

Z deníčku delegátky cestovní kanceláře



Natálie Samková

 **C PRESS**

Z deníčku delegátky cestovní kanceláře

Vyšlo také v tištěné verzi

Objednat můžete na
www.cpress.cz
www.albatrosmedia.cz



Natálie Samková
Z deníčku delegátky cestovní kanceláře – e-kniha
Copyright © Albatros Media a. s., 2025

Všechna práva vyhrazena.
Žádná část této publikace nesmí být rozšiřována
bez písemného souhlasu majitelů práv.

ALBATROS  **MEDIA**

Z deníčku delegátky cestovní kanceláře

Natálie Samková



Obsah

Úvod	5
Věnování	9
„Jste tady od toho, ne?“ <i>Aneb co je prací delegáta?</i>	11
Kapitola 1 — <i>Moje cesta k práci delegátky</i>	21
Kapitola 2 — <i>Mahdie v jednom kolotoči</i>	32
Kapitola 3 — <i>Maroko, země vyčerpání</i>	51
Kapitola 4 — <i>Sezona snů na Djerbě</i>	75
Kapitola 5 — <i>Bulharsko a Djerba v době pandemie</i>	113
Kapitola 6 — <i>Covid opět zamíchal kartami</i>	146
Kapitola 7 — <i>Změna plánu</i>	172
Kapitola 8 — <i>Tunisko, bumerang mého života</i>	199
Typy cestovatelů	226
Konec	229

Úvod

Zajímalo by vás, co vše se může během zahraniční letní dovolené odehrát? Máte alespoň nějakou představu, jak se český turista chová v zahraničí? Nebo jste přímo jedním z těch, kteří cestují s českou CK na all inclusive k moři? Máte vlastní zkušenost s delegátem? Pokud ano, je vaše zkušenost pozitivní, či negativní? Jak jste vnímali delegáta jako člověka? Přišli jste na uvítací schůzku? Sdělil vám zajímavosti i důležité informace a nabídl výlety?

Máte rádi český humor? Umíte brát věci s rezervou? Chcete se během čtení zasmát, odreagovat a podívat se do některých z oblíbených dovolenkových destinací? Pokud ano, jsem si jistá, že tato kniha je pro vás tou pravou.

Po dobu sedmi let jsem zapisovala zážitky s našimi turisty v destinacích, ve kterých jsem působila jako transferová delegátka, poté pobytová delegátka a následně jako šéf delegátka. Ať to byly situace vtipné, vážné, nebo absurdní, přišlo mi zajímavé je zapsat a zachovat je tak nesmrtelnými. Nejdříve v podobě obyčejných příspěvků na facebooku, kterými jsem bavila své přátele. Vyústění těchto reálných situací z letních dovolených s českými turisty do knižní podoby se mi časem zdálo jako skvělý další krok. Podělit se s ještě více lidmi o to, jaká je práce delegáta. Čemu všemu při své práci musí čelit a na jaké typy lidí během jedné letní sezony narazí.

Je už jedno, jestli bude tato kniha sloužit k pobavení pro ostatní delegáty, nebo jako sdílení zkušeností pro delegáty budoucí. Věřím, že si ji přečte mnoho klientů cestovní kanceláře, pro kterou jsem léta pracovala. Možná se někteří i poznají, protože jsou to právě oni, kteří tuto knihu se mnou nevědomky napsali. Možná právě vy jste mě měli jako svou pobytovou delegátku. Možná vám jsem zrovna měnila pokoj nebo prodala výlet. Byla jsem to třeba já, která s vámi sepisovala reklamaci. Ti klienti, kteří se v knize poznají, uvidí zmíněnou situaci zase z druhého pohledu. Tedy pohledu delegátky. Jak se říká, každá mince má dvě strany. Nemusí být vždy jen jedna strana ta správná nebo špatná. Obě mají vždy ke svému chování nějaký důvod. Věřím, že se mnou možná v nějakých

momentech nebudete souhlasit. I to je v pořádku. Jako delegát a klient spolu nemusí vždy souhlasit, tak ani autor a čtenář nemusí být ve všech názorech zajedno.

Ve výsledku je ale určena pro úplně všechny, kteří dokáží brát věci s rezervou a s nadhledem. Věřím, že tohle čtení bude oddechovým a příjemným společníkem u bazénu, třeba právě na letní dovolené s cestovní kanceláří.

Každý delegát má na konkrétní situace svůj úhel pohledu. Přesto, že směrnice mají všichni víceméně stejné, je styl řešení komplikací běžného chodu destinace každého z nich originální. Všechny destinace jsou odlišné. Obzvláště pak každá sezona je jiná a velice záleží na tom, jaký delegátský tým lidí se zrovna sešel a na jaké klienty delegát během své směny narazí. Tak vznikají ony nezapomenutelné momenty, které v týmu sdílíme a společně se jim na odreagování zasmějeme. Ty opravdu povedené zážitky potom sdílíme mezi delegáty i napříč destinacemi. Z těch vážnějších situací se učíme do budoucna. Každá situace, každý den a každý komplikovaný klient nás naučí něco nového a v tom tkví krása tohoto povolání.

