



*Ema Paulů*

Povolání snů,  
nebo  
noční můra?

# Delegátka

cestovní  
kanceláře

Delegátka cestovní kanceláře



Ema Paulů

# Delegátka

cestovní  
kanceláře

Copyright © Ema Paulů, 2021  
Cover design © Pavlína Černá, 2021  
Cover illustration © Asmiana, Pakhnyushchy / Shutterstock

Vydalo nakladatelství Fortuna Libri Publishing, 2021.  
[www.fortunalibri.cz](http://www.fortunalibri.cz)

Odpovědná redaktorka Alena Macháčková  
Jazyková korektorka Jana Jílková

První elektronické vydání

Jakákoliv podoba s žijícími či mrtvými osobami,  
událostmi či místy je čistě náhodná.

Všechna práva vyhrazena.

Žádná část této publikace nesmí být rozmnožována,  
ukládána v jakémkoliv vyhledávacím systému nebo přenášena  
v jakékoliv formě ani elektronickými, mechanickými,  
kopírovacími, nahrávacími a jinými prostředky  
bez předchozího souhlasu majitele práv.

ISBN 978-80-7546-356-2 (epub)  
ISBN 978-80-7546-357-9 (pdf)  
ISBN 978-80-7546-358-6 (mobi)

Ty nejhorší z nejhorších momentů zůstaly od začátku do dnes stejné a myslím, že se nikdy nezmění. Deset vteřin v životě, kdy lituji, že dělám, co dělám. Identický scénář opakuje se dvakrát ročně.

Deset sekund od vypnutí hlavního uzávěru vody a jističe elektřiny v bytě. Já pro jistotu vypínám všechny pěkně postupně k trojfázovému a až nakonec ten hlavní, ne proto, že jsem blondýna, ale protože mě to postupné cvakání ve stylu odpočítávání utvrzuje ve správnosti rozhodnutí zase odjet na dlouhou dobu do neznáma. Následných deset ztraceně dlouhých vteřin zírám s kufry vyrovnanými na chodbiče a nevyrovnaným nitrem do naklizeného bytu a přemýšlím, že mám už úplně poslední šanci vzpomenout si, co jsem si nevezala, co jsem zapomněla. A výjimečně v botách vběhnout zpět, otevřít skříň a strčit to alespoň do boční kapsy kufru.

Od střední školy jsem si snila o práci, která v sobě bude zahrnovat cestování. Teď ji mám. Život ve třech kufrech, žaludek naruby při každém odjezdu, kdy vláčím kufry ze třetího patra dolů. Pomínou-li soukromé cestování, dvakrát ročně. Jedenáct let.

Až po dvaceti minutách v taxíku se trochu uklidním, protože je jasné, že i kdybych zapomněla cokoliv, nestihnu se proto vrátit. S otevřením automatických dveří na letišti se konečně zklidním i já. Závan dalek, ciziny, velkého i malého světa, co tam někde čeká. Efekt letiště mám odjakživa jako všelék na cestovní horečku. Tam vždy opadne. *Nemůžeš objevit nové oceány, pokud neopustíš břeh*, je taková moje mantra každého odjezdu.

## ZAČÁTKY

*„Láska a hlad jsou dvě hybné síly lidstva, určují veškeré lidské dějiny,“* napsal Friedrich Schiller. Měl pravdu, určily i tu mou. Bylo to někdy v roce 2008, kdy jsem čirou náhodou zavítala do Venezuely, tropického ráje, jenž se od samého začátku rád prezentoval jako exotická díra plná divokosti. Bylo mi souzeno se tam vracet tak dlouho, až jsem si ji zamilovala. Lásky a hladu tam bylo habaděj... Guillermo, místní indián, mi až příliš často vyprávěl o švédských či finských delegátech cestovních kanceláří. Přestože jsem nic z toho tehdy nepochopila, ani mě to ničím neinspirovalo, nikdy jsem na to nezapomněla.

Vrátila jsem se do Čech, bez sebemenšího ponětí, co vlastně se životem budu dělat. Abyste rozuměli, v mém pracovním profilu bylo vše zdánlivě ukázkově ideální: rok starý vysokoškolský titul, znalost pěti jazyků, bydliště v hlavním městě... Problém byl ve mně. Nestála jsem o standardní práci a už od dob vejšky jsem si v mezičase pobíhání z večírku na večírek, učení se a veskrze té klasiky, co si umíte představit, neuměla představit, že přijde den, kdy budu muset chodit do práce pět dní v týdnu. Pravidelně! Ustavičně! Navždycky!



Do důchodu. Do smrti. Pět týdnů dovolené ročně. Šest, když to dobře půjde. S žádankou předem. Dodržovat předepsaných osm hodin, povinná hodina na oběd v určený čas, pítat magnetickou kartou a radovat se z kávy zadarmo a FlexiPassů v korporátu. A taky možná stravenek. Konferenční hovory, open office a hraní si na casual Friday jako bonus na doručení téhle nuzné reality. „Ale má drahá, to je prostě normální, tak to chodí, zvykneš si, dělají to všichni,“ chlácholila mě maminka. Ale já věděla, že tohle se nestane. Ostatně scénář byl vždy podobný a nebude jiný.

