

Неважно сколько раз

ТЫ *УПАЛ...*

если хочешь

в **Парадайз**

Бизнес-новелла

МИХЕЕВА ОКСАНА 



Оксана Михеева

**Неважно сколько раз
ты упал... если хочешь
в Парадайз. Бизнес-новелла**

«Издательские решения»

Михеева О. В.

Неважно сколько раз ты упал... если хочешь в Парадайз. Бизнес-новелла / О. В. Михеева — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-692682-0

Реальная история путешественников в сложном 2025 году, где переплетаются жизненные истории туристов и очевидные управленческие ошибки топ-менеджмента компаний, которые должны были обеспечить долгожданный парадайз. Здесь есть и переживания скитальцев, и шок от неопределенности, и объединение единомышленников в достижении цели, а также бизнес-ревью, для тех, кто намерен построить компанию номер один на высококонкурентном рынке.

ISBN 978-5-00-692682-0

© Михеева О. В.
© Издательские решения

Содержание

Глава 1. Завязка	7
Эпизод 1. Покупка тура или сам себе режиссер	9
Эпизод 2. Прелюдия... В поисках соломки	11
Глава 2. День один... или фальстарт	13
Эпизод 1. Держим позитив	13
Эпизод 2. Попетляем? Надежда умирает последней	16
Эпизод 3. Молчание золото... или наоборот?	18
Эпизод 4. Выхода нет или оттуда не возвращаются	20
Конец ознакомительного фрагмента.	21

Неважно сколько раз ты упал... если хочешь в Парадайз

Бизнес-новелла

Оксана Васильевна Михеева

Иллюстратор Оксана Васильевна Михеева

Дизайнер обложки Сергей Александрович Михеев

© Оксана Васильевна Михеева, 2026

© Оксана Васильевна Михеева, иллюстрации, 2026

© Сергей Александрович Михеев, дизайн обложки, 2026

ISBN 978-5-0069-2682-0

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Приветствие автора

Дорогой читатель!

Рада приветствовать тебя на страницах бизнес-новеллы.

Бизнес-новелла – один из тех редких жанров, в которых сочетается, так модный ныне work-life balance. Здесь ты сможешь отдохнуть душой и насладиться невыдуманным путешествием героев новеллы в сложном 2025 году. Ты сможешь примерить на себя ситуацию и где-то даже узнать себя. А возможно, ты, наоборот, скажешь: «Я бы поступил по-другому». И, дорогой друг, ты будешь прав! Потому как жизнь не однозначна и развитие событий зависит от того, как мыслишь и думаешь именно ты.

Во второй части бизнес-новеллы «Бизнес-ревью» мы вместе с тобой пройдем путь формирования бизнеса с ориентацией на клиента, т.е. создания компании, нацеленной превосходить ожидания потребителя в борьбе за номер 1 на высококонкурентном рынке.

Здесь мы погрузимся в формирование карты клиентского пути, но не в стандартном ее варианте, а в форме SCJM – карты клиентского пути удовлетворенного потребителя. А также рассмотрим основы формирования системы управления бизнесом в формате Цепочки добавленной стоимости.

И эта часть понравится не всем, а только тем избранным, кто хочет быть первым и лучшим, кто готов меняться сам и менять свой бизнес, кто готов добиваться поставленных целей, и кто готов идти к созданию компании, за которую будет испытывать гордость.

P.S.

Посвящается всем пассажирам рейса ТК 212 с плановым вылетом 21.07.25 из аэропорта V (Москва) и также всем тем, чьи рейсы были обоснованно или необоснованно задержаны

на неприлично длительное время или вовсе отменены. Помните, нет ничего невозможного, когда у нас есть цель, и мы действуем как единая команда!

Благодарность

Однажды писатель Джордж Бернارد Шоу сказал: «За каждым великим мужчиной стоит женщина, которая в него верила». Я же со своей стороны хочу от всей души поблагодарить своего мужа, который искренне верит в меня и поддерживает во всех моих начинаниях, какими бы безумными они не казались на первый взгляд!