Ráda bych vás proto vzala s sebou do svých sedmi letních sezon, odehrávajících se převážně v horkých arabských krajinách. Budete součástí mého kariérního i osobního posunu a rozvoje. Nahlédnete do delegátského soukromí a pobavíte se nad vybranými hláškami a jako bonus se dozvíte něco o samotných destinacích. Procestujeme spolu kus Tuniska, Maroka, Bulharska, ale zavítáme i na řecký ostrov Zakynthos.

Jména našich turistů, kolegyň a ostatních osob mohou být pro zachování jejich soukromí a mou profesionalitu a klid na duši změněna.

Čas rychle plyne, doba se vyvíjí a věřím, že mnoho údajů, případně cen zmíněných v této knize, se časem změnilo. Vše v této knize je platné pro danou sezonu, o které je řeč.

Teď si už udělejte pohodlí, pokud se nacházíte v Tunisku, usrkněte si točené tuniské koly, která kolu nepřipomíná ani z rychlíku, a nalaďte se na zaslouženou dovolenou! A pokud na dovolené nejste, doufám, že vás naladím, abyste si takovou běžnou dovolenou s českou cestovkou brzy dopřáli. Až budete mít svého delegáta při ruce, mějte na paměti, že i on je člověk, stejně jako vy. Že i on v tomhle horkém dni musí přes všechny osobní strasti vstát a nasávat problémy ostatních. Jestli přijde na schůzku o pět minut

později, dost možná nechtěl klienty na předchozím hotelu odbýt. Velké množství klientů, které proudí přes veřejné prostory hotelu, slibuje, že si vás vždy všimne nějaký klient a přijde se „jen zeptat“. Anebo prostě jen seděl pět minut na parkovišti v autě a koukal do blba. To, aby k vám přišel psychicky v pohodě a s úsměvem.



Věnování

Věnování je nedílnou součástí každé knihy. Pro autora je to poděkování někomu, kdo pro něj něco v určité části jeho života znamenal. V tomto případě mluvíme o sedmi letech, které v mém životě znamenaly mnoho. Lidé, které jsem během těchto let poznala, jsou zapsáni v mém srdci navždy.

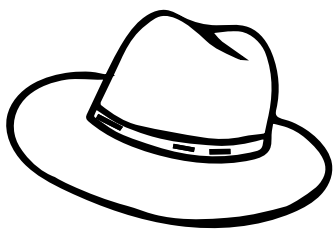
Věnování píše jako poslední část ve chvíli, kdy je tato kniha dopsána. Protože přesně v tuto chvíli vím, komu ji takto pomyslně daruji.

Za sedm let v turismu jsem poznala značné množství našich klientů. Mnoho kolegů a kolegyně. A nesmím zapomenout ani na naše partnery v destinaci, kteří jsou většinou příslušníky konkrétní země, ve které jako delegáti pracujeme. Z každé z těchto třech zmíněných skupin lidí jsem zvolila jednu osobnost, která je tou nejvýraznější pro toto úžasné sedmileté období mého života.

Klientů bylo na tisíce. Mnoho z nich se mi zapsalo do paměti ať pozitivně, či negativně. Tím nejvýraznějším je ale Ivo. Byl to od první chvíle ten nejveselejší a nejpozitivnější člověk, kterého jsem jako delegátka mohla ve své práci poznat. Kde byl Ivo, byla dobrá nálada, kterou rozdával všem okolo sebe. Nebyl příspěvek na facebooku, který by mi neokomentoval. Jednoduše, i když nebyl fyzicky na dovolené s naší cestovní kanceláří, tak jsem o něm stále věděla. Ivo, děkuji za všechny čokolády, za všechna slova podpory, a hlavně za to, že jsem tě mohla poznat. Ivo už není mezi námi a já věřím, že by mu věnování udělalo převelikou radost.

Sedm let v cestovním ruchu skrz různé destinace a lidi. Ale Dáša je jenom jedna. Ta na Djerbě, myslím. Pokud mohu poděkovat někomu za to, že mě naučil dělat práci tak, jak ji dělám. Pokud mohu říct, že ke mně i ostatním měl někdo opravdu lidský a individuální přístup. Pokud je někdo na správném místě, je to Dáša! Všichni, kdo Dášu znáte, se mnou teď tiše souhlasíte, já vím. Děkuji za všechno, a hlavně za to, že jsi byla tím nejlepším pracovním vzorem! Přeji ti pevné nervy na všechny další pracovní sezony na Djerbě.

Tunisan, kam se podíváš! To by nikoho v Tunisku asi nepřekvapilo. Ale většinou byli všichni jako přes kopírák. Jeden Tunisan byl od A do Z vyčleňující se z davu. Náš za každé situace veselý řidič Adel! Ve dni plném schůzek a stresu bylo fajn vidět, jak jeho autobus projíždí Djerbou a troubí na mě. Vždy mi nadšeně zamával, a to mi nejednou zvedlo náladu a vykouzlilo úsměv na tváři. Výlety nebo letištní transfery s ním byly vždy zážitkem. Lidem zpíval, tancoval a vyprávěl historky. Adel chybí nám všem a nikdy nezapomeneme! Adel nás opustil začátkem roku 2024. Naše selfie si ukládám. Vždy mi připomene horké a náročné dny na Djerbě, které jsi rozzářil.