Je duben. Pracuji v cestovní kanceláři v Praze, ale z mé kariéry v produktovém oddělení není nic. Kolektiv špatný, pracovní povinnosti, které mi připadají nekvalifikované a nudné, každé ráno kličkuji kolem sídla cestovky tak urputně, že snad jen síla vůle mě donutí do kanceláře dojít. Chci něco, co mě bude bavit, co mě pohltí tak, že zapomenou na pracovní dobu. Výpověď schovávám v druhém šuplíku vpravo, když mě zničehonic šéfová během červnového pátečního odpoledne vyhodí sama. Na hodinu. Asi to pochopila stejně, snad lépe než já. Dodnes jí jsem za to vděčná. Někdy nás musí někdo popostrčit.

Koupím si kolo. Červené.

Výsledkem mé dvouměsíční zkoušky, chodit někam pravidelně, ráno ve stejný čas vstávat a dobíhat tramvaj dvanaáctku s vyplazeným jazykem, je jen boolehlav, odpor a špatná vzpomínka. Ale také vzpomínka na spoluvytváření cenové politiky, kdy jsem srovnávala hráče na trhu a jejich konkrétní ocenění hotelů a dovolených. V rámci toho jsem narazila na nabídku delegatury do Afriky. Afriku moc

neznám, na rovinu, ale evokuje mi to závan někdejší zkušenosti s touhle prací, kterou jsem dávno ztratila, závan nestandardní pracovní doby a spojení mého milovaného cestování se zaměstnáním a vyděláváním peněz. Protože makat už vážně musím začít.

V osmnácti jsem brigádně pracovala pro menší cestovní kancelář jako delegátka v Itálii. Tehdy jsem o té práci věděla asi tolik, co vy nyní. Tedy nic. Přijela jsem tam jednoduše v domnění, že jde o dovolenou u moře a sem tam posadím pár lidí na autobus zpět do Česka, či si je naopak vyzvednu. Zásadním problémem nebylo ani tak to, že mě skok do skutečného cestovního ruchu velmi rychle vyvedl z představy, že jde o dovolenou, nýbrž to, že organizace na místě byla jeden velký neřízený chaos, prolínání pravomocí a povinností. Neměli jsme průvodce, načerno mě poslali s plným autobusem průvodcovat po Římě bez licence, což je zakázané, a navíc jsem tam nikdy předtím nebyla. Konflikty s kolegyní, příjezdy klientů, které jsme jednou neměly kde ubytovat, tak bydleli v našem apartmánu a my s kolegyní běhaly mezi palmami a mořem s kufry (to byl mimochodem její kokotský nápad, jak situaci vyřešit).

Dneska by mi z něčeho takového pravděpodobně vypadaly vlasy, ale tenkrát jsem si to moc nebrala. Oni ani klienti mě moc vážně nebrali, spíš jako malou holčičku, co jezdí na kole mezi desítkami a desítkami apartmánů, obíhá pět až šest najednou dorazivších autobusů, pořád se usmívá, je milá, pozitivní, za letu se učí italsky a například problémem s chybějící postelí asi stěží vyřeší. Mít určitou tvář je v této práci alfou a omegou. Já sice měla tvář pěknou, ale

možná až moc. Bez vrásek, bez zkušeností, bez vepsaných příběhů světa a života, ještě bez vyzařující pevnosti. Vždycky mi šlo náramně dobře improvizovat a zorientovat se v cizím prostředí. Avšak odstup více jak tří generací, když vám je osmnáct a vaší klientce osmdesát osm let, nepřelstíte, nepřeklenete, nesmažete. Respekt si prostě nakrásně nekoupíte za žádné peníze. Samozřejmě jsem nechápala, že problém je právě věk, možná jistá bláznivost a dozajista špatně zorganizovaná destinace, a tak jsem po první sezoně tento job odpískala v domnění, že mě nikdo neposlouchá, nic nefunguje a nikam to nevede, není to pro mě. Tak to byl rok 2000.

Uteklo deset let. A já si znovu pohrávám s myšlenkou vrátit se. Nyní už vím, že to není o tom, že mi cestovka zaplatí, abych se poflakovala v Africe mezi Indickým oceánem a masajskými hošany. Nebudu vám tu teď vyprávět novodobou storku o bývalé či budoucí Bílé Masajce. Ukážu vám, jak mi delegatura změnila život a pohled na svět. A jestli je to bezpodmínečně nebo snad skutečně práce snů, anebo jen zlaté pozlátko trochu jiné pakárny, kde vás rutina doběhne také. Dříve, později, či nikdy. Jestli vám víc dá, než nutně ztratíte. Poněvadž to, že vám mnohé sebere, je zaručené. Nemůžete cestovat v několika vlacích najednou, některé vám ujedou a už znovu nepojedou. Byly lepší, stály za to, vynahradí vám je život u moře, teplo, nepravidelná práce či prémiová kuchyně? Než to prohlédnete a vyhodnotíte, uteče spousta času, který už nikdy nevrátíte. Ať už vás to pobaví, pomůže nahlédnout do oboru, o němž na rozdíl od letectví není literatura příliš k mání, inspiruje

ke kroku za obzor a standard běžných pracovních dnů, anebo jen pomůže k sebereflexi a odreagování. Tak můžeme začít.

Delegatura není práce pro každého, koho rozčilují studené meze během jara a podzimu na naší padesáté rovnoběžce, inverze v listopadu, tma od nevidím do nevidím celou zimu, rutinní domácí práce, nošení těžkých tašek s potravinami do lednice na střídačku s odpadky, nebo ta zmiňovaná osmihodinová pracovní doba. A tak dále. Toho všeho vás delegatura zbaví...