Примечание: все совпадения являются случайными, а представленные описания отражают лишь личное мнение автора.

Глава 1. Завязка

Все обстоятельства складывались так, что столь ожидаемый в семействе М. отпуск в 2025 году должен был случиться. **Ожидаемый потому, что уже какой год на мир обрушивались доселе небывалые напасти:** то вирус, поразивший мир, то политические ограничения, то бизнес-встряска, да и много ещё чего. И вот эти напасти, да и рабочая нагрузка, никак не давали семейству М. ранее выехать в отпуск.



И вот сейчас решение принято, отель выбран, деньги под проект выделены. В общем, только вперед. **Настроение – Велкам ту парадайз.**

Осознавало ли семейство М. риски? А рисков было, скажем честно, не мало: это и отношения к нашим соотечественникам за рубежом, и план «Ковер», все чаще объявляемый этим летом, из-за которого периодически задерживают или отменяют рейсы, и отсутствие возможности оплаты картами за рубежом и пр.

И все же **желание получить свою дозу витамина D, бодрость эмоций, вкусной еды и, в конце концов, оторваться от рутины – превышали все риски.**

На случай вопросов про отдых в России. Да, рассматривали, но уровень цен не то, чтобы удивил, он просто потряс. Соответственно, польза превышает возможные риски. Двигаемся вперед.

Эпизод 1. Покупка тура или сам себе режиссер

Семейство М. отличалось довольно практичным характером. В связи с этим выбор отеля, туроператора и авиаперевозчика проводился, во-первых, самостоятельно (хочешь что-то сделать хорошо, сделай это сам), а во-вторых, с учётом оценки многих факторов. Но, **как говорится, знал бы, где соломки подстелить...** В общем, ошибки в анализе возможны, если на входе нет достаточного количества корректных данных.

Как оказалось, оператор теперь напрямую туры не продает. Промежуточным звеном выступают агентства. С одной стороны, это удобно, т.к. агентства эти настолько в большом количестве распределились по городу М., что удобное расположение их офиса можно выбрать практически где угодно (рядом с работой, учебой, домом и пр.) С другой стороны, **за что несут ответственность две милые девушки** (а именно с ними в дальнейшем и пришлось общаться и, к сожалению, не только для оформления путевки, но и для решения проблемных вопросов), работающие в этих агентствах и мало владеющие необходимой профессиональной информацией?

Так как консультация семейству М. в агентстве была не нужна, перешли сразу к оформлению договора и оплате. Каково же было удивление, когда в стандартном договоре были найдены очевидные косяки по достаточно существенным вопросам. Из разговора с милыми сотрудницами агентства выяснилось, что данный косяк клиенты замечают не впервые, и **красавицы уже устали исправлять ошибки в договоре**. Посему решили внести изменения письменно, заверить печатью, подписью и фразой «изменения верны».

Предоплата была внесена, остаток платежа нужно было внести за 10 дней до вылета в тур-мечты. Думаете кто-то напомнил семейству М. о том, что дата оплаты подходит? Нет, точно нет. А должны ли были? По большому счету нет, но **мы настолько уже привыкли к сервису**, где даже клиники, салоны красоты и пр. предупреждают о записи за день до приема, в день приема и т.д., что, казалось, напомнить об оплате – это само собой разумеется.

Бизнес-ремарка:

Надеяться на ответственность и добросовестность, да, в конце концов, на отменную память сотрудников можно... Но проще и эффективнее внедрить современную CRM. Тогда ни один клиент не проскочит нужный этап коммуникации с компанией.