„Jste tady od toho, ne?“ Aneb co je prací delegáta?

Věřím, že každý ví, kdo delegát je. Pojdme si i přesto ve zkratce zrekapitulovat popis této kolikrát nevděčné pracovní pozice.

Delegát je člověk, který se nachází v místě dovolené. Záměrně nepíši v blízkosti hotelu, protože jsou i situace, kdy bydlí na druhé straně ostrova nebo v jiném městě atd.

Delegát by měl být telefonicky k dispozici, kdyby nastala situace, se kterou si turisté, za které zodpovídá, neví rady. Signál je v některých destinacích horší a může se stát, že se delegátovi nedá nedovolat.

Delegát by měl být jazykově vybavený tak, aby byl schopný cokoliv v dané destinaci vykomunikovat. Po příjezdu na hotel by se měla uskutečnit uvítací schůzka, kde by měl sdělit základní informace o destinaci a hotelu, poradit a předat tipy pro ty, kteří jsou v destinaci poprvé. Informovat o tom, kde a jak najít případné další informace, hlavně ty o odjezdu od hotelu na zpáteční let. Pro ověření, že klienti při schůzce opravdu poslouchají, především pak u těch důležitých informací, zakomponováváme do výkladu vtípky. Samozřejmě musíme umět vycítit, že je na vtipkování vhodná atmosféra a správně naladěné osazenstvo. Asi nemusím říkat, že jsem používala ty samé vtipy na každé schůzce a po řadu let. Klienti se popadali za břicho, zatímco já si po osmé v jeden den připadala trochu trapně. Co když je někdo z klientů na mé schůzce již po několikáté a slyší ty samé vtipy znovu? Co když létají celá léta a každou jednu schůzku se mnou slyší to samé? Jeden z mých oblíbených vtípů byl o adrenalinovém sportu aneb využití městské hromadné dopravy na Djerbě. Městský autobus je zde tak trochu kouzelný, protože nemá jízdní řád ani zastávky, a přesto vždycky přijede. Ovšem jestli přijede za pět minut, nebo za hodinu, vám nepoví ani nikdo z místních. Tenhle vtípek jsem proložila užitečnou informací o tom, že vývoz mušlí je z Tuniska v omezeném množství povolený. Omezené množství chápe každý náš klient jinak, a tak pro jistotu zdůrazňuji, že to znamená hrst třeba deseti mušlí, ale ne osm kilo v kufru. Což pramení z reálné zkušenosti. Věřte, nevěřte, opravdu si někdo chtěl takové množství v kufru vyvézt. A ten někdo je většinou ten, kdo se na schůzce mému vtípku smál nejvíce!

Mnoho lidí mimo obor se domnívá, že se jako delegátky šest měsíců válíme na pláži se svými (určitě místními) manžely a ještě jsme za to královsky zaplacené. Nejenže ne všechny delegátky mají automaticky místního manžela, některé mají třeba rovnou více místních milenců. To si samozřejmě dělám srandu, cizoložství je v Tunisku nelegální. Proč tedy legenda říká, že je Tunisko populární sex turismem? Jedná se o mýtus, či se toto tvrzení zakládá na pravdě?



My delegáti děláme i spousty jiných věcí, říkáme tomu pracovních povinností, jako je například zachraňování opilým manželem zamčené klientky z pokoje, dětem na střeše hotelu hledáme rodiče, zatímco recepční si rve vlasy, že ho kvůli tomu možná vyhodí z práce. Běháme po pláži a zjišťujeme, kdo ukradl našim turistům purpurové osušky z Decathlonu, propašováváme se do kuchyně, abychom od šéfkuchaře zjistily jedné moc milé babičce recept na našlehaný barevný krém nebo prostě jen schůzujeme. Obcházíme hotely a opakujeme celé léto stejné věty dokolečka. Věty typu: „Nenoste nikam s sebou cestovní pas, zamkněte ho do trezoru a vyndejte až v den odletu.“ „Jízda na velbloudovi stojí okolo 20 dinárů / 10 minut.“ „Nevyvážejte prosím ze země žádnou faunu ani floru, je to nelegální.“ A stejně se najdou tací, co svůj cestovní pas vyvenčí hned při první příležitosti opustit hotel, při které ho rovnou i ztratí. Náramně se pak diví, že opravdu neexistuje kouzelný proutek, kterým bych vykouzlila nový cestovní pas a oni si opravdu budou muset zaplatit poměrně drahý výlet do hlavního města Tuniska na českou ambasádu. Stejně tak za desetiminutovou jízdu na velbloudovi paní zaplatí mladíkovi na pláži 150 euro a začne jí to být divné až dva dny poté, kdy mladý Tunisán s těžkým výdělkem nemá potřebu se na pláži následující týden ukázat. A stejně tak každé nabírání klientů na odlet vidím v plátěných plážových taškách DJERBA vykukovat malé živé palmy. „Vladka si minulý rok z Djerby přivezla palmu a žádný problém neměla! Má ji teď na balkoně a krásně jí roste.“ „Náš celníci v Praze nikdy nekontrolovali.“ Děj se co děj, tohle není už starost delegáta. Ale vy si na nás vzpomenete, uvidíte!