ALE!

Není to ani práce pro každého DLOUHODOBĚ.

Hlavně to není práce jako JINÉ.

Ach ano, ty nudné práce, které možná ve prospěch delegatury chcete opustit, a proto teď knihu čtete. Pravdou je, že se nikdy nedozvíte, co mohlo být jinak a co můžete dokázat do doby, než to zkusíte. Pročež je dobré vědět, co ta zkouška obnáší a do čeho jdete.

Prvně, jdete do práce. Sice jiné, ale pořád do práce navzdory tomu, že se to často zvenku nezdá. Delegatura bývá titulována jako životní styl. Činnost, která podstatně ovlivní i osobní život. Pravděpodobně ne po první sezoně, ale dlouhodoběji ano. Míra ovlivnění se dá hodně regulovat, ale nikdy ne úplně. Těžko se budete starat na denní bázi o nemocné rodiče, když pendlujete mezi hotely v Tunisku. Dost těžko si najdete stabilní partnerský vztah ve Žďáru, když šest měsíců v roce delegujete v Egyptě. Těžko budete s rodinou u vánočního stromečku, když sedíte v letadle kdesi nad Asíí dvacátého čtvrtého prosince buhvíjakého

časového pásma, jímž si nejste jisti ani vy sami. Narozenniny, svátky, Velikonoce, rodina, přátelé, známí... Tohle všechno necháte zde, v Čechách nebo na Slovensku, které teď ještě vnímáte jako doma. Jasně, vezmete si svoji simku, ale stejně ji tam, kam budete vysláni, budete používat málo. Čím méně, tím lepším delegátem budete. Delegatura je o nechání se „vcucnout prostředím“, protože delegát je pro klienty oním mostem a zprostředkovatelem mezi naším a tím cizím, novým. Logicky by o destinaci měl vědět víc než jen to, co si přečte z průvodce Lonely Planet v letadle do vysněné destinace. Je pravda, že znám delegáta, který pracuje i s tříměsíčním miminkem, ale co si budeme povídat. Je to tatínek a jeho manželka není Češka. Mateřství a delegatura se nedají spojit. Tečka. Tak to je. Chcete-li nebo ne, přijde čas si vybrat.

Oněch faktorů, které vás donutí učinit rozhodnutí, je mnoho. Jde prakticky o řadu obyčejných situací, nad nimiž se „běžní“ zaměstnanci ani nepozastaví. Delegáti ano, protože delegatura je návyková. Její životní styl s mnoha honičkami, ale i požitky je návykový. Nerutinní práce, ruch, exotické prostředí, klima, život stále v akci s řadou nových zážitků, zdarma ubytování, jídla ve vybraných hotelech. Úžasní i nesnesitelní klienti, na které se denně musíte usmívat. Místní, co vás obklopují, a během sezony na některé hystericky křičíte s tlakem dvě stě padesát, jak jsou tupí. Kolegové, které nemůžete už ani slyšet, natož vidět a s nimiž se těšíte na začátek další sezony. Je nemožné popsat vše do detailu někomu mimo tento mikrokosmos jen v úvodu. Ale je to tak. Však uvidíte... Určitě si to přečtete.

Á propos, ještě jednou:

*Ne každému to sedne.*

*Ne každý na to má.*

*Věřte nebo ne, není takový problém začít, jako skončit.*

*Jedno tajemství prozrazeno.*

*A teď, jak to všechno začalo.*

## POHOVOR

Začalo to jednoduše, ostatně jako všechny velké věci začínají – podprahově. Poslala jsem životopis a motivační dopis. Ovšem když stojím před tou vysokou prosklenou kancelářskou budovou v Praze, jsem nervózní. Není to vůbec můj styl. Za prvé nejsem trémař, naopak, a za druhé rámcové ponětí o branži mám. Asi i proto mě vůbec na pohovor pozvali.

Už ne zcela přesně vím, jak mám být přesvědčivá a profesionální v něčem, co jsem zkusila jednu sezonu kdysi dávno v létě. Tak vsadím na upřímnost, znáte to: Pravda je nemoc, zkus upřímnost, to je ctnost. Dnes, viděno zpětně po více jak dvaceti odpracovaných sezonách pro cestovní kanceláře, i se zkušeností náboru delegátů v aktivní roli, vám můžu říci, že když už vás CK pozve na pohovor, máte z padesáti procent vyhráno. Uhrát dobře pohovor není vůbec těžké. Vybírající personalista hledá milou, nekonfliktní, schopnou osobu bez arogance, která umí pravopis, je diplomatická, flexibilní, má přirozený respekt, všeobecný přehled a také (ne nutně) znalost destinace. Tu, jak správně tušíte, jsem neznala vůbec. Ovšem v této branži vlastně není třeba umět nic a zároveň všechno, nebo alespoň od všeho trochu. Brouk pytlík

v uniformě. Musíte ale počítat s tím, že se toho musíte strašně moc naučit za chodu.

Když jsem začínala, nebyl takový nedostatek delegátů na trhu, dnes je plošně vzato delegátů málo, a berou kdekoho. Z důvodu sezonnosti práce a určité neslučitelnosti s klasickým či rodinným životem. Dlužno říci, že prestiž této práce zůstala kdesi na přelomu milénia, kdy byli zástupci cestovních kanceláří o poznání lépe placeni a rovněž pečlivěji vybíráni. O tehdejších výhodách proti dnešním ani nemluvě.