Михеева Оксана

Управляющий партнер консалтингового агентства
"Стратегия и управление"

В общем, приехало семейство в агентство внести доплату за тур, успешно оплатили и... **Глядя на красотку-сотрудницу агентства, очень желали услышать дальнейший алгоритм действий.** Но красавица выдала чек (а это тоже не плохо, практически успех) и молча продолжила тыкать изысканным ноготочком кнопочки на компьютере. Ни «До свиданья», ни «Мы пришлём вам на почту билеты». **Короче говоря, клиент выполнил свою функцию в виде оплаты денег и может быть свободен.**

Бизнес-ремарка:

Стандарты обслуживания... Как много в этом звуке для сердца русского слилось! Как много в нём отозвалось! Классика.

Вы хотите, чтобы клиенты к вам возвращались? Научите своих сотрудников общаться, чтобы и процессы не страдали, и клиенты были довольны.

В конце концов и тем же сотрудникам жизнь облегчите. Сказали свои пять нужных слов, улыбнулись и все стороны (работодатель-сотрудник-клиент) довольны. В современных реалиях в волнах высококонкурентного красного океана компании борются уже не только продуктом и/или услугой, но и сервисной составляющей.



Михеева Оксана

Управляющий партнер консалтингового агентства
"Стратегия и управление"

Ну да ладно, не будем занудствовать, семейство М. оказалось не из робких (заранее прошу прощения за сарказм, но далее будут такие события, которые без доли юмора и сарказма пережить и сохранить ясность ума нормально мыслящему человеку было бы затруднительно) и выяснило все ответы на интересующиеся вопросы.

Эпизод 2. Прелюдия... В поисках соломки

День до вылета. Семейство М. погрузилось в просмотр ТГ-каналов... Ожидаемый, и всё-таки случившийся в очередной раз на выходных план «Ковер» привел к массовому переносу/отмене рейсов из/в аэропортах. **ТГ-каналы живописно описывали армагеддон в аэропортах.** Очереди, скандалы, лежащие на полу туристы и пр. **Аэропорты, в свою очередь, бодро отчитывались:** да, мол, тяжело, но мы держимся бодрячком. Мы ещё позже вернёмся к официальным каналам аэропорта V. **Это прям сказка какая-то... официальный канал живёт в какой-то своей реальности, существенно отличающейся от действительности туристов.**

Семейство М. привыкшее планировать на 10 шагов вперед, дабы прояснить для себя план действий в случае попадания в аналогичный армагеддон, в раздумьях позвонило красавицам из турагентства с вопросом: «А что, если и с нами приключится сия напасть?»

Милашки молвили: «Все будет ок, алгоритма действий нет, но вы держитесь». Ну, в общем, да, позитивный настрой у нас никто не отнимет – на него семейству М. и оставалось рассчитывать.



Стало понятно, что связь между оператором и турагентством мягко сказать фиговая, бизнес-процессы просто отсутствуют (**Упс, не выдержала, проф. образование и опыт ещё не раз даст о себе знать и будет просто кричать: «ЭЙЙЙ! Бизнес-процессы! Кросс-функциональное взаимодействие! Где вы? Где все операционные директора компаний, которые нещадно косячили в ситуациях, которые для них были обыденными и довольно-таки предсказуемыми? За что вы получаете свою зарплату?»**).

Ну что ж, сказано, сделано, держимся и собираем чемоданы в преддверии незабываемого отпуска... Настроение – **Велкам ту парадайз**.

Ах да, и не забыть пройти онлайн регистрацию на рейс великолепной авиакомпании ТА из старальянс (все совпадения случайны). Не лишним будет отметить, что рейсы данной авиакомпании стоили на несколько десятков тысяч больше, плата за дополнительную ценность. Всё-таки не чартер, а регулярный рейс (больше гарантий соблюдения расписания, чуть позже станет понятно, что и здесь был неудачный выбор), не лоукостер (багаж, питание и пр. – и тут мимо).

Казалось, что может быть проще? Семейство М. скачало приложение ТА, и... с удивлением обнаружило, что система автоматически и равномерно распределила все семейство (плановое количество участников турпоездки ту парадайз равно трем) по самолёту, ну т.е. всех посадила раздельно. Платно можно было выбрать только места повышенной комфортности, но мы помним о рисках? Да, вот он, первый риск и был пойман. Оплатить выбор мест в самолёте мы не можем... санкции. Ну что ж, нет, так нет. Будем регистрироваться на месте и надеяться на решение вопроса в ручном режиме, т.е. подразумевая, что **милый сотрудник авиакомпании будет душевнее, чем бездушный алгоритм рассадки пассажиров**.

Глава 2. День один... или фальстарт

Эпизод 1. Держим позитив

Приближалась ночь, и семейство М., естественно, запланировавшее все до мелочей, выдвинулось в аэропорт, попутно почитывая в ТГ-каналах об армагеддоне в аэропорту V. (все совпадения случайны), о спящих на полу пассажирах, о тотальных отменах рейсов и пр.

Прибыв в аэропорт и всего лишь за час (**Да это классный результат!!!! Но пока не будем хвалить СОО (операционного директора) аэропорта V.**) пройдя все обязательные этапы регистрации и контроля, семейство бодрым шагом направилось в бизнес-зал.

О чудо!!! Описываемых очередей в бизнес-зал, несчастных толп и пр. они не увидели.

Чуть позже, проанализировав ситуацию, стало понятно, что ни толп, ни огромного количества **несчастливых в аэропорту V. не было по одной простой причине – рейсы были отменены и несчастные уже отбыли из аэропорта.**

Итак, мягкие диваны, приглушённый свет, закуски в бизнес-зале (**звучит как-то по-барски, да просто канапешки и очень средненький кофе**) и... Уж простите, все, абсолютно все от малого до великого, кто в бизнес-зале возлежал на диванах были... в белых носках. **Это забавляло, как будто белые носки являлись пропуском в этот райский уголок.** В общем все говорило о том, что все будет «Ок», как сказали милашки из турагентства.

Подходило время вылета. «Закрытое» небо, задержка рейса, перенос за переносом. Семейство М. все ещё в благоприятном настроении попивает кофе и снисходительно прощает авиакомпанию ТА — задержка час-два не вопрос. Что такое два часа, против тура-мечты? Настроение все-еще – **Велкам ту парадайз.**



Прошло 6 часов, количество несчастных возле входа в бизнес-зал выросло, и семейство М. решило переместиться поближе к гейту на посадку. **О... о... о... это была ошибка. Кто? Скажите КТО придумал эти цепочки железных кресел, связанных между собой? Кто их тестировал?** Несчастные дети, измученные ночным пребыванием в аэропорту, пытались пристроиться полежать на этих стульях для пыток. Перепонки между ними как бы говорили: «Ты не бомж, в общественных местах на лежишь. Будь сильным, ты не слабак». **Любое движение соратника по ожиданию на стуле в одном конце железной связки бодро встряхивало пытающихся поспать дорогих аэропорту пассажиров на другом конце.**

Бизнес-ремарка:

Карта клиентского пути – слышали такой термин? Очень рекомендую каждому ТОПу пройти хотя бы раз пройти клиентский путь своего любимого клиента. Ох, как много нового после такого личного опыта будет скорректировано в обслуживании ваших клиентов.



Михеева Оксана

Управляющий партнер консалтингового агентства
"Стратегия и управление"

Жизнь в аэропорту тем временем кипела. То и дело раздавалось милейшим голосом: «Рейс перенесен, компания ТА приносит свои извинения.» И да, теперь не только на русском и английском, добавился ещё и китайский??? Кто слышал, тот поймет... Забавно не было.

Эпизод 2. Попетляем? Надежда умирает последней

Хочется отметить технологическую развитость нашего населения, мы теперь не только смотрим на табло вылета/прилета и мониторим ТГ-каналы на предмет поиска информации о своем рейсе, но и на флайтрадаре следим за пребывающим за нами рейсом, в мельчайших подробностях изучая маршрут движения.

Рейс, который летел за семейством М., выдал офигенный маршрут. Буквально перед посадкой в аэропорту V. он развернулся, покружил немного и ушел в Пулково. Да-да, все понятно, план «Ковер». Риск №2 поймали. Ноу проблем, ждём.

Долетев до Питера, сохранив всех пассажиров на борту (**Держитесь, ребята!**), пару часов передохнув, рейс опять направился в город М. Но и тут – не судьба. Пролетев 3/4 пути, внезапно обнаружилось, что в городе М. туман. Справедливости ради отметим, что туман действительно был изрядный. И... **ага, рейс опять ушел в Пулково.** Не знаю, что думали туристы, возвращавшиеся из Анталии и второй раз уже летевшие в Пулково, не долетев до города М., но **рейс ТК 212, на котором семейство М. должно было отбыть в тот самый парадайз, в офигении начал сплачиваться.** Рейс в очередной раз перенесли.

Тем временем прошло 12 часов со времени приезда семейства М. в аэропорт и, не смотря на усталость и физический дискомфорт от тех самых железных кресел, которые не для бомжей и которые явно не тестировал ни один управляющий того самого аэропорта V., настроение все-еще было **Велкам ту парадайз...** Все-таки обучение MBA в очередной раз дало свои плоды – в любой ситуации ищем возможности. **Рейс не отменен, и на том СПАСИБО!**



Пассажиры рейса ТК 212 продолжили группироваться, тем самым образовав несколько небольших сообществ. С радостью они вместе наблюдали, как их самолет (с теми самыми пассажирами из Анталии и их чемоданами с мокрыми купальниками) уже в третий раз летит в город М. Но, счастье было не долгим. **Пролетев пол пути, самолет разворачивается и уже в третий раз за день летит в... угадали, в Пулково. В очередной раз офигели все... и те самые пассажиры на борту (из Анталии с мокрыми чемоданами), и столь ожидавшие их приземления пассажиры рейса ТК 212 (которые очень хотели попасть в тот самый парадиз).**

Эпизод 3. Молчание золото... или наоборот?

Итак, самолет улетел. Версии были разные, например, что у экипажа закончилось полетное время, и они вынуждены были прервать полет. Да уже, в принципе, и не важно. В ожидании нового переноса рейса (ну все-таки тех пассажиров из Анталии, с мокрыми чемоданами, должны же когда-то доставить в аэропорт прибытия V.?) пассажиры рейса ТК 212 продолжили приспосабливаться к спартанским условиям аэропорта.

Отметим, что тот самый, ранее упоминавшийся **официальный ТГ-канал рапортовал**: напитки, питание и... коврики-матрасы... всем-всем любимые клиенты обеспечены. **Возможно, мы не относились к категории любимых клиентов.** Но, ни первого, ни второго, мы не увидели. Правда, был все-таки замечен один синий коврик-матрас... где-то в зоне туалета. Но он был занят.

И тут случился парадокс... Если ранее на целых трех языках бодро сообщали, что рейс ТК 212 авиакомпании ТА задерживается, то сейчас по громкой связи объявляли обо всем чем угодно, только не о рейсе ТК 212.

Потихоньку самые любопытные, ну или желающие размять затекшие тела на прелестных железных стульях для пыток, тех самых, которые кричали «Не смей здесь спать! Прошло всего 12 часов!», начали проталкиваться к онлайн табло. **И далее... самые любопытные, смелые и уставшие с округленными глазами, отводя в недоумении эти самые глаза от лиц их ожидающих и надеявшихся все еще на парадайз, смахивающие скупую слезу, в шоке, полупшепотом, еще не веря в реальность ситуации, говорили «О...Т...М...Е...Н...Е...Н». Т.е. авиакомпания из старальянс (все совпадения случайны) просто решила промолчать! ПРОМОЛЧАТЬ!!!**

Бизнес-ремарка:

Концепция изменилась. Ребят, все те супер управленцы аэропорта, авиакомпании, туроператора и турагентства и все, кто задействован в данном процессе (нет желания бесплатно разбираться в полной цепочке добавленной стоимости вашего бизнеса), вы реально думаете, что если просто молчать, то 180-200 человек, ожидающие какой-то обратной связи просто растворятся из закрытой зоны аэропорта и проблема решится сама собой? Да вы оптимисты! Или... (каждый добавит сам подходящий вариант в зависимости от вашего опыта и интеллигентности).

Я ВАС О...Г...О...Р...Ч...У. Если вы облажались, то проблему все равно придется решать. И вот если решать ее качественно, сопровождая ваших любимых (надеюсь вы их любите?) клиентов на каждом этапе, то они к вам вернутся и принесут опять и опять в своем клювике эппю сумму денег вам на радость и на выполнение ваших KPI. А вот если сделать вид, что ситуации не существует, предоставить толпе решать ее проблемы самостоятельно, то победит толпа (ибо в единстве сила) в ближайшей перспективе и ваш конкурент в перспективе отдаленной.



Михеева Оксана

Управляющий партнер консалтингового агентства
"Стратегия и управление"

Эпизод 4. Выхода нет или оттуда не возвращаются

Сплотившиеся отдельные группки рейса ТК 212 начали перешептываться, судорожно звонить своим турагентствам (к слову, трудяги в 7:00—8:00 еще не работают, а горячая линия... ну о ней далее), искать варианты решения. **«ОТМЕНЕН»** в данном случае никого не устраивало!

Семейство М. оригинальностью не отличалось, позвонило в турагентство. Милашки еще не работали. И что будет логичным? Далее последовал звонок на горячую линию туроператора. **БРАВО! Ребята, это феерично! И очень изобретательно! В общем так, если вы хотите купить тур, то с вами дальше поговорят, а если нет... то пи-пи-пи.** Короче говоря, спасение утопающих – дело рук самих утопающих.

Семейство М. оглянулось по сторонам и заметило, что группки стали рассеиваться. **Но где же выход из закрытой стерильной зоны?** Было принято решение найти сотрудника аэропорта и задать ему этот вопрос. **И тут вы удивитесь... Их нет! Их просто нет! Нет сотрудников аэропорта.** Есть кто угодно! Сотрудники авиакомпаний есть. Сотрудники магазинов есть. Сотрудники общепита есть. А официальных представителей аэропорта, как при ближайшем, так и при отдаленном рассмотрении, которым можно было бы задать вопрос в стерильной зоне, не оказалось!

Как ранее говорилось, в единстве – сила. Группками пассажиров рейса ТК 212 было принято решение **идти туда, откуда пришли**, т.е. в зону паспортного контроля. Идти в сторону посадки на рейс было невозможно, соответственно, оставался только один путь – назад.

Это был день полный сюрпризов. Извините. **Но выход назад в город для не вылетевшей громадной толпы людей (а самолеты гражданской авиации все-таки у нас не по 10 человек перевозят) в принципе в аэропорту V. НЕ ПРЕДУСМОТРЕН.**

Громадная толпа людей (и стар в изнеможении, и млад с сосками и криками, что вполне логично, т.к. они были уже просто без сил, и их вымотанные родители) столпилась в небольшом помещении, по бокам которого находилось **по одному заградительному турникету.**

Примечание: заградительный турникет – это входная (ага, именно, входная, а не выходная) группа как на стадионе, с решетчатыми горизонтальными заграждениями и небольшим промежутком для прохода между движущимися элементами-вертушками. Видимо в данном случае предусмотренная для служебного прохода, т.е. явно не для разгневанной, изможденной и дезориентированной толпы.

И, о чудо! Перед разгневанной толпой появились 2 сотрудника аэропорта. Сквозь крики и ