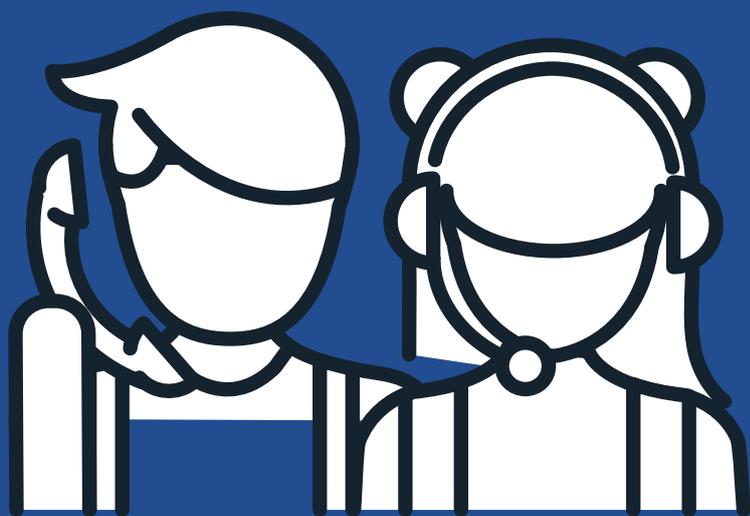


# ГИД ПО ПРОФЕССИИ АВИААГЕНТА

*Пулково Казахстан*



# **О чем этот гид?**

Профессия агента по бронированию и продаже авиабилетов малоизвестна людям вне авиации и туризма. Мы подготовили гид, чтобы рассказать широкой аудитории о ключевых компетенциях, необходимых профессиональных навыках и личных качествах, а также о доходе и карьерных перспективах в этой сфере.

# Содержание

Кто такой авиагент?	4
Кто может стать авиаагентом?	5
Что должен уметь авиаагент?	6
Клиентский сервис.	11
Широкий кругозор.	16
Заработная плата.	20
Потенциал роста.	23

# Кто такой авиаагент?



Авиаагент – это специалист, обладающий набором компетенций в сфере авиаперевозок и клиентского сервиса.

Что мы имеем в виду?

- Знание технологии бронирования, выписки, обмена и возврата авиабилетов и сопутствующих услуг авиакомпаний как минимум в одной из систем бронирования (GDS).
- Владение грамотной устной и письменной речью на английском языке и местных языках страны, где он работает. Умение объяснять клиентам сложные авиационные понятия и правила простым языком.
- Психологическую зрелость личности и высокий эмоциональный интеллект.
- Широкий кругозор, позволяющий хорошо ориентироваться в необъятной сфере туризма и не только.

# Кто может стать авиаагентом?



Специалист из смежных профессий в сфере гражданской авиации и туризма.

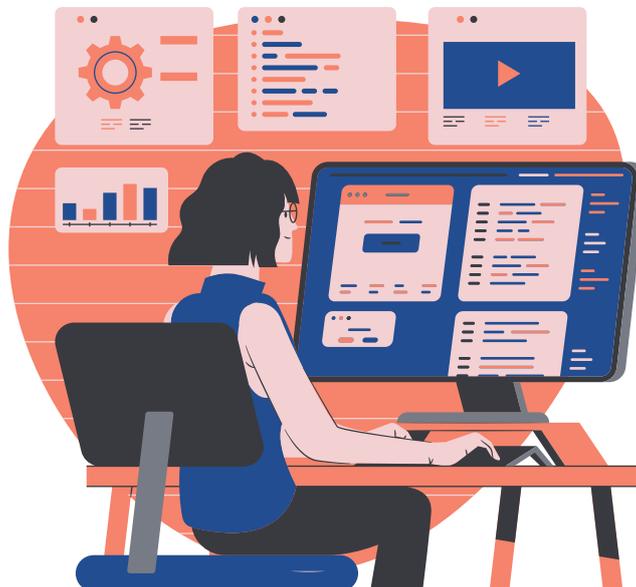
Человек, начинающий карьеру.

Специальность не играет критической роли. Главное - уметь постоянно учиться, нести ответственность за свои действия, системно мыслить.

Человек, желающий сменить сферу деятельности.

# Что должен уметь авиаагент?

**Знать системы бронирования (GDS).**



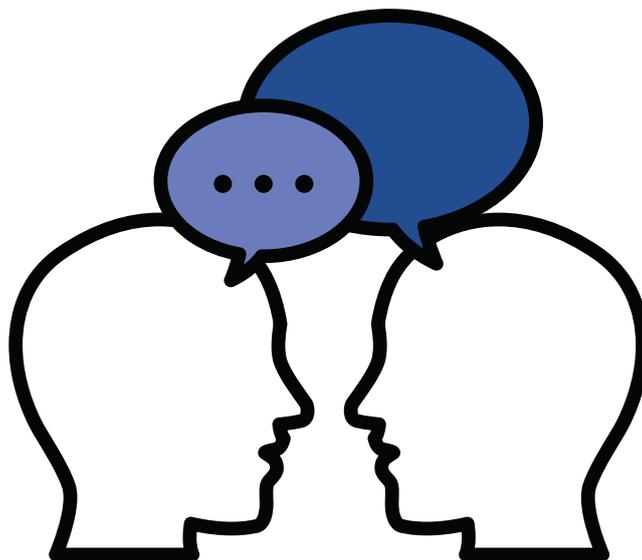
Глобальные дистрибутивные системы (GDS) - это международные системы бронирования, платформы для бронирования и продажи туристических услуг (авиабилеты, отели, трансферы и т.д). Авиакомпании хранят там свои базы данных, позволяя своим офисам, турагентствам и сайтам по продаже авиабилетов выписывать электронные документы (авиабилеты, квитанции на дополнительные услуги), отправлять специальные запросы в авиакомпанию.

Технология бронирования, выписки, обмена и возврата авиабилетов и дополнительных услуг - комплексная схема использования системных команд, которые необходимо производить в системе бронирования (GDS), чтобы корректно произвести указанные действия с билетами.

Выпиской авиабилетов сервис не ограничивается. Агенты оформляют доступный спектр услуг авиакомпании, включающий перевозку животных, сверхнормативного и нестандартного багажа, запросы перевозку несопровождаемых детей, заказ детских люлек, специального питания, колясок для пассажиров с временными или постоянными ограниченными возможностями в перемещении и т.д.

Авиакомпании выставляют разные условия выполнения данных услуг и правила оформления, поэтому необходимо уметь четко разбираться в правилах каждой из них.

### **Знать несколько языков и грамотно их использовать**



Работа агента включает в себя постоянную коммуникацию с авиакомпаниями и прочими поставщиками, с одной стороны, и клиентами, с другой стороны.

Для эффективного сотрудничества с авиакомпаниями, необходимо писать структурированные письма с точными запросами.

Клиентам необходимо объяснять сложные правила авиаперевозок простым языком без использования непонятной собеседнику терминологии, канцелярита и штампов.

В Казахстане для успешной работы агентом нужно знать 3 языка: английский, казахский и русский.



Английский язык – язык профессионального общения в отрасли. Без него невозможно работать в системах бронирования, вести переписку с зарубежными авиакомпаниями и другими поставщиками, а также обслуживать иностранных граждан.

Владение казахским языком на продвинутом уровне – большое преимущество для агента. Из-за дефицита кадров сейчас агенты не всегда владеют казахским языком в полной мере. Однако, полноценное использование казахского языка – необходимый компонент качественного клиентского сервиса. Поэтому агентства, ценящие высокий уровень сервиса, будут активно развивать использование казахского языка и особо ценить профессионально владеющих им специалистов.

Русский язык, наряду с казахским языком, является основным языком общения с клиентами, а также с авиакомпаниями Казахстана и стран СНГ, местных представительств иностранных авиакомпаний и систем бронирования.

## Гибкие навыки: ответственность, стрессоустойчивость и многозадачность



Покупка авиабилетов - это дорогостоящая и ответственная трата для наших клиентов. Ошибки в оформлении билета стоят дорого.

*Пример ошибки.*

*Билет по вине клиента или агента был оформлен не на ту дату. Если правила тарифа не позволяют обмен, то билет просто сгорает, а агент, если это его ошибка, возмещает ущерб. Если правила тарифа позволяют обмен, то как правило необходимо оплачивать штраф за обмен и разницу в тарифе, что в итоге составляет немалую сумму. Также на необходимый рейс могут закончиться места.*

Ответственность должна быть как со стороны агента, так и со стороны клиента. Клиент должен предоставлять полную и непротиворечивую информацию о необходимом перелете, а также проверять данные по билетам после покупки.



В повседневной работе в сфере авиации непредвиденные изменения – постоянно присутствующий фактор, с которым нужно смириться. Полеты зависят от погодных условий, задержка одного рейса влечет задержки последующих, запланированных на этом же борту рейсов. При задержках нарушаются стыковки по билетам, создавая длительные остановки в пунктах транзита.

Авиакомпания по производственной необходимости может сменить борт на меньший по вместимости, не допустив часть пассажиров к полету на рейсе, на который они приобрели билет.

У пассажиров нарушаются планы, они вынуждены подолгу находиться в аэропорту, поэтому агентам важно не нервничать и не теряться, а понимать трудное положение клиентов, оперативно решать вопросы и предлагать имеющиеся альтернативы.

Нередко большое количество запросов поступают одновременно, поэтому нужно уметь работать в режиме многозадачности. Однако для сложных запросов, необходимо не терять умение целиком концентрироваться на одной задаче до ее выполнения.

# Клиентский сервис

Работа авиаагента не сводится только к механической выписке билета. За любым запросом стоит человек, поэтому агент каждый день взаимодействует с людьми.

## Какими качествами должен обладать профессиональный агент?

### 1. Эмоциональный интеллект

Для того чтобы клиенты получали качественный сервис и всегда оставались довольными, агент должен обладать развитым эмоциональным интеллектом.

Эмоциональный интеллект – это способность распознавать и понимать свои и чужие эмоции.

Клиенты бывают разные, каждый со своим характером, принципами и реакцией на происходящее вокруг. Профессиональный агент должен быть немного психологом. Он должен понимать, что чувствует данный клиент и почему он так реагирует и на основании этого выстраивать линию поведения с этим клиентом.

С каждым клиентом нужно общаться по-разному. Кто-то из клиентов прибегает к звонкам в крайних случаях, предпочитая коммуникацию в мессенджерах, другим же удобнее позвонить и уточнить необходимую информацию по телефону, третьим комфортнее посетить офис для консультации вживую.

Нужно запоминать особенности клиента, чтобы не докучать ему звонками, если ему комфортнее отвечать на вопросы в переписке или наоборот не ждать ответа в whatsapp, если он редко его проверяет, а сразу позвонить и сообщить важную информацию. Со сдержанными клиентами нужно придерживаться более делового тона в общении, с открытыми клиентами в веселом расположении духа можно пошутить.

Если клиент попал в сложную ситуацию нужно искренне попытаться понять его проблему, приложить все усилия для ее решения и подбодрить его в стрессовой ситуации. Со скромными клиентами нужно следить, чтобы они не стеснялись задавать все интересующие их вопросы.

## **2. Эмпатия**

Очень важно проявлять эмпатию. Почему клиент недоволен, почему он испытывает именно такие эмоции, что я могу сделать для того, чтобы ему помочь?

Агент должен помнить, что клиент злится не на него. Злость, повышение тона – это реакция клиента на ситуацию и страх, вызванный непониманием и незнанием того, что делать. Страх – это природный инстинкт, который проявляется когда мы чувствуем угрозу.

Агент должен дать понять клиенту, что он на его стороне, что он понимает и разделяет его чувства и хочет помочь решить возникшую проблему. В тоже время агент не должен принимать на личный счет негативную реакцию клиента. Нужно уметь не позволить клиенту вовлечь себя в конфликт. Не нужно выяснять кто виноват в ситуации, сначала нужно решить проблему. Когда клиент поймет, что вы настроены на решение его вопроса, он начнет успокаиваться и сотрудничать с вами.

Если же клиент очень агрессивный и, не смотря на правильные действия агента, начинает оскорблять или угрожать, агент может прекратить общение с клиентом. У агента тоже есть человеческое достоинство и его никто не вправе унижать.

Агент всегда должен проявлять человечность по отношению к клиенту, даже если клиент не прав. В тоже время агент не должен принимать все происходящее на личный счет. В противном случае агент начнет «выгорать» и перестанет получать удовольствие от работы.

### 3. Инициативность и ответственность

В работе с клиентами важно уметь вовремя проявить нужную инициативу. Многие компании разрабатывают стандарты сервиса, которых нужно придерживаться. Правильные стандарты сервиса облегчают работу сотрудника и повышают качество обслуживания. В тоже время, в некоторых ситуациях нужно проявить инициативу и отойти от стандарта. Агенты – не роботы. Если агент понимает, что может сделать что-то, что положительно повлияет на ситуацию, он должен это сделать, либо предложить решение руководству. При этом он должен осознавать последствия и быть готовым взять на себя ответственность.

Нужно стараться дать клиенту немного больше, чем он от вас ожидает. Агент не должен ограничиваться рамками своих обязанностей. Всегда можно оказать услугу, которая не требует от агента высоких трудозатрат, но будет приятна клиенту.

#### **Пример 1.**

Клиент обратился за билетом.

Агент оформляет билет. У клиента разрядился телефон. Просит зарядное устройство. Агент отказывает.

Пока оформляется билет, клиент решил покурить, но у него нет зажигалки. Обратился к агенту. Агент отказал.

Клиент купил билет и попросил вызвать ему такси до аэропорта. Это не входит в обязанности агента и агент отказал.

Билет оформлен, клиент получил услугу.

#### **Пример 2.**

Клиент обратился за билетом.

Агент оформляет билет. У клиента разрядился телефон. Просит зарядное устройство. Агент поискал подходящее зарядное устройство, отказал, если подходящего не нашлось.

Пока оформляется билет, клиент решил покурить, но у него нет зажигалки. Обратился к агенту. Агент дал ему свою зажигалку или обратился к коллегам (наверняка в офисе найдется).

Клиент купил билет и попросил вызвать ему такси до аэропорта. В наше время вызвать такси совсем не сложно.

Билет оформлен, клиент получил услугу.

В обоих случаях агент хорошо выполнил свои обязанности, оказал качественную услугу, билет, который он выписал – действителен к перевозке и клиент может им воспользоваться. Но у клиента будут абсолютно разные эмоции после покупки билета. Поэтому сервис – это не только оказание качественной услуги, а профессионализм агента не ограничивается только навыками работы в системах бронирования.

#### 4. ЭТИЧНОСТЬ

Не менее важен вопрос этики в работе агента. Агент должен вести себя этично по отношению к клиентам и к другим сотрудникам. Ни в коем случае нельзя обсуждать клиентов или коллег в присутствии других клиентов. Даже если это положительное обсуждение.



Пример.

Один агент обслуживает клиента. Двое других обсуждают другого клиента.  
«Госпожа N покрасила волос в пепельный цвет, ей так идет, она стала так хороша.»

Казалось бы, ничего плохого не сказали. Но обсуждение кого-то в его отсутствии неэтично. Конечно, почти все люди каждый день кого-то обсуждают. Но, клиенты не должны этого слышать.

Также агенту не стоит обсуждать своих коллег или их действия в присутствии клиентов.

Агент не должен «подставлять» своих коллег или «прикрываться» ими. Клиент не должен слышать фразы «это делала не я», «вы не со мной разговаривали». Клиенту все равно кто из сотрудников совершил оплошность. Он платит деньги компании, а не лично агентам, поэтому отвечать должна компания. В такие моменты агент не должен искать виновных, а должен решать проблему клиента. А поиски виновных оставить руководству.

Резюмируя, профессиональный агент – это сотрудник, который умеет работать в системах бронирования, а также обладает хорошо развитым эмоциональным интеллектом, умеет проявлять инициативу и брать на себя ответственность, этичен в общении с клиентами и коллегами.

# Широкий кругозор

Помимо всего прочего, что описано в предыдущих разделах, агент должен обладать широким кругозором.

Безусловно, невозможно знать все. Но агент, должен быть способен поддержать разговор на различные темы, в первую очередь, касающиеся его работы. У клиента могут возникать вопросы, напрямую не связанные с выпиской билетов, но близких к теме авиации и туризма. Поэтому агент должен следить за последними новостями, читать статьи, смотреть видео связанные со сферой его деятельности.

## Что должен знать агент?



### 1. География

Агент должен отлично знать географию. Название какого-то города, куда хочет отправиться клиент, не должно вызывать ступор. Агент должен понимать где находится этот город, чтобы в уме построить маршрут и прикинуть какие авиакомпании могут туда летать, какой путь будет наиболее короткий и удобный. Конечно, система бронирования просчитает все возможные варианты, но она не учтет насколько тот или иной вариант удобен и логичен.

## 2. Крупные аэропорты



Безусловно, в мире очень много аэропортов и знать их все невозможно. Но те, куда чаще всего летают наши клиенты, нужно знать. Сколько аэропортов в Москве, Лондоне, Нью-Йорке, в какой части города они находятся, где можно посмотреть информацию по аэропортам. Это важно при подборе маршрута со стыковкой в городе с несколькими аэропортами.

Если клиент выбрал маршрут через Москву, при этом у него прилет в Домодедово, а следующий рейс летит из Шереметьево, агент должен подобрать такую стыковку, чтобы клиенту хватило времени добраться из одного порта в другой.

Также желательно подсказать клиенту, каким способом он сможет добраться до другого аэропорта.

Иногда в больших портах несколько терминалов. Бывает, что чтобы переместиться из одного терминала в другой, нужно выйти из транзитной зоны. Если у клиента нет визы, он не сможет этого сделать. Агент должен знать такие нюансы, чтобы клиент не попал в неприятности.

### 3. Самолеты

Конечно, не нужно знать технические характеристики самолета. Но он должен иметь общее представление. Какие бывают самолеты, как могут быть расположены кресла, какое место может быть удобнее. Также агент должен уметь найти карту мест самолета и уметь ее читать.



### 4. Авиакомпании

У каждой авиакомпании свой уровень сервиса. Агент должен знать уровни авиакомпаний, какие классы обслуживания она предлагает, какие есть нюансы.

#### **Пример.**

К агенту обратился очень состоятельный клиент, высоко ценящий уровень сервиса. Зная, уровни авиакомпаний, агент предложит, в первую очередь авиакомпании с самым высоким уровнем обслуживания и не станет предлагать бюджетные авиакомпании.

## **5. Популярные туристические маршруты и достопримечательности**

Очень хорошо, когда агент обладает информацией о пункте назначения клиента. Работа агента не подразумевает огромного количества путешествий, но о тех странах, в которых он был, можно рассказать клиенту, поделившись опытом. Агент может читать много статей о путешествиях. Клиенту будет приятней обслуживаться у агента, который сможет поддержать разговор о стране назначения.

Это главное, что должен знать агент. Если помимо прочего, агент показывает себя как интересный и эрудированный собеседник, то это еще больше увеличивает ценность такого сотрудника.



# Заработная плата



Любой труд должен достойно оплачиваться и работа агента не исключение. Рассмотрим подробнее два способа формирования заработной платы: фиксированную и смешанную ставки.

## **Фиксированная ставка.**

Фиксированная ставка заработной платы применяется в некоторых компаниях, но она встречается редко. Данная форма оплаты неэффективна и неинтересна для любой позиции, связанной с продажами. Безусловно, в данной форме оплаты есть огромный плюс – стабильность. Вне зависимости от того, какие будут продажи за месяц, агент получит оговоренную в договоре сумму. Но минусов гораздо больше:

- несправедливая оценка труда. Агент, который оказывает отличный сервис и показывает лучший результат, получит такую же заработную плату, как и агент, который не старается.
- заработная плата - мощный материальный мотиватор. В случае с фиксированной ставкой, зарплата перестает играть роль мотиватора. Сотрудники становятся пассивными.
- если сотрудники пассивны, то клиенты уходят к конкурентам, доходы компании падают и у компании начинаются сложности с выплатой фиксированной заработной платы.

## **Смешанная ставка.**

Большинство компаний предпочитают устанавливать смешанную форму оплаты труда для агентов. Зарплата может зависеть от различных показателей: количество смен или часов работы, личный или общий результат по итогам месяца, квалификация сотрудника и прочие показатели, которые работодатель посчитает важными для оценки.

### **Как формируется заработная плата в Пулково Казахстан?**

В нашей компании все агенты каждый месяц получают разную заработную плату.

Оплата труда состоит из двух компонентов:

1. Почасовой оклад.
2. Процент от прибыли, которую агент принес компании по итогам месяца.

Зарплата рассчитывается следующим образом:

$(\text{Количество отработанных часов} * \text{почасовая ставка}) + (\text{прибыль агента} * \%)$

Оценивается не количество отработанных смен, а количество отработанных часов. Если случилось так, что агент задержался с клиентом на час, то этот час учитывается при начислении заработной платы.

### **Как рассчитывается прибыль?**

Стоимость билета состоит из тарифа, такс и сервисного сбора. Доходом агентства является только сервисный сбор, вся остальная часть стоимости билета принадлежит авиакомпаниям. Считаем сумму сервисного сбора, которую заработал для компании агент и от этой суммы высчитываем процент, причитающийся агенту. Иногда авиакомпании выплачивают агентству комиссию. Это комиссия также является доходом компании и с нее причитается процент агенту.

Таким образом, зарплата зависит от количества отработанных часов и прибыли, которую агент принес компании. Эти цифры у всех разные.

Но на этом различия в размере оплаты труда не заканчиваются.



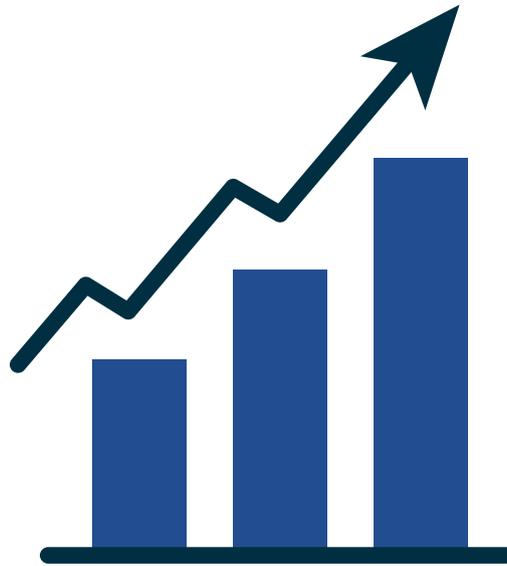
### **Уровни квалификации.**

В нашем агентстве работают люди с разным уровнем квалификации. Кто-то только начинает свой путь в роли агента, а кто-то уже давно освоился и является профи. Почасовая ставка и % будут зависеть от того какую категорию имеет агент.

У нас существует 4 категории агентов, чем выше категория, тем выше ставки по заработной плате. Подробнее о категориях читайте в главе «Потенциал роста»

В нашей компании у всех агентов равные возможности. Даже если вы пришли к нам без опыта и начали с самой низкой категории с самой низкой ставкой, у вас есть возможность повысить свой заработок. Как быстро это произойдет, зависит от вас.

# Потенциал роста



Существует два типа роста: карьерный и профессиональный. Их еще называют вертикальный и горизонтальный.

Вертикальный рост – сотрудник растет в должностях.

Горизонтальный рост – растет профессионализм и компетентность сотрудника внутри одной должности.

## Как и куда может расти агент?

Большинство авиаагентств – это небольшие компании, где нет большой и разветвленной иерархии. Как правило, в таких компаниях есть директор, бухгалтер и агенты. Иногда встречаются и другие административные должности. Кажется бы, для агента карьерный рост закрыт. На самом деле для талантливых людей есть много возможностей.

## Как все устроено в Пулково Казахстан?

Сначала агенты у нас растут горизонтально. Придя в компанию, каждый агент проходит следующие этапы:

1. Успешное собеседование
2. Серьезное обучение, которое длится около месяца.
3. Работа в категории «Агент начального уровня». На данной категории агент работает три месяца, после чего проходит тестирование.
4. Если тест сдан успешно, агент получает третью категорию – «специалист». Работает специалистом 6 месяцев и снова тест.
5. После успешной сдачи теста агенту присваивается вторая категория – «эксперт». Через 6 месяцев – тест.
6. И вот, наконец, мы получили агента первой самой высокой категории – «мастер».

На каждом уровне у агента растет не только квалификация, но и заработная плата. Но и тесты с каждым разом все сложнее. Агент первой категории – своего рода суперагент, который знает почти все о своей работе, а если чего-то не знает, способен самостоятельно найти информацию и восполнить свои пробелы в знаниях.

Сроки работы в той или иной категории не могут быть меньше указанных, но могут быть больше. Каждый человек уникален, кому-то нужно чуть больше времени, чтобы набраться знаний и подняться на ступеньку выше, а кто-то бодро шагает и сдает все тесты в срок. Это не означает, что кто-то из сотрудников хуже, а кто-то лучше. Главное, что агент не стоит на месте, а растет как профессионал и как личность. Наша компания ценит таких сотрудников, потому что из них формируется сильная команда, которая помогает расти и развиваться компании. Профессия агента не для ленивых, по крайней мере, в Пулково Казахстан.

Агент максимально вырос горизонтально. Дальше вертикальный рост. Оговорка, рост не для всех, а только для лучших.

## Кем может стать агент в нашей компании?

<b>Должность</b>	<b>Описание</b>
Старший агент	<p>Им может стать агент первой категории с высокой инициативностью и ответственностью, а также с хорошими организаторскими способностями. Это очень важная должность в компании.</p> <p>Старший агент – связующее звено между руководством, бухгалтерией и агентами. Он полностью организует работу агентов и жизнь офиса.</p>
Супервайзер	<p>Сотрудник, который занимается обучением новых и действующих агентов, а также отвечает за техническую сторону работы компании.</p>
Управляющий менеджер в региональных офисах	<p>Директор не может работать во всех городах одновременно, ему нужны помощники.</p> <p>Управляющий менеджер возглавляет офис в другом городе. Полностью отвечает за работу офиса, заключает новые договоры, встречается с представителями авиакомпаний и выполняет массу другой интересной работы.</p>
Маркетолог	<p>Должность для талантливого и креативного агента. Реклама, продвижение в соцсетях, разработка новых продуктов, внедрение автоматизации, настраивание бизнес-процессов в компании – это будни маркетолога.</p>



Все перечисленные выше должности были созданы под реальных сотрудников, которые когда-то пришли в нашу компанию без опыта работы в сфере авиаперевозок.

Компания заметила, что агент вырос и начинает перегорать. Чтобы не потерять талантливого сотрудника появлялись новые должности в соответствии с тем, какими навыками обладал агент и в каком направлении он развивался.

Возможно, вы тот сотрудник, который откроет для нашей компании новую важную должность, которая поможет нам стать еще лучше.

## **О нас**

Пулково Казахстан - это IATA-аккредитованное авиаагентство, ведущее свою деятельность с 1997 года. Уполномоченный агент авиакомпании «Аэрофлот» в Казахстане

Над гидом работали:

Исмуханова Динара - управляющий менеджер в г. Нур-Султан.

Ибрагимова Сания - менеджер корпоративного отдела.

Гончарук Алла - супервайзер по технологиям и обучению.

**© ТОО «ПУЛКОВО КАЗАХСТАН», 2021 г. Все права защищены. Копирование, упоминание, цитирование всего или любой части текста разрешено только со ссылкой на [t.me/Pulkovo\\_kz](https://t.me/Pulkovo_kz) или с разрешения авторов-правообладателей, с обязательным указанием первоисточника.**