Jak jsem až později pochopila, exotické, tropické destinace jsou jakousi nejvyšší metou v delegatuře. Zatímco na klasické letní destinace jako Řecko, Bulharsko, Španělsko, Itálie, Tunisko se dnes dá dostat velmi snadno, zlí jazykové a já tvrdíme, že dnes může dělat delegáta i cvičený šimpanz. Destinace exotické jsou mezi delegáty žádány a stojí se na ně velké fronty. Bývají za odměnu, výkony, loajalitu dané cestovce nebo protekčně. Sečteno, podtrženo, bylo obrovským zázrakem, že v pozici na delegáta v exotice vůbec vypsalí a neobsadili ji svými kmenovými delegáty. Naprostým zázrakem pak byla skutečnost, že mě hned v den pohovoru přijali. Zatím na dobré slovo bez podepsané smlouvy, ale zpečetěno čestným slovem a minimálně litrem vína. Je skvělé, když si s personalistou sednete ve všech ohledech, i na ten drink.

Aby to nesvádělo k mylné interpretaci, vzali mě proto, že jsem uměla italštinu, která do destinace byla požadována a cestovní kancelář nikoho s tímto jazykem ve svém portfolio neměla. Neuvěřitelná shoda náhod. Pokud vůbec náhodly existují.



## MERIDOU DO ITÁLIE

Smlouvu na destinaci Afrika jsem podepisovala až v říjnu, což je v oboru běžné. Přísliby destinačních zařazení jsou jedny z mála slibů, co se v cestovním ruchu ctí. Díky aspoň za ně. Bylo léto a já měla nové kolo merida, kterém jsem si koupila po vyhazovu z práce, každý den jsem na něm pravidelně jezdila. Při jedné takové jízdě mi zavolali z cestovky. „Cože děláte? Jedete na kole? Ach tak! Kam? Okay, tak rychle přijďte na ústředí. Vybuchla nám Itálie, co kdybyste tam letěla? Však italštinu máte, proto vás posílám do východní Afriky... Ne hned, pozítří je odlet. No dobře, ale zítra určitě přijďte, zaparkujte klidně na modrý, musíme to vymyslet!“

Tato později často ve společnosti k dobru dávaná historika o žoviálním náboru záskoků se skutečně stala. Je to zároveň krásný příklad, jak skutečně delegatura funguje. Honem honem. Hrrr. V tomto oboru se stále něco mění, na denní bázi, nic není stabilní, všechno je dynamické. Ne každému to vyhovuje, ale já jsem se v tom našla. O čtyřicet osm hodin později jsem seděla v letadle směr Itálie. Jako začínající Robin Hood jsem jela spasit destinaci, v níž to nešlo dle představa cestovní kanceláře. Natvrdo řečeno – v průběhu sezony

se měnil delegát. Velmi nestandardní a málokdy praktikované. Cestovní kanceláře se tomu snaží co nejvíce vyhnout, ale někdy není možné za každou cenu udržet delegáta v destinaci, kterou nezvládá, anebo se mu nelíbí.

Cestovka končícímu delegátovi předem nic neřekne a odvolá ho kupříkladu i den před odletem, že si jen tak tak stihne zabalit. Proto jsou smlouvy mnoha hráčů na poli cestovního ruchu koncipovány s okamžitou výpovědí bez udání důvodu, třebaže je to poněkud drastické. Ale když má CK v určité destinaci jen jednoho delegáta, nemůže riskovat, že se delegát po obdržení výpovědi či odvolání naštve a přestane z minuty na minutu pracovat. Vypne si služební mobil, neudělá schůzky, neinformuje klienty o odletu, to vše tisíce kilometrů od mateřské centrály, kde má i stovky klientů.

Zatímco některé CK si ve smlouvě vytyčí řadu bodů, kdy, jak a proč mohou s delegátem rozvázat pracovní poměr, výpověď ze strany delegáta bývá pokutována řádově tisíci i desetitisíci korun. Znam CK, kde je pokuta více než dvouměsíční plat. To už si hodně lidí rozmyslí, jestli odejde. Rep nebo repové, jak se říká delegátům v mezinárodním prostředí, totiž zastupují nejen cestovku, ale též pečují o destinaci a samotné hosty na dovolené. Jsou k dispozici osobně i na telefonu. K dispozici musí být.

A tak Eva neví, že ji letí nahradit Ema. Ema neví, že Eva ji nebude týden zaučovat, jak centrála slibovala, jen aby Ema kývla na odlet do dvou dnů. Tourism guláš v plné síle. Takhle to prostě funguje, klame se, občas se přímo lže, všem. Někdy více, někdy méně, podle potřeby. Správný delegát se to musí naučit sám velmi rychle používat.

Zkrátka a dobře: Eva a Ema se nikdy osobně nepotkají, protože se vykryje letenka, aby to bylo ekonomické. To, co popisuji, není úplně běžné, ale stalo se to a děje se to dodnes. Takže když jsem se po charterovém letu již s klienty na palubě převlékla do uniformy, všichni ti slunce, moře a jak z omalovánky krásných hotelových komplexů chtíví lidé se na mě sesypali: „Jak dlouho pojedeme do hotelu? Zatím vidím jasno, nebude zítra pršet? Bolí mě koleno, potřebuju bydlet přímo u moře, to mi musíte zařídit! Náš malý Tomášek má hlad, bude hned v hotelu SNACK? Já mám žízeň, nemáte vodu? Slečno, kde je tu bankomat?“

A jak to asi mám vědět, když jsem tu teď s vámi vystoupila z letadla, chce se vám říct. Nemůžete. Myslím, že nejdůležitější vlastností, kterou delegát musí mít, jsou pohotovost a flexibilita. Nejen viděno prizmatem této šílené situace, ale celkově. Ano, v hotelu by měl být *snek* (někdo říkal i šnek). Proboha, proč někteří vyslovují foneticky snack? Je vám snad jasné, že jediné, co jsem bez debat věděla, byla právě výslovnost slova snack. Ostatní jsem střelila. Je v pořádku, někdy říci „nevím, zjistím“, ale nejde to říkat na úplně všechny vznesené dotazy. Ani vinit cestovku, šla jsem do last minute akce, plavat se musím učitv hluboké vodě, za rozjetého závodu v plavání.

Strýček Google a zejména jeho Maps sice jako berlička pomůžou trochu před samotným nájezdem, ale vlastní osahání je nenahraditelné. Tak improvizujete, přitakáváte a vyjeveně, avšak se stoickým výrazem, se sami podivujete nad dvaceticentimetrovými výmoly v silnici, no pardón, v Itálii!

Moje znovuzačátky byly jinak nádherné, nesrovnatelné s těmi před tolika lety. Stále existují neuvěřitelné destinace, kde budete mít ubytování jako z telenovely s výhledem na moře, báječné stravování, přiměřeně práce, jež vás bude bavit, nadstandardní souznění a spolupráci s místní cestovní kanceláří, málo příletů a fantastické, bonitní klienty ubytované jen v parádních, bezproblémových hotelech a vysoké výdělky. Taková byla moje první Itálie. Až na ty výdělky. Pokud něco pořádně neumíte, tak nemůžete čekat, že vás za to budou přelácet. Mně to tehdy nevadilo a byla jsem spokojená. Koneckonců jak už řekl mladý Steve Jobs nebo spíš tehdy ještě jeho kámoš Bill Gates ve filmu Piráti ze Silicon Valley: „*Jestli to nevíte, mít prachy a být spokojenej, to není jedna a táž věc.*“

Přijela jsem do konzervativního světa jižní Itálie, kde se věci nezměnily po staletí. Přijela jsem do země zakořeněné v tradicích. Krajina byla prázdná a nespoutaná, díry v silnicích nikoho nevzrušovaly, lidé věčně vysmátí a něco pojídající, popíjející, a hlavně nic nedělající a halekající *ciao!* Objevovala jsem osamělé vesnice v horách, uzamčené ve starých dobách, ve které vládly černě oděné ženy. Všude, i v turistické zóně, plápolalo prádlo na šňůrách nad kočičími hlavami dlážděnými ulicemi, kde Giovanna hulákala na Marii přes ulici: „*María, už jsi zkoušela nové borůvkové coccolino?*“ A mně se ta dědinská malost najednou děsně líbila.

Třebaže zdánlivě nikdo nic nedělal, naše partnerská agentura fungovala jako na drátkách. Každá cestovní kancelář, než otevře zahraniční destinaci, si najde svého místního partnera, lokální cestovní kancelář, která jí organizuje agendu na místě. Zejména transfery z/na letiště, pronájmy

aut a výlety. Je to taková prodloužená ruka české CK v zahraničí a zároveň zázemí delegáta, kterého mateřská CK posílá do cizí destinace. V zásadě platí, že jak dobrá či špatná, schopná nebo chaotická místní cestovka je (v branži se jí říká agent nebo partner), takový je život v destinaci pro zástupce cestovní kanceláře.

Ubytovali mě v rozlehlém sedmdesátimetrovém apartmánu s ohromnou terasou a výhledem na moře, dostala jsem nového fiata, super kancelář sdílenou ještě se Slovenkou a dvěma polskými repkami, a hlavně volnou ruku. Po Evě zůstal nepořádek, anarchie, a ne příliš dobré jméno. Destinace nicméně byla nová, otevřená teprve měsíc a půl, čili jsem měla dost času a prostoru udělat si to po svém. Čekala mě dřina, pot, omyly, ale i radost. Práce před snídaní i po večeři na počítači, shánění informací během dne, a mě to nesmírně bavilo. Tvořila jsem si vlastní plán, postupy, prostě pracovní rutinu. Nepřišlo mi vůbec, že reálně pracuju dvanáct a více hodin denně. Dělal jsem něco pseudo-svého, vše, co jsem udělala navíc, poctivě a pečlivě, se mi v dobrém vracelo. Denně jsem si do půlnoci psala nové krásné obálky pro klienty, vychytávala chyby, ladila. Předělala jsem všechny nástěnky, vyfintila je. Napsala novou informační knihu destinace, což je šanon souhrnných informací o místě a zemi, kde se klienti nachází a tráví svou dovolenou, a kterou mají k dispozici na recepci či v info koutku každého hotelu. Bez velkých korporátních zásahů jsem si tvořila vlastní pracovní styl a harmonogram. Hledala jsem hotely podle výpisků z map, protože ještě nebyl všude dostupný internet a navigace v mobilu, ztrácela se, omylem vjela do rajčatového háje na soukromém

pozemku namísto do hotelu. Tápání, hledání, mýlky, nedorozumění, přehmaty, avšak svoboda. Velmi rychle jsem pochopila, že tahle práce je něco jako podnikání v malém. Běhala jsem po destinaci a zjišťovala nové informace. Googlila, ptala se místních, jak co chodí, na jejich zvyklosti, pikantérie, chod letiště, historii, tradice, místní drby a přepisovala to do svých podkladů v počítači. Bylo to skvělé, protože celé pátrání se nevyučovalo s italskou zmrzlinou, skvělým carpaccio či mým zbožňovaným vínem bianco. Zkrátka jsem si myslela, že jsem fakt objevila osmý div světa. Vše bylo nové, neosahané, a jen v mých rukou, jaké si to udělám.

## PRŮVODCOVÁNÍ

V destinaci jsem byla tehdy sama, žádný tým delegátů či jiný kolega. Když jste v destinaci jediný zástupce cestovky, jste sami sobě pánem, na druhé straně jste také na vše logicky sami. Má to své výhody, ale i nevýhody. Přílety a odlety hostů jsem měla jednou týdně (což viděno očima dnešní organizace turismu a náletů byl bezvýhradný luxus) a ve zbytku jsem jezdila po hotelech dělat schůzky, ať už úvodní, průběžné, nebo předodletové. Také jsem začala průvodcovat výlety. Ve většině zemí to s průvodčováním funguje následovně. Delegát není průvodce, na průvodcování nemá smlouvu, ani školení, a dost často ani licenci. Někdy má agent svoje průvodce, kteří se zabývají jen průvodčováním prodaných výletů. Ve větší destinaci má cestovní kancelář svého průvodce, takzvaného výletáře, který může být vyslán z Česka anebo je to Čechoslovák žijící na místě. Fakultativní výlety na místě prodává delegát a dostává za to provizi, o kterou se dělí, a žel ne vždy rovnoměrně s mateřskou centrálou v Česku. Háček je v tom, že agent někdy, a bohužel někdy i často, nemá průvodce v češtině či slovenštině. To se pak většina československých hostů bouří, protože mezi lidmi, kteří k cestování

využívají cestovní kanceláře, je málo lingvistů a zkrátka chtějí servis v mateřském jazyce, což dává smysl.

Je-li delegát na destinaci sám, a agent nemá průvodce v češtině, má dvě možnosti. První varianta je neustále se s klienty dohadovat a vysvětlovat, proč není přítomen český průvodce. Plus samozřejmě mít nižší prodeje, poněvadž paní Jirásková bez obalu řekne (a ostatní si to minimálně myslí), že se na to může taky pěkně vykašlat, přece nebude poslouchat cizojazyčný výklad, to si raději lehne na pláž. Varianta druhá obnáší projet si výlety buď sám, nebo požádat agenta, aby se delegát mohl zúčastnit jiné jazykové mutace výletů a vidět jejich realizaci. Poznat je, nastudovat si vše od A do Z, naučit se to a jezdit jako průvodce s turisty ve svém volném čase. Jsou destinace, kde za to agent zaplatí delegátovi denní sazbu, která sice není vysoká, ale lepší než drátem do oka. Jsou i destinace, kde to děláte zadarmo, a pak ty, kde to legislativa nedovoluje, a tam si prostě neškrtnete. Anebo to s dost velkým rizikem děláte ilegálně.

Itálie je v Evropské unii, takže s legislativou a zejména její vymahatelností na takovém konci světa, o němž se s rezervou vyjadřují i samotní Italové, nebyl problém. Moje průvodcování začalo hned čtvrtý den po příletu, kdy jsem měla padesát lidí na odpolední city tour (prohlídku města). Je nadsada, že bez českého výkladu bych to neprodala, a ještě jasnější, že jsem to město vůbec neznala. Do maličkého, pětitisícového městečka jsem stihla zaběhnout s Bartelínou až po schůzkách v předvečer výletu, což se neukázalo jako dobrý nápad. Bartelína je belgická repka, která si s ničím hlavu neláme a naši večerní prohlídku a moje vytyčování zítřejší



trasy zkrátila slovy „c'était assez“ a na cosi dalšího ve smyslu, to dáš, procházka končí, jdeme na drink.

Město bylo naštěstí malé, naneštěstí typicky italsky malé a zatraceně klikaté. Spletité a někdy slepé ulice nevěstily pranic dobrého. Hlavní památkou byla katedrála, o níž jsem věděla, a dokonce ji znala i věčně žízňivá Bartelína, takže šlo opravdu o unikát, a už předem jsem na ni upozorňovala v autobusu na mikrofon. Ovšem v té změti cest uličkami sem, ulicemi tam, se mi podaří ztratit se i se zástupem tolika lidí za mnou. Kličkuju sem tam, moji výletnici za mnou, z katedrály jsem už při výkladu udělala takový zlatý hřeb, že ač všechny bolí nohy, katedrálu bezpodmínečně chtějí vidět.

„Když už tam budeme?“

„V k-l-i-d-u, musíte přece vidět i méně turistické tváře města. Všechno bude,“ mlžím, jak se dá. Nedá se, není zbytí, nemůžu se tu s nimi ztrácet donekonečna, není to udržitelné, neb je mi jasné, že tu normanskou svatyni prostě nenajdu. Nebo ne minimálně s tváří a reputací velkého profesionálního průvodce. Tak zvolím menší zlo, jak trefně říkal jeden můj kamarád Tomáš. *Velkým uměním je umět se včas a dobře rozhodnout.* Zahlédnu velké patricijské sídlo, s jakžtakž zdobenými balkonky a pěkně olupující se fasádou. *Tipico!* Čteme: tý-piko, ne ty-píčo, pozor. Udělám teatrální zastávku s italsky pompézním: „ECCOLA CATTEDRALE!“ (Tady ji máme!) rozhodím ruce a provedu výklad. Dvě klientky si to fotí pro jistotu ze všech stran pobrukujíce cosi o originálním pojetí. Pan Chromil se podivuje, že je taková stavba obydlena. „Ti barbaři na ní suší prádlo!?“ dává tomu korunu jiná

paní pochybující nad autenticitou trochu zubem času ohlodaného aristokratického domku.

Co vám budu povídat, našlo se pár lidí, kteří v rámci následného volného času čirou náhodou narazili na skutečnou katedrálu. „Samozřejmě, ještě tu máme také Dóm, jste šikovní, že jste ho našli!“ pohotově přikyvuji a chválím klienty, jak jsou geograficky zdatní.

Ačkoliv přesně takhle to nemá vypadat, přesto takhle to někdy bývá. Děje se to dnes a denně, lhala bych, že ne. Ale naučte se destinaci se všemi jejími specifiky, jazykem či minimálně jeho oprašováním, veškerými odlišnostmi, dopravou, historií, reáliemi, památkami, kuchyní, zvyky, daňovým systémem za čtyři dny i s cestou...

Je ironické, že v budoucnu budu dostávat skvělé destinace právě proto, že jsem známá svou úzkostlivě pečlivou přípravou: filmy, dokumenty, knihy v mnoha jazycích, zpovědi lidí, průvodce, mapy, plánky, vymyšlení vlastních výletů a tras, pohádek, příběhů, jak bavit klienty při výkladu v busu a následné pochvalné e-maily od hostů samotných, které na mě napsali na centrálu. Možná, že právě spouštěčem toho všeho byla tato situace. No, každý jsme nějak začínali, že...

## VĚČNÍ STĚŽOVATELÉ

Postupem času jsem přišla na to, že výlety jsou skvělá příležitost, jak si s klienty vybudovat dobré vztahy a přiklonit si je na svoji stranu. Práci si ulehčit a a vytěžit z ní přídavnou hodnotu. Trvalo mi to. Nebudu teď zastírat, že fakticky i statisticky potkáte v této práci obrovské množství kretenů... Sami víte, že jinak to popsat nejde. Potkala jsem za ty roky už snad všechny typy, jejich kombinace, alternace i jejich mutace.

Už jen onen protimluv, kterým dnes snad všichni začínají větu „*můžu se zeptat*“, mi vstávají i ty poslední neodepilované chlupy na těle. Zkrátka a dobře, lidé, kteří si nic nepřechtou, ani když jim to dáte osobně do ruky a nabádáte je, ať si informace v mateřském jazyce v brožurce třeba později na lehátku u moře v klidu prostudují, že slouží pro ně, že jim to pobyt usnadní. Vše marné. Všechno dělají naopak, vše chtějí zadarmo, nebo alespoň s devadesátiprocentní slevou, mají sklony do vás rýpat a vůbec tak rýpat do všeho. Ustavičně chodí pozdě, jiní se vždy a za každých okolností ztrácejí, stěžují si na úplně, ale úplně vše, reklamují, jsou na vás nepříjemní a někdy vám i nadávají. Anebo se s vámi chtějí prát.

Jiní s vámi zase chtějí spát. A jejich manželky se vám pokouší vyrvat i ty poslední mořskou solí zničené kadeře, které nezachránil ani Kérastase Sun&Sea. Tak bych mohla pokračovat až na stopadesátou stránku. Proto je lepší, když vás vaši klienti trochu znají i mimo formální předčítání všeobecných podmínek v uniformě, které jsou tak bezvadně propracované, že většinu stížností odrovnají už v prvopočátku. Mimochodem hlavně ty všeobecné podmínky klienti nečtou, takže udělejte mně a hlavě sobě tu laskavost a přečtete si je, až příště budete mít v ruce katalog a objednávku na spadnutí.

Ve skutečnosti je nejen fajn, když vás hosté v destinaci znají trochu neformálně, ale nejlepší je, když vás mají rádi. Stačí i to, že jste jim sympatičtí. Sympatie jsou po hladu a lásce třetí nejmocnější silou světa. Notabene v zákaznickém servisu. Sympatie je nutné budovat, protože klient je holt pán (platící), leč často s ďábelskými sklony. Je to otrěpaná šablona. Stokrát ohrané a vždy připomínané klišé, jež není ničím jiným než holým faktem. Klient je ten, kdo delegáty platí. Nebudou-li klienti a jejich šílené výstupy, dotazy, scény, přeháňky, ataky, nemravné návrhy akceptovány, nebude ani tato profese. A to krásné a úžasné z ní plynoucí.

