienti. V době, kdy řidič vykládá kufry, hlídejte přední dveře, ať nedojde na poslední chvíli k nějakému nepříjemnému překvapení. A zůstaňte otevření účastníkům, kteří vám chtějí osobně poděkovat.

Po zájezdu

Zpětná vazba

Zavolejte nebo napište do cestovky o recenze klientů. Co na vás říkali. Zpětná vazba je důležitá, tak se nermuťte kritikou. Málokdo si udělá čas a napíše pár řádků. Máte tak možnost se učit, pracovat na sobě a vychytat chyby. Neberte si kritiku osobně, poučte se z ní.

Nestůjte v koutě

Nečekejte na další sezónu, ale rovnou se zeptejte, co dalšího pro vás mají. Pokud vám dá cestovka termín na celý rok dopředu, měsíc před zájezdem by už mělo být jasné, zda se pojedou či nikoliv.

Technika na cestách

Využijte moderní techniku, jak jen to jde. Neskutečně si usnadníte práci a budete vždy o krok napřed.

Mobil s aplikacemi jako:

- Aplikace pro orientaci a navigaci – GoogleMaps, Maps.me, Sygic
- Místní průvodce o dané lokalitě, případně i muzeu. Kdejaké muzeum má dnes svou aplikaci
- Slovník do zemí, jejichž jazyk nevládnete
- Poznámkový blok – když není po ruce tužka
- Předpověď počasí
- E-mail
- Kalendář
- Kalkulačka

Příruční počítač nebo tablet k zaznamenání zážitků pěkně začerstva.

Flash disk s materiály jako jsou obrázky, prezentace, dokumenty a filmy.

Důležité střípky

Asociace průvodců

Základní informace o práci průvodců najdete na stránkách: www.asociacepruvodcu.cz.

Profily průvodců

Zadejte svůj profil například na <http://www.delegati.cz>.

Povolení k provázení v zahraničí

Je poměrně složitá problematika. Každá země má svá vlastní pravidla. V jedné můžete provázet, jak a kde se vám zamane, jinam nesmíte bez řádného povolení dané země. Základní informace naleznete v Asociaci průvodců a poté si musíte vyběhat vše potřebné.

Provázení v interiérech

Provádění interiéru není samozřejmostí, proto se vždy informujte – na webu, e-mailem nebo zavolejte.

Můžete se setkat s těmito situacemi:

- Nesmí provázet nikdo jiný než místní vyškolený průvodce.
- Průvodce může fungovat jako tlumočnick s místním průvodcem.
- Průvodce může zaplatit za skupinu a může provádět výklad.
- Průvodce si sám může udělat výklad v dané památce.

Vždy si dělejte poznámky a zpracujte si svůj výklad, který řeknete klientům před památkou. Případně můžete připravit nějaké materiály s popisem prohlídky v češtině. To jsou všechno body navíc pro vás. Příště si vás u cestovky klienti znovu vyžádají a o práci je postaráno.

Kontakty na ostatní průvodce

Buďte přátelští a upřímní. Vrátí se vám to v dobrém. Navazujte kontakty. Neberte kolegy jako konkurenci. Dohromady budete silnější. Vytipujte si podobné průvodce, se kterými si rozumíte. Předávejte si vzájemně práci, kterou nepoberete, informujte se o novinkách.

Jízda naslepo

Upozorňuji, že jízda naslepo, pouze dle map a internetu není pro zelenáče! Pokud máte v cestovních ruchu už dost za sebou, poté máte šanci se rozkoukat na daném místě pouze online. Jste-li začátečník, absolvujte několik zájezdů se zkušenými průvodci a prozkoumejte neznámá a nová místa na živo.

Tabu

- Alkohol
- Koketování a aférky s klienty nebo spolupracovníky
- Pomlouvání cestovky před klienty
- Zatahování profesních záležitostí mezi klienty. Do interních záležitostí by klienti neměli vidět. Je to pouze mezi vámi a řidičem. Pokud potřebujete něco vyřešit, tak bokem, nebo polohlasem. Pamatujte, že do čtvrté řady za vámi v autobuse i letadle je rozumět každé slovo.

Delegát x průvodce x technický doprovod

Většina klientů nezná rozdíly mezi jednotlivými výrazy, tak jim to nemějte za zlé. Vysvětlete jim to:

- **Technický doprovod** – klienty uvítá, koupí lístky, naloží, vyloží. Nepodává výklad. Tohle někdy zvládá i řidič.
- **Delegát** – funguje na pobytových zájezdech. Řeší vše potřebné. Nepodává výklad, nevodí turisty po památkách.
- **Průvodce** – dva v jednom. Dělá vše. Avšak po večerech si nechejte čas pro sebe. Na přípravu a na odpočinek.
- **Hosteska** – funguje v autobusech Student Agency, popíše průběh jízdy, uvaří kávičku, rozdává časopisy.

Záznamy z cest

Vždy by si měli zaznamenávat poznámky a postřehy z cesty, pro příště:

- Časový záznam cest - jak dlouho trvala cesta.
- Zdržení.
- Místní kontakty – hotel, muzeum, informační centrum, lodní doprava.
- Časová náročnost prohlídek.
- Místní zajímavosti, které nenajdete v průvodci.
- Čekání a prodlevy všeho druhu.
- Vychytávky a zkušenosti pro příště.
- Úspěchy a propadáky.

Držím vám palce při objevování průvodcovského řemesla.

Až si budete jisti v kramflecích, hlase se přímo u mne.

Lenka Malíková
info@ck-zajezd.cz
www.cz-zajezd.cz

WWW.CK-ZAJEZD.CZ

S dětmi po Evropě bez starostí.

ŠKOLNÍ VÝLETY
KOLEKTIVNÍ ZÁJEZDY
CESTOVATELSKÝ ŽURNÁL