Jako delegáti máme pak spousty jiných, klientům neviditelných povinností. Jezdíme do kanceláře, kde připravujeme uvítací obálky. Někdy nám dojde barva v tiskárně a nová

není k dispozici. A když k dispozici je, jak se mění a kdo nám s tím teď hned pomůže? A co když nám tiskárnu nikdo nezprovodí, co budeme dělat? Improvizujeme.

Provádíme naše turisty na výletech. Někdy s minimem informací a někdy dokonce doprovázíme výlety, na kterých jsme sami poprvé. Umění delegáta je naprostá profesionalita a umění improvizace s tím, že klienti ji neprokouknou. Někdy v mezičase schůzek, kdy si naivně myslíme, že vyplníme reporty nebo si spočítáme peníze za objednané výlety či si jen prostě vypijeme kafe, jedeme stěhovat klienty. Ti vyděšení volali, že právě přiletěli, ale vystoupili asi na špatném hotelu. Po cestě za nimi zkouším přijít na podobnost názvů hotelů ‚Vincci Helios‘ a ‚Djerba Menzel‘, ale zatím stále marně. Jak si mohli splést tyto dva rozdílné názvy hotelů? Mám teď v deseti minutách klienty naložit do svého auta a převzt je na správný hotel a vyřešit celou situaci na jeden zátah, nebo mám objednat přes našeho partnera v destinaci řidiče, nechat klienty čekat a pak to ještě celé volat kolegyni, která má tyhle hotely na starosti? Věděli jste, že delegát nesmí klienty vzít za žádných okolností do svého pracovního auta?

Jako šéfdelégátka během dne plného svých schůzek přijímám nekonečné množství hovorů ať od kolegů, či klientů. Jeden delegát onemocněl, druhý zaspal. Třetí je na výletě bez signálu. To je super den! Pro naše klienty jsme 24/7 po celý jejich pobyt k dispozici na telefonu. Někteří to vědí a plně toho využívají. Moc ráda bych teď vzpomněla pána, který mi v jedenáct večer podnapilý volal, protože objevil ve svém kufru šavli. Ta šavle sice byla jeho, ale byl překvapený, že si ji s sebou zabalil do kufru na dovolenou na Djerbu. Asi padesátiminutový hovor skončil řešením, že ji daruje někomu z recepčních, aby neměl při odletu z Tuniska na letišti problémy. Vlastně jsem se ani nezeptala, jak velkou radost recepční ze šavle měli. Když jsem se následující dny na daném hotelu ukázala, předstírala jsem, že nejsem delegátka pána, který v hlavním proudu letní sezony přes hotelový resort, posilněný alkoholem, nesl šavli na recepci. Naší prací je tudíž také psychická podpora a poradenství po telefonu.

Asi je to dobrou nebo dobrotou novodobých delegátů, ale komunikace přes mobilní aplikaci WhatsApp je nejen moderní, ale především šetří klientům peníze. V zemích mimo EU, jako je Tunisko, by to klienti cestovních kanceláří měli brát jako benefit k jejich dobru, nikoliv samozřejmost. V dnešní době tak nikdo z nich nemusí platit vysoké

částky za volání a místo toho může delegátovi zavolat přes hotelovou wifi zdarma. Třeba rovnou přes videohovor. Jeden večer mi zvonil telefon a ukazoval mi příchozí videohovor. Na profilové fotografii byl v podřepu pán kolem pětapadesáti let v klobouku vojenské barvy a v náruči držel velkého kapra. Tedy nepamatuji si, jestli to byl zrovna kapr, ale byla to velká ryba. Prostě obří úlovek, to se musí nechat. Měla jsem na obličejí pleťovou masku, a tak jsem ho ušetřila polekání a napsala jsem pánovi zprávu, co pro něj mohu udělat. Chtěl se jen zeptat, kolik že stojí ta jízda na velbloudovi, protože zápisky z uvítací schůzky nemůže najít. Věřím tomu, že videohovor byl omyl. I když hovor zvonil podezřele dlouho...



Méně úsměvné, vlastně až nepříjemné jsou pak ty hovory, kdy se něco doopravdy děje. Ne vždy volají sami klienti, ale často je to manažer hotelu nebo recepce. V těchto chvílích pak musíme změnit svoje plány a jet rychle tam, kde nás opravdu potřebují. A to v případech vážných úrazů nebo třeba výslechu u policie. Například pán, který se přetahoval u bazénu s jinou turistkou o osušku, trval na svém, že s ním někdo z nás delegátů musí jet na policii, protože neumí anglicky. Bylo na něj ze strany poškozené slečny podáno trestní oznámení za hrubé jednání. Pán i slečna odmítali osušku pustit. Následkem této přetahovačky slečna upadla. Osušku ale stále odmítla pustit a náš klient ji vlekl po zemi, což slečně způsobilo drobná zranění. Policie v Tunisku anglicky také neumí, to je celkem paradox, tak jak tento výslech vlastně dopadne? Delegát překladatel musí umět širokou škálu jazyků. Zároveň by měl na policii sloužit jako právník a psycholog. A samozřejmě musí hájit pravdu našeho klienta, to se od něj očekává. Delegát má kolikrát názor zcela jiný. Pro svůj klid ale často udělá či se na pár minut stane čímkoliv, a to i proti svým zásadám. I když delegátovi většinou nic jiného než překládat nezbyývá, klient by si měl uvědomit, že překlad delegáta je orientační. Nejsme žádní překladatelé a věřím, že mnoho z delegátů nedisponuje žádným jazykovým certifikátem.

