**Валентина 3.**

Клиент: Алло.

Менеджер: Здравствуйте, отдел бронирования, санаторий «Южное взморье». Татьяна?

Клиент: Да, здравствуйте.

Менеджер: Скажите пожалуйста, вы оставляли заявочку по поводу брони, у вас можно уточнить пару моментов вот для бронирования?

Клиент: Я, знаете, не сколько бронирование, сколько я по цене хотела уточнить. Я в комментарии там написала.

Менеджер: Ну да…Да, но для этого мне нужно уточнить у вас пару моментов. Ранее не отдыхали у нас?

Клиент: Да, без проблем. Ранее нет.

Менеджер: Не отдыхали. А откуда узнали о нашем санатории?

Клиент: Мне коллега посоветовала.

Менеджер: Угу. Даты какие рассматриваете для отдыха?

Клиент: Так, ну вот где-то с 25-го может быть июня, на две недели.

Менеджер: Категория номера вас какая интересует?

Клиент: Стандарт. Самый обычный. Нам не надо, там, каких-то лакшери.

Менеджер: Двухместный, однокомнатный?

Клиент: Смотрите, нас будет: я, муж и ребенок.

Менеджер: Тогда вам повышенную комфортность могу предложить только лишь. Только в таком номере можно расположиться на дополнительном месте ребенку.

Клиент: А, да?

Менеджер: Да.

Клиент: Так, для ребенка места не будет.

Менеджер: Да.

Клиент: Ну, раз так…

Менеджер: С лечением, без лечения?

Клиент: Без лечения.

Менеджер: Без лечения. Минуту. Смотрите, у вас будет скидка 15% за семейный отдых.

Клиент: Угу.

Менеджер: В стоимость будет входить трехразовое питание – шведский стол, просто бассейны с подогреваемой морской водой, на пляже все оборудовано шезлонгами, можете пользоваться. Вот. Что касаемо лечения: путевки без лечения, оздоровительные на двоих взрослых и ребенка. Сам номер двухместный однокомнатный, повышенной комфортности, 20 квадратных метров, двухспальная кровать и дополнительное место для ребенка. Тапочки и халаты предоставляются в номере Преимущества при выборе этого номера: можно выбрать с хорошим видом и ближе к морю. Также на территории есть детская игровая площадка и детская анимация, которая входит в стоимость, можете посещать. Общая сумма – 215 867 рублей с учетом скидки 15%.

Клиент: Это на две недели, да ведь, мы считаем?

Менеджер: Да, это получается 14 дней.

Клиент: Угу…Ну все, понятно. С мужем я посоветуюсь еще. А там оплата у вас как?

Менеджер: 10%, оставшаяся часть по приезду.

Клиент: Все, понятно. Спасибо вам большое.

Менеджер: Всего доброго.

**Наталья 11.**

Клиент: Да.

Менеджер: Надежда, добрый день. Санаторий «Южное взморье» вас беспокоит. Меня зовут Наталья.

Клиент: Добрый день…

Менеджер: Отдел бронирования. Вы оставляли свой контактный номер телефона для связи с вами, с просьбой перезвонить по поводу бронирования. Все верно?

Клиент: Да, да, хотела узнать просто у вас…

Менеджер: У вас просто написано здесь: «Уточнить наличие места, стоимость размещения на апрель». А апрель, какие даты вас интересуют, что вы рассматриваете, какую категорию номера, были ли ранее в нашем санатории?

Клиент: Нет, никогда не была.

Менеджер: Не были в нашем…

Клиент: Ну, вот в начале апреля. Да. И вариант, там, где, по-моему, с подселением. То есть там, по-моему, стандарт двухместный или что-то такое.

Менеджер: Двухместный однокомнатный, да? С возможным…Место в номере, с возможным подселением в номер, правильно?

Клиент: Да. И еще, по-моему, у вас там есть двухкомнатные, да?

Менеджер: Да, есть двухместные двухкомнатные, есть стандартные номера повышенной комфортности, есть просто стандартные номера. В зависимости от комплектации. Есть, дальше уже люксовая категория – это студия, начинается.

Клиент: Угу. А вы можете сказать, вот, цены на обычный, вот, двухместный, и, вот, двухкомнатный.

Менеджер: Можно. Мы сейчас с вами можем просчитать несколько вариантов. Вы скажите только, вы одна будете, правильно я понимаю?

Клиент: Ну да.

Менеджер: А апрель какой? Ну, какой… Начало апреля.

Клиент: Начало апреля.

Менеджер: То есть, грубо говоря, с 1-го апреля, на сколько дней, четырнадцать?

Клиент: На десять.

Менеджер: Десять, угу. Так, на десять дней, стандартный номер двухместный однокомнатный. Так, по программе Covid-19, правильно я понимаю? Надежда?

Клиент: Еще раз повторите.

Менеджер: По восстановительной программе Covid-19, правильно я понимаю?

Клиент: Да, да, да, да.

Менеджер: Так, вот если это будет стандартный номер, двухместный однокомнатный, место в номере в этом, стандартном. Стоимость будет, с программой, 50 900. То есть это будет программа, питание, проживание, ну, посещение бассейна, там, в общем, ну все, все, что связано с санаторно-курортным лечением.

Клиент: А эти, пиявки, ну, гирудотерапия, туда входит?

Менеджер: Ну, гирудотерапия входит в эту программу. Процедура гирудотерапия входит в программу именно по восстановлению «Covid».

Клиент: А если массажи какие-то, спа…

Менеджер: Массажи, ну, а вы не читали, да? То есть, я думала, вы просто написали про эту программу, я думала, что вы с ней ознакомились на сайте. Она у нас как бы расписана, именно по тем процедурам, которые включены в эту программу.

Клиент: Угу, угу.

Менеджер: Сейчас я вам назову, что вам интересно по, как вы говорите, гирудотерапия и…Так, программа восстановления стандарт. Значит, ну, прием, консультация, тестирование, диагностика – это понятно. Консультация узких специалистов – это понятно. От 10-ти дней мы считаем. Диагностика – понятно. G-шок на сенсорном стенде, медицинская экспресс-диагностика будет. Так, дальше, у вас будет лечение: ванны лечебные будут: жемчужная, вихревая, по количеству дней там – четыре, шесть, восемь. Наполнитель: ванна газовая, душ лечебный: Шарко, циркулярный. Дальше, грязевые аппликации будут, термовоздействие парафином. Озокерит у вас будет, кстати, хорошая очень процедура. Так, ручной массаж медицинский, аппаратный, физиотерапия, ну это понятно. Так, ингаляция терапия – это тоже понятно. Спелеотерапия – понятно. Спелеокамера у нас, вы будете ее тоже посещать. Так, дальше…

Клиент: То есть я еще устану, да, от отдыха, в хорошем смысле слова?

Менеджер: Ну, вообще, процедура достаточно интересная. Именно вот программу они разработали для восстановления. Ну интересная. Я вот только, знаете, вы меня спросили про гирудотерапевта, я его видела. Почему я его сейчас не вижу? Гирудотерапевт, гирудотерапевт…Групповые тренинги…А здесь не входит гирудотерапевт, значит. Значит лечение пиявками, скорее всего это будет у вас как дополнительное, да. Если она вам необходима.

Клиент: Угу, угу.

Менеджер: Угу.

Клиент: Хорошо, все, поняла. Так, а если двухкомнатное…Номер двухкомнатный с подселением.

Менеджер: Так, если будет двухместный, да, двухместный двухкомнатный номер. Место в номере. По этой же программе восстановления. Стоимость будет - 57 900. 57 900. Но там уже две комнаты.

Клиент: А, все, ага. Хорошо, я поняла. Так, а у вас же там, я вот посмотрела по карте. Вы, я так поняла, то сеть где-то в Хосте или в Сочи находитесь?

Менеджер: Смотрите, наш санаторий расположен в центре Адлерского района. То есть Калинина 1 – это центр Адлерского района.

Клиент: А, хорошо.

Менеджер: Очень удобная транспортная развязка, аэропорт, железнодорожный вокзал, прямой выход на поляну, развилка, и прямой доступ до олимпийских всех этих объектов. Санаторий находится на первой береговой линии, то есть у нас есть свободный доступ к морю. Нет, значит…Территория охраняемая, то есть в принципе, как бы, достаточно безопасно.

Клиент: Угу. Хорошо, а теперь смотрите…Да, говорите.

Менеджер: Для оформления бронирования необходимо будет оформить с вами счет, вы мне продиктуете фамилию, имя, отчество. Желательно, конечно, все-таки скорректировать какие-то даты, но, на моменте бронирования, в течение семи дней выставляется счет, направляется на вашу электронную почту. Вы можете, в принципе, вот за эти семь дней что-то подкорректировать. Может быть даты, может быть, я не знаю, может, ну с номером будет: все-таки двухместный или однокомнатный или двухкомнатный. То есть корректировка возможна в течение семи дней. И потом уже вносится предоплата для подтверждения брони – 10% от стоимости. Оставшуюся сумму вы будете оплачивать по приезде, при заселении в наш санаторий. Можно за этот период времени что-то там, внести какую-то корректировку, чтобы у вас зафиксирован был тариф. Чтобы на вас не влияло изменение стоимости.

Клиент: А у вас эта вот предоплата возвратная? Эти 10%?

Менеджер: Конечно, в течение двух недель. Если вы отменяете бронирование, сумма предоплаты вам перечисляется полностью.

Клиент: В течение двух недель, да?

Менеджер: Двух недель до заезда.

Клиент: Ага. А, до заезда.

Менеджер: Да.

Клиент: Подождите, то есть мне надо определиться за две недели до заезда, да?

Менеджер: Да, вам за две недели до заезда, в принципе, нужно будет определиться. Если вы не будете заезжать, мы снимем бронирование и вернем вам задаток, который вы оставили.

Клиент: Угу. А если вдруг…А если, допустим, две недели уже перешла и вдруг передумала.

Менеджер: Ну тогда первые сутки, да, первые сутки вам придется оплатить. Но опять же, по какой причине вы отменяете бронирование. Вот тоже очень важно.

Клиент: Угу. Ну это я на всякий случай, ага. Ясно все. Так, хорошо, скажите пожалуйста, мне вот…У вас насколько разбираются, там, все эти номера?

Менеджер: Ну, вообще, как бы, бронирование очень активно сейчас идет, за счет того, что, может быть, закрыты границы. Может быть то, что обратились на наш, российский туристический…

Клиент: Ну да.

Менеджер: Отдых. Да.

Клиент: Сейчас тоже Байкал у нас, русские сезоны подключились. У нас обычно зимой иностранцы: Китай, Таиланд и Европа, Америка там. А тут…Русских, наших, не бывает обычно россиян. А тут, в этом году, что-то прям какое-то безумие. Я просто сама работаю в туризме.

Менеджер: Ааа.

Клиент: Поэтому…Я думала, будет провально, а сейчас смотрим такие, уже не знаем куда их распихать.

Менеджер: Ну да, у нас точно так же. Прямо вот…Прям впритык-впритык.

Клиент: Так, смотрите…

Менеджер: Давайте, можно сделать предварительную бронь. Она вообще вас ни к чему не обяжет, то есть я внесу вас в базу нашей системы, чтобы у вас хотя бы была предварительная бронь. Если у нас наступает такой момент, что мы, например, ну, места заканчиваются, связываемся с гостем, если вы да-да, согласны, то выставляем тогда счет и вносится предоплата. Если нет, то отменяем бронирование.

Клиент: Хорошо, хорошо.

Менеджер: Давайте так сделаем…

Клиент: Давайте тогда так сделаем, я вот просто в какой…

Менеджер: Единственное, что с номером? Что с номером, какой? Ну вот…

Клиент: Двухкомнатный который. С подселением двухкомнатный.

Менеджер: Давайте.

Клиент: Где вот…У меня получается своя комната будет, да, просто как квартира…

Менеджер: Конечно. То есть, да, то сеть получается, что номер состоит из спальной комнаты, гостевой комнаты. То есть в спальне у вас есть возможность двухспального размещения, ну, двухспальная кровать, размещение на этой кровати. Есть номера из стандартной категории, но их очень мало, у которых раздельные кровати. То есть там идут раздельные две односпальные кровати. Но в гостевой комнате будет диван.

Клиент: Ну давайте.

Менеджер: Оформим?

Клиент: А вы когда подселяете, там учитывается как-то возраст, там, ну пол понятно что.

Менеджер: Ну пол понятно, да. Возраст. Ну, как правило, ну, у нас есть еще категория по путевкам которые приезжают, они конечно отдельно, да. То есть мы их стараемся отдельно поселять.

Клиент: Угу. Ну ясно. Все тогда, тогда…

Менеджер: Фамилию, имя, отчество, Надежда…Надежда, скажете мне?

Клиент: Надежда Александровна Гринева.

Менеджер: Гринева.

Клиент: Гринева, через и, Гринева. Надежда Александровна.

Менеджер: Гринева. Контактный номер телефона если я вот ваш, по которому звоню, укажу?

Клиент: Да.

Менеджер: Так, и, Надежда Александровна, еще почтовый адрес ваш.

Клиент: Так, это сейчас будем долго записывать.

Менеджер: Да? Почему?

Клиент: Так, там получается, первая…evagrin…

Менеджер: eva?

Клиент: Да. Eva. Нe как английские буквы, да. E, v…

Менеджер: V, как галочка, а, как наша, русская.

Клиент: Ага. Потом grin, то есть буква g, как будто д русская, да, r английская, i – палка с точкой.

Менеджер: N.

Клиент: N английская, 19, 77.

Менеджер: 19, 77.

Клиент: 12, 26.

Менеджер: 12, 26.

Клиент: Угу. @gmail.com.

Менеджер: @mail.com.

Клиент: Gmail.

Менеджер: А, gmail.

Клиент: Да, gmail.

Менеджер: Gmail.com. Угу. Ну, если я не справлюсь, я вам перезвоню, хорошо?

Клиент: Хорошо.

Менеджер: Все, спасибо вам огромное.

Клиент: Спасибо вам большое.

Менеджер: Всего доброго, до свидания.

Клиент: До свидания, всего доброго.

**Ирина 1.**

Клиент: Алло, да, слушаю.

Менеджер: Здравствуйте, Елена Анатольевна?

Клиент: Да.

Менеджер: Информационный центр санаторий «Южное взморье». Елена Анатольевна…

Клиент: Да.

Менеджер: Уточняем информацию по отъезду по вашему. Подскажите пожалуйста, дату и время.

Клиент: Завтра.

Менеджер: в 8 утра, да?

Клиент: Почему в 8? У меня без лечебного, этого…У меня в 12 выселение. У меня без путевки лечебной.

Менеджер: У вас расчетный час же – восьмичасовой.

Клиент: Почему? Вы мне сказали 12. Я вчера подходила.

Менеджер: А вы подходили к менеджеру, да?

Клиент: Да.

Менеджер: Да, хорошо, тогда поняла. Хорошо, спасибо за информацию. Спасибо.

Клиент: Да. Мне сказали, что это у кого путевка восьмичасовая…А мне в 12 сказали.

Менеджер: Хорошо, хорошо. Спасибо за информацию.

Клиент: Вам спасибо. Ага, всего хорошего.

Менеджер: Да, всего доброго, до свидания.

**Антонина 1.**

Клиент: Алло.

Менеджер: Добрый день, информационный центр, меня зовут Антонина. Елена, я по поводу вашего трансфера уточнить информацию. Поезд 104, 21.02, верно? В 10:24.

Клиент: Да.

Менеджер: Угу. И подскажите, Елена, вы хотели бы еще и обратный, да? Не только встречу, но и проводы оформить, да?

Клиент: Ну да.

Менеджер: Угу. А точную дату отъезда и время?

Клиент: 27-го.

Менеджер: Угу. 27-го. А время? Или вы еще пока…

Клиент: Такой же 104.

Менеджер: Угу.

Клиент: А у вас наверняка там есть расписание этих 104-х.

Менеджер: Знаете, Елена, расписания у меня нет поездов. Мне нужно время точное.

Клиент: Ну тогда перезвоните мне 22-го, я вам скажу точно. Потому что я сейчас…У меня перед глазами этого нет.

Менеджер: Угу. Хорошо, Ирина, тогда…

Клиент: Это не будет поздно, 22-го?

Менеджер: Нет, 22-го не будет поздно.

Клиент: Ну позвоните 22-го, я вам скажу, когда мы 27-го уезжаем.

Менеджер: Угу. Подскажите, ваш контактный номер 7103 оканчивается…

Клиент: Ну вы мне звоните.

Менеджер: Убедитесь, чтобы по приезду он был включен.

Клиент: Да, конечно.

Менеджер: Нет, просто вы оставили его в заявке, на встречу.

Клиент: Да, хорошо, конечно.

Менеджер: Все тогда, Ирина, да, всего доброго, до свидания.

Клиент: Да, спасибо, до свидания.