Hej hej... Vraťte se zpět, a přečtete si to znovu, ještě jednou... Až pan Sovák bude v půl třetí ráno telefonovat, že mu soused z pětsetdvanáctky ukradl slivovici ze stolku na terase, a ještě ke všemu mu došel toaletní papír, jak to hodláte řešit? Do toho paní Vilíková snědla jen o drobet víc na bufetu a má zácpu (toaletní papír má), co s tím? A ještě ke všemu rozšafnou partičku z šestsetosmičky právě vyhodila ochranka z hotelu, jelikož obtěžovali v podnapilém

stavu blížícímu se deliriu tremens místní adolescentky, a následně se poprali s jejich otci, za použití veškerého barového skla. Kde mají teď jako spát? Výborně, už je pět ráno a za třicet minut vstáváte na výlet. Hotelový bar v rozkladu, od půl třetí jste měli už asi tak padesát božských hovorů nočním recepčním počínaje, přes asistenci pojišťovny, všechny ty milé osoby s nedostatkem či přebytkem wc papíru, nařčené zloděje a okradené, pokojské, co papír pořád ještě nedonesly, po pomalu strážlivější výrostky, kteří nechtějí spát na plážovém kajaku. Jistě to bude další krásný den, celý den na nohou se skupinou a spoustou hodin mluvení spatra, ukazování, počítání a hledání klientů a průvodcování. Viva el cliente!

Chce to pevné nervy. To je vám asi jasné. A klid. Ten hlavně!

Na dovolené jezdí samozřejmě i fantastičtí klienti, říkáme jim „zlatí“. Tolerantní, zkušení, milí, trpěliví, samostatní, vtípní, s nimiž si sednete. Doslovně, na čaj, kávu, drink, ale i v přeneseném významu. Mnohdy se z toho vyvine přátelství dlouhodobé. Je to pověstná mince s dvěma tvářemi. Musíte zkrátka a dobře tu sklenici vidět „poloplnou“ a ne „poloprázdnou“. To je jeden z velkých umů člověčiny a zejména delegatury.

Když se jen namátkou ohlédnou za všemi těmi nestandardními situacemi, které píšeme do týdenních zpráv matce centrále do Čech, tzv. hlášení delegátů, aby měli přehled, co se v destinaci děje, vzpomenu si na tyto úsměvné:

- Klientka Veronika s přítelem exotického vzhledu a šíleně dlouhým jménem končícím na Kenji (což věřím, mohlo

být příjmení) jezdili stopem. Jejich stopovací místo bylo poblíž centra imigrantů, kteří se domnívali, že je pan Kenji jeden z nich, a proto mu půjčili kolo. Původ pana Kenji jsem nezjistila, ale přes-africkou výpůjčku bicyklu kvitoval pozitivně.

- Já jsem prý ješitná ženská, která nedokáže pochopit to, že on slůvkem „vole“ oslovuje každého, tedy nejen mě. O sexuálním životě jeho celé rodiny vím vše. Hlavně bývalé manželky. Blázen prý není, říkal to i vazební lékař. Na safari se opil tak, že mi vypadl pod nohy, když jsem otevřela dveře jeepu. Následně nám vyprávěl o své dceři, která je schopná docílit čtyř orgasmů za jednu soulož.
- Klient Vacek, známá firma, chronický stěžovatel a agresivní osoba. Dle vyjádření ostatních cestujících takřka atakoval palubní personál na Azorských ostrovech. Na pozemní (portugalsky hovořící personál) údajně křičel, že na ně vezme vidle a lopatu. Na mě už chtěl vzít jen ty vidle. Zachovala jsem klid, vidle celnice nepustí. Mimochodem celnice nepustí ani žádný předmět jen zdánlivě se podobající agresivní i neagresivní zbraní. Klienti by neměli dovážet ani suvenýry, které evokují útok. Například klíčenky ve tvaru munice, což opravdu vozí. Dochází pak k hodinovým zpožděním transferů v důsledku čekání na byrokracii celnice, která je zabaví a vyplňuje se šest až dvanáct formulářů. Pětkrát propisovací, občas dojde kopírák. Což je

vskutku problém, protože nelze pokračovat a transfery se dále zpožďují.

- Pan Bartůnek před odjezdem na letiště (ne)šťastnou náhodou půjčil své tepláky barmance a transfer byl zpožděn o třicet minut, než je zase našel. Nikdo z ostatních klientů nevěřil, že šlo o kauzu tepláky...
- Klienti měli zájem o nadstandardní stravování. Například polovina humra za deset euro nebo romantická večeře na pláži za dvacet pět euro a dlouhosáhle diskutovali, zda bych jim to nemohla projednou vyřídit zdarma. Jiní na langustu zašli, ale napsali útratu na jiné číslo pokoje, než byl jejich. Jeden pár nešťastně zkusil pokoj 202, který v hotelu neexistuje. Langusta-man pak naše klienty chodil pravidelně dohledávat na pláž a třikrát denně mi volal, abych mu s tím šla pomoci.
- Paní Salhová velmi důrazně vymáhala přítomnost teploměru v areálu, teploměr však loni odcizila neapolská klientela. Pro paní ovšem informace z internetu, kolik je stupňů a jakou teplotu má moře, nebyla dostačující, proto jí hotel zakoupil venkovní teploměr. Ve čtvrtek si kamarádka paní Salhové, paní Bendová, zlomila ruku při výstupu z moře při měření vody, když se snažila měřit teplotu.
- Velká skupina čínských klientů na žádnou schůzku nedorazila, a tak jsou zřejmě jediní, kteří si nikdy nestěžovali. Zřejmě Maocetungova disciplína.