Asi je známo, že si někteří klienti myslí, že delegát, „kterého si zaplatili“, má tohle horké červencové poledne určitě na sobě plavky a skotačí v moři, místo aby ihned přijel řešit jejich problém. A ve stejnou chvíli si delegát přeje, aby měl den alespoň 40 hodin.

Během těchto nabitých letních dní je telefon delegáta v plném provozu a po skončení minimálně půlhodinové úvodní schůzky přibude na WhatsAppu deset nových konverzací a pět zmeškaných hovorů. Základní výbava delegáta je nabíječka nebo alespoň powerbanka vždy s sebou.

Přesto s čistým svědomím mohu říct, že většina klientů nás je schopna i politovat, pochválit a podpořit. Donesou nám čokoládu na nervy. Jsou i klienti, co nám v noci před svým důležitým a neodkladným hovorem pošlou SMS, jestli jsme stále vzhůru, že se s námi potřebují telefonicky spojit. Ano, hodní a slušní lidé stále nevymřeli. I po sedmi letech v turismu jsem neztratila víru v dobro.

Měli bychom se vyjádřit ke všem reklamacím, které se týkají nás osobně nebo hotelů, které máme na starosti. Často hodiny psaní, vysvětlování, popisování situací a focení stíháme doslova za běhu, mezi hotely. Jsou i sezony nebo destinace, kdy nemá delegát auto a čekání na taxíka je jednou z mála dostupných časových mezer pro účely, jako je odpovídání na tento typ e-mailů. Komunikace s centrálou cestovní kanceláře je alfou a omegou kvalitní práce delegáta.

Vyjadřování se k reklamacím mi přijde někdy až ponižující. Obhajovat se, že nespím s manažerem hotelu, jak uvádí klient, nýbrž celá jeho reklamační vznikla jen proto, že se klient opil a uprostřed noci házel do bazénu odpadky pod okny dalších ubytovaných hostů, mě trochu (více) urazila. Tyhle hry na kočku a myš mi přijdou absurdní. Pokud nic jiného, pán svoji primitivní reklamaci plnou pravopisných chyb minimálně pobavil naši centrálu. A mě určitě.

Teď se hodí připomenout výše poznamenanou zmínku o komunikaci s centrálou. Vždy je dobré, aby o všem věděli od delegáta dříve než od klienta. Reklamačnímu oddělení to usnadní zdlouhavé pátrání, co se těm klientům v destinaci vlastně stalo a co to tam ten delegát proboha provádí! Klienti situace velmi rádi zvětčují. Takzvané z komára udělají velblouda. Někteří jsou schopni spíše z komára udělat štěnice. Volají z destinace na centrálu za 60 Kč/minutu a podají svůj problém tak, že je dělí krok od smrti a jedině, co je může zachránit, je 100% kompenzace zájezdu.

× × ×

Také bychom měli jezdit na letiště. Vítání nových klientů a zároveň loučení s těmi, kterým dovolená právě skončila, je často emočním momentem. Buď jsme smutní, protože super rodina odlétá, nebo nám padá kámen ze srdce, protože už mají palubní vstupenku v ruce. Tak či onak, je letiště zlomovým bodem. Všechno tu začíná a téměř vše tu končí. Reklama ale chodí samozřejmě ještě v zimě. Hodně dlouho od pobytu klientů. Kolikrát je v České republice minus patnáct a já se musím vyjádřit, proč osmého července panu Vomáčkovi nefungovala na pokoji klimatizace a jaké že měl číslo pokoje. Kam měl pokoj výhled a jestli mu během pobytu vyměnila úklidová služba ručníky. Jako delegáti se během hlavní sezony na letiště málokdy dostaneme. Záleží také, o jaké destinaci se bavíme. Pokud se jedná o malý řecký ostrov, často uvidíte právě svého delegáta už na letišti. V destinaci, jako je Tunisko, ho dost možná uvidíte až na informační schůzce ve vašem ubytování.

× × ×

Pojďme si popsat prototyp perfektního delegáta. Na webových stránkách českých CK v sekci „kariéra“ se to dočtete. Nabídky pracovních pozic na letní sezonu zveřejňují cestovní kanceláře už koncem roku, výběrová řízení poté probíhají zjara. Není se čeho obávat. Pokud to chcete zkusit, splňujete požadavky a moje kniha vás po dočtení neodradí, tak jste správný kandidát. Každá cestovní kancelář má výběrové řízení takové, jaké si ho personální oddělení udělá a to znamená, že pokud půjdete ke třem CK, bude to třikrát jiné. Mé první výběrové řízení byl vlastně rozhovor, kdy pan personální vykouřil tři cigarety a kývl mi na pozici. U druhé české cestovní kanceláře probíhalo celodenní výběrové řízení, kde nás zkoušeli z anglického jazyka, z prodeje výletu, z komunikace s recepcí a celkově hodnotili naše jednání, chování a reakce. V průběhu lidé z konkurzu vypadávali. Nejlepší ale byla zlatá střední cesta konkurzu u třetí CK s následnou bezkonkurenční komunikací s centrálou, kde jsem zůstala po dobu pěti úžasných sezon a poznala lidi, které se nebojím nazvat přáteli.

× × ×

Delegáti jsou různí – mladí, starší, muži, ženy. Studenti, vystudovaní. Někdy je delegát v destinaci poprvé a někdy 20 let. Pro kvalitu jeho služeb nesejde na délce jeho pobytu v destinaci, ale na jeho důvěryhodnosti a chuti pracovat. Jednoduše by měl být připravený a měl by znát základní informace a fakta. Především své pracovní povinnosti a cestovní podmínky by měl mít v malíčku. A měl by mít chuť zjistit všechno, co neví. Delegát by na hotel měl chodit hlavním vchodem a v uniformě cestovní kanceláře, od které je. Je to vizitka CK i jeho. Klienti by měli delegáta poznat na dálku a nebát se k němu přijít. Já vždy vcházela do hotelové recepcce s logem cestovní kanceláře. To jen pro jistotu, pokud by někomu mé celé modré šaty nepřišly dostatečně říkající název naší kanceláře. A v případě, že někdo seděl s mobilem v ruce a nevnímal svět okolo sebe, naše jméno jsem ještě při vstupu křičela. Mě nikdo nikdy nemohl přehlédnout. A ten, kdo přišel na schůzku pozdě a neměl stud říct: „Já jsem tam byl přesně, ale vy jste tam nebyla!“ dostal od ostatních okamžitou odpověď o všem výše zmíněném. Vždy jsem milovala, když mě bránili samotní klienti. Pravda vždycky zvítězí, je to tak?

Co by takový delegát měl umět? Komunikovat. Není to ani o jazycích, jako o umění komunikovat se správnými lidmi, ve správný čas. Rozpoznat, kdy se hodí se usmát a kdy je úsměv vaším vrahem. Jedna moje kolegyně mi vyprávěla, že na ni přišla reklamace od klienta. V reklamaci uváděl, že delegátka byla pod vlivem drog, protože se celý jeho pobyt usmívala. Na mě přišla reklamace, že se usmívám arogantně. Takže pozor, úsměv není jen jeden, nikoliv, je jich celá široká paleta.

Jako delegátky pak víme, kdy zamrkat na manažera hotelu, aby před odletem otevřel klientům restauraci dříve, protože bude lepší, když se naobědvají a nesnědí nás nevrlymi pohledy při nástupu do autobusu. Delegát muž zase zvládne klientkám přes pouhý hovor pomoc s ovládáním klimatizace nebo nastavením televize. Delegáti chlapi jsou skvělí a potřební! Protože nám kolegyním pomohou s nastavením pracovního e-mailu i s tiskárnou v kanceláři. Bůh jim žehnej! V ženském delegátském kolektivu je muž potřebný. Asi jako všude, ženy umí peprně drbat. Chlapům stačí ke štěstí málo a nedrbou. Ženský kolektiv rozbítý chlapem je jednoduše životním balancem!

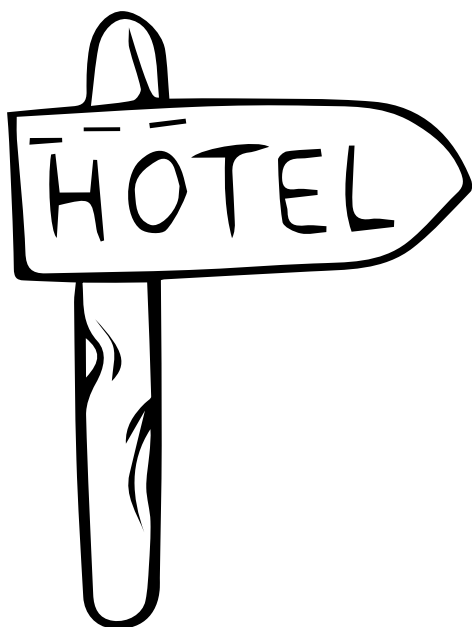
Důležitá je profesionalita reakcí delegáta. „Ty po mně kamenem, já po tobě chlebem“, i když má klient kolikrát potřebu nám ublížit, my musíme mít potřebu jemu pomoci a v tom duchu s ním i komunikovat. A to i přesto, že se někdy jedná o velmi osobní až sprosté jednání z jejich strany. Na náš osobní názor není prostor.

Delegát není jen delegát a nedělá jen výše zmíněné. Je také operátor, psycholog, vztahový poradce, policista, kriminalista, meteorolog, historik, pošťák, biolog, instalatér, oceánolog, rybář, učitel v mateřské škole, vychovatel, chůva, soudce, IT technik, zdravotník, překladatel či lékař. Na otázky všeho druhu působí jako wikipedie. A pokud delegát neví, jaké bude za deset dní počasí, tak klienti začínají pochybovat o jeho věrohodnosti. Co ten tu dělá?

Zní to jako samá negativa, ale vůbec ne. Delegát je zároveň někdo, kdo je s destinací spjatý a klienti, kteří se pravidelně na svůj oblíbený hotel či do své oblíbené destinace vrací, se na něj těší. Někdy mu dokonce vezou dárek. Delegát je součástí následných vzpomínek na dovolenou. Někteří nás přivou k oslavě svých narozenin. To jsou ty pozitivní věci, ze kterých jako delegáti čerpáme, když se zdá být nejhůř. Když pak přijde od klientů pochvala nebo si přečteme milý komentář na sociální síti, máme nabitě baterky. Kolikrát se nás ti úžasní klienti před ostatními nevhodně se k nám chovajícími zastanou a není potřeba nic více dodávat. Někdy mají nově příchozí turisté čistou radost, když nás na letišti vidí a utíkají se s námi přivítat. A takový opálený, zrelaxovaný šťastný klient, který nám poděkuje za pěknou dovolenou při odletu, je tou nejlepší odměnou za naši dobře odvedenou nelehkou práci. Někdy po úvodní schůzce, někdy až po odletu přijde od klientů žádost o přátelství na facebooku. Ano, klienti jsou někdy stalkeri, někdy jsou ale velmi milí a sympatičtí a přátelství s nimi na facebooku pokračuje další dlouhá léta. Pokud jsem si jako delegátka na začátku své kariéry myslela, že odletem z dovolené pro klienty upadám v zapomnění, byla jsem později velmi překvapena. Potkala jsem lidi, kterým jsem na Djerbě měnila ubytování nebo se mnou byli na výletu úplně všude po Praze. V supermarketu, v obchodních centrech nebo prostě jen na ulici. Ne že bych je poznala já, protože jich bylo na tisíce. Ale protože já byla jejich delegátka, poznávali oni mě. „Jé, dobrý den! My jsme vás měli v létě jako delegátku na Djerbě!“ To bylo radosti, když jsem šla od zubaře s oteklou půlkou obličeje.

Práce delegáta je zábavná, a i když se zdá někdy být stereotypní, únavná, stresující a náročná, rozhodně je vždy záslužná a smysluplná. Rozhodně tu práci milujeme, ať jsme v jakékoliv části z výše zmíněného. Jeden náročný klient nám může zkazit den, ale změní vztah k práci, kterou milujeme a děláme ji srdcem. Každý nespokojený klient nás posouvá v kariéře o krok dále a učí nás. A každý spokojený klient nám dokazuje, že posouvat se stále dál a dál za to stojí. My delegáti za ty roky dobře víme, že každý pocit je dočasný. Pocit naštvanosti, stresu, zoufalství i vyčerpanosti. Co ale zůstává napořád, je přesvědčení, že to má smysl. Sama jsem byla důkazem toho, že jsem s radostí vítala konec letní sezony a říkala, že příští rok už ne. Po pár měsících to vše ze mě spadlo a já se natchytala, jak se dívám do kalendáře, za kolik dní bude první přilet další sezony.





Kapitola 1

Moje cesta k práci delegátky

Prodavačka v duty free aneb co předcházelo delegátské kariéře?

Nejsem z cestovatelské rodiny, proto mě asi nikdy nenapadlo, že bych se jednou mohla živit jako delegátka. Rodiče jsou spíše domácí typy a do zahraničí téměř nejezdí. Když už někde v době mého delegátského působení vyrazili, byli nejvýraznější rodinou celého zájezdu. K cestování po světě a poznávání nových kultur mě to nikdy nelákalo, jazyky ani zeměpis mě ve škole extra nenadchly a v rodině jsem neměla žádný vzor dobrodruha. Když jsem byla s mladším bratrem na dovolené v tuniském městě Sousse, naši delegátku jsem vyloženě obdivovala a vzhlížela k ní s velkou úctou. Bylo to v mých očích povolání snů, které jen tak někdo nemůže vykonávat. Daleko od rodiny, v nepohodlí a v jiné kultuře. Navíc pracovat v cizím jazyce.

Delegát pro mě znamenal podporu a zadní kolečka v případě, kdyby se něco stalo. Nevím, jak a kdy nastal zlom, že někteří lidé k delegátům ztratili respekt? Nebo ztratili zábrany slušného chování?



Na střední škole jsem studovala mikrobiologii, která mě extrémně nebavila. Přírodovědné lyceum jsem si vybrala, protože mě bavila biologie, a především rostliny, o kterých tenhle obor samozřejmě vůbec nebyl. Hořkým zklamáním pro mě bylo, že tenhle obor byl plný zkoumání mikrobiologických vzorků a chemických pokusů. Pro některé z mých spolužáků bylo vyprávění učitelů o mikrobech pohlcující. Hned na začátku prvého ročníku jsem zjistila, že je to velký omyl a já jsem v pasti. V pasti něčeho, co mě nebude celé čtyři roky absolutně naplňovat. Toho si všimla také profesorka mikrobiologie a při každém hromadném

odebírání vzorku pipetou vyvolala jako pokusného králíka mě. Možná mě chtěla jen lásku k mikro světu cucáním pipety naučit, možná jsem byla vážně skvělý adept na budoucího laboranta nebo potravinového kontrolora, těžko říct.

Kdykoliv namátkově kontrolovala domácí úkoly, musela zkontrolovat můj sešit jako první. Když jsme překreslovali bakterie zpod mikroskopu na papír, koukala mi přes rameno a brblala něco o absolutní nepodobnosti. Někdy mě to nechala celé vygumovat a překreslit znovu. Oproti spolužákům z mého překreslování nebylo vůbec znát umění, ani mikrobiologické nadšení. Neměla jsem šanci, já jsem bakteriím jednoduše nepropadla! A z chemických pokusů jsem neměla radost jako moji spolužáci. Připadaly mi nudné. Nebavil mě paradoxně ani zeměpis, protože náš učitel nám místo povídání o různých kulturách a národech pouštěl *Simpsonovi*.

Zatímco spolužáci po maturitě pokračovali studiem na vysokých školách, já byla ráda, že to nekonečné peklo skončilo. Našla jsem se v marketingu, ve kterém jsem už při škole začala brigádně pracovat jako hosteska. Bavila mě podpora a reklama produktu. Tenkrát jsem dost litovala, jaký obor jsem si na střední vybrala a záviděla spolužákům ze základní školy, kteří se rozhodli studovat právě marketing. Žít se mikrobiologií by pro mě bylo životní utrpení, tím jsem si byla jistá. Osypala jsem se pupínky jen při myšlence na bakterie, viry, plísňe nebo pipety a jakékoliv další kultivační nádobí. Zkoumat v laboratoři něčí výkaly nebo moč jednoduše nebylo to pravé ořechové pro mě.



Díky tomu, že jsem si koupila svoje první auto, jsem mohla jezdit s promo týmem na akce po celé České republice jako hosteska. Letní festivaly, ochutnávky v supermarketech, večerní akce nebo samplinky mi vydělávaly celkem hezké peníze. Časem, možná když jsem trochu dospěla, mi začalo vadit, že se kariérně nikam neposouvám. Když jsem v supermarketu viděla ochutnávku na jogurt, kterou prováděla hosteska ve věku mojí babičky, přišla na mě krize, která skončila myšlenkou na razantní životní změnu! Ke změně jsem se odhodlala přesně ve chvíli, kdy jsem v Praze na Černém Mostě v nejménovaném supermarketu s červenou parukou na hlavě prováděla ochutnávku na

energetický nápoj. Ten moment se do vzpomínek zapsal velice silně. U této práce přece nemohu zůstat na pořád. Co teď?



Poslala jsem životopis na pražské letiště. Bylo mi jedno, jestli na letišti budu pracovat v občerstvení, v duty free obchodě nebo někde jinde. Chtěla jsem do pestré společnosti, což znamenalo do společnosti cizinců. Moje angličtina byla bídná, a i tak mě přijali do jedné bageterie v bezcelní zóně. Možná protože měli nouzi o zaměstnance, možná protože tam nikdo nechtěl pracovat? Mohla jsem nastoupit ihned. Záhy jsem zjistila, že zamilovat se do letiště netrvá dlouho. Lidé všech možných národností se kolem mě točili, lety všech možných leteckých společností létaly v pravidelných intervalech tak, že jsem za chvíli uměla všechna čísla letů. Soul, Hurghada, Moskva nebo Istanbul. Ve dne v noci. Některé spoje létaly i několikrát za den. Lidé chvátali, čekali. Smáli se, telefonovali, chytali wifi, spali na sedačkách. U nás ve francouzské bageterii si cizinci sedávali s kávou a jahodovou tartaletkou a čekali na boarding. Já v bílé čepici a kuchařské zástěře nadšeně obsluhovala jednoho cestujícího za druhým. U toho si procvičovala a zároveň zdokonylovala svoji angličtinu.

Všude kolem mě poklusem chodili piloti a letušky nebo ostatní letištní zaměstnanci. Byl to šrumec, kterého se nedalo jen tak přepít. Na letiště jsem jezdila dlouho s nadšením.

Směny jsem měla nejčastěji na Terminále 1, odkud se létá do zemí mimo schengenský prostor (Rusko, Dubaj, Turecko, Velká Británie atd.). Milovala jsem odpolední čas, kdy na ranveji stálo zaparkované letadlo od Emirates – Airbus A380, na které jsem prosklenou stěnou letiště den za dnem koukala. Koukala a snila. Bylo jiné, takové exotické, lákavé a voňavé, i přes tu vzdálenost, která nás z letištní haly na ranvej dělila. To letadlo nebylo jen dopravní stroj, působilo na mě tajemně, jako by mi říkalo: „Pojď, svez se!“

Když kolem mě procházely ve dvojicích letušky v běžových sukních a rudých rtěnkách, v ten moment se kolem mě zastavil čas. Zmohla jsem se jen na zírání. V Dubaji jsem předtím nebyla a nevěděla jsem, co si pod slovem emirát mám představit? Jak vypadají šejkové a proč všichni o Dubaji mluví jako o jiném světě?