

Obowiązki rezydenta

2014-08-25

Na czym tak naprawdę polega praca rezydenta, czym się zajmuje i jakie są jego obowiązki? Stosunkowo powszechna jest opinia, że rezydent to najwspanialszy zawód świata - przez cały rok ma wakacje i jeszcze mu za to płacą.

Przyjrzyjmy się, jak wygląda ten zawód od podszewki. Czy rzeczywiście codzienne obowiązki rezydenta są tak błahie i mało absorbujące?

Transfery

Jednym z podstawowych obowiązków rezydenta są transfery, czyli odbieranie klientów z lotniska, zawożenie ich do hoteli, a po zakończonym pobycie odwożenie z powrotem na lotnisko. Niby nic trudnego, w praktyce jednak wiąże się to często z kompletnym zaburzeniem rytmu dnia (przyłoty są nie tylko w dzień, ale i nad ranem, czy w nocy), często zdarzają się opóźnienia samolotów, czasem, z racji na duże odległości, bardziej opłaca się poczekać na kolejną grupę na miejscu i w efekcie na lotnisku spędzić trzeba wiele godzin. Sam przejazd do hotelu, w przypadku lotnisk sporo oddalonych od kurortów turystycznych, może również trwać nawet kilka godzin. Dodatkowym utrudnieniem bywa konieczność radzenia sobie z turystami, którzy podczas lotu wypili dla kurażu o kilka kieliszków za dużo, zdarzają się wczasowicze, którzy mają problem z opuszczeniem samolotu o własnych siłach.

Trzeba też umieć pomóc turystom w sytuacji zagubienia czy uszkodzenia bagażu, jednocześnie uspokajając resztę grupy, która coraz bardziej zniecierpliwiona czeka na odjazd autokaru. Podczas transferu, w autokarze, należy przekazać przyjezdnym podstawowe informacje o miejscu, w którym się znaleźli, objaśnić procedury związane z zakwaterowaniem w hotelu i poinformować o miejscu i czasie spotkania informacyjnego.

Spotkanie informacyjne i dyżury w hotelach.

Kolejnym obowiązkiem rezydenta jest przeprowadzenie spotkania informacyjnego i zjawianie się na dyżury w hotelach. Spotkanie informacyjne, potocznie nazywane jako „info”, odbywa się z reguły w dniu przylotu nowej grupy turystów, lub, jeśli przyłot nastąpił w godzinach wieczornych czy w nocy, dnia następnego. Na info wybrać należy odpowiednie miejsce, ciche, z wygodnymi siedzeniami, najlepiej w oddzielnym pomieszczeniu, np. sali konferencyjnej. Celem spotkania jest zapoznanie turystów ze specyfiką, atrakcjami miejsca, w którym się znaleźli, sprzedaż wycieczek fakultatywnych i udzielenie odpowiedzi na ewentualne pytania przybyszów. Jeżeli trafi się sympatyczna, życzliwa grupa, to przeprowadzenie spotkania idzie z reguły łatwo i płynnie. Gorzej, gdy ma się do czynienia z roszczeniową, z góry nie zadowoloną grupą, czy osobami, które zainteresowane są wyłącznie cenami alkoholu w poszczególnych sklepach.

Przygotowanym trzeba być na różne pytania i umieć wybrnąć z rozmaitych sytuacji. Zaprzyjaźniona pilotka wspomina, jak kiedyś na spotkaniu informacyjnym kilkoro turystów stanowczo oświadczyło jej, że nie znają żadnego języka, dlatego też oczekują, że będzie chodziła z nimi na wszystkie zakupy i na posiłki, by pomagać w dokonywaniu transakcji. Z uwagi na dużą zapalczywość grupki taktowna odmowa była nie lada wyzwaniem.

Dyżury hotelowe polegają na pojawianiu się w hotelu, w określonym dniu i porze, aby klienci w razie potrzeby mieli możliwość spotkania z rezydentem. Biorąc pod uwagę, że pod opieką można mieć kilka, czy nawet kilkanaście hoteli, często sporo od siebie oddalonych, to dyżury mogą całkowicie wypełniać większość dni rezydenta. Jeżeli posiada on

samochód, to radzić sobie będzie całkiem nieźle, w przypadku konieczności korzystania z komunikacji publicznej sprawa znacznie się komplikuje.

Papierologia

W zakresie obowiązków rezydenta leży również typowa praca biurowa, czyli generowanie list przylotowych, zakwaterowania oraz sporządzanie różnego rodzaju raportów, przekazywanych następnie do centrali biura. Szczególnie szczegółowe sprawozdania sporządzać należy w przypadku zajścia wszelkich nietypowych sytuacji, zwłaszcza jeśli wiążą się ze zdrowiem turystów, czy większymi stratami materialnymi. Rezydent sprawować musi też pieczę nad powierzonymi mu środkami pieniężnymi, przeznaczonymi na poprawne działanie biura, zakup niezbędnych materiałów i transport, jak również dokładnie się ze wszelkich wydatków rozliczać.

Telefon alarmowy

Turyści powinni mieć z rezydentem kontakt telefoniczny, wszak zdarzyć się mogą sytuacje, w którym jego pomoc jest niezbędna. Niektórzy klienci mają jednak skłonność do nadużywania tego przywileju i telefon, w zamyśle służący jako alarmowy, traktują jako 24-godzinną informację turystyczną.

Jedna z rezydentek opowiada o mężczyźnie, który obudził ją w środku nocy tylko po to, by zapytać o koszt taksówki z hotelu do klubu nocnego, inna wspomina młode dziewczyny, które o 4 rano, wracając z imprezy, chciały zarezerwować wycieczkę fakultatywną. Jednak szczytem wszystkiego jest klient, który zadzwonił do rezydenta, ponieważ... skończył mu się papier toaletowy w łazience. Podane przykłady ewidentnie zakrawają na bezczelność i świadczą o braku dobrego wychowania, często jednak turyści, nie mając złych intencji, po prostu zapominają, że rezydent to nie niańka i poziom opieki, jaką sprawuje on nad turystami, jest ograniczony. Zdarzają się też turyści, którzy za wszelką cenę starają się nawiązać z rezydentką bliższą znajomość ("pani taka tu samotna") i alarmową komórkę używają do składania niedwuznacznych propozycji...

Sytuacje awaryjne

O tym, jak ważna jest praca rezydenta, turyści przekonują się zazwyczaj dopiero w sytuacjach awaryjnych, kiedy nastąpią okoliczności powodujące konieczność skorzystania z jego pomocy. Do tego typu sytuacji zaliczyć można wszelkiego rodzaju wypadki, czy zachorowania, kiedy to rezydent pośredniczy w załatwianiu spraw związanych z ubezpieczeniem, lekarzami. Trudne są przypadki zagubienia dokumentów, kradzieży, zatargów z miejscowymi władzami.

Zdarzają się również zaginięcia turystów, rezydentka jednego z większych biur podróży do dziś wspomina sytuację z przed kilku lat, gdzie na Rodos turyści z małym dzieckiem nie pojawili się na transfer na lot powrotny do kraju, a w hotelu nie widziano ich już od kilku dni. Postawiono na nogi pół wyspy, po czym okazało się, że rodzina postanowiła po prostu przedłużyć sobie wakacje i na własną rękę wrócić innym, późniejszym lotem. Nie wszystkie podobne sytuacje kończą się równie dobrze, dlatego rezydent nawet na moment stracić nie może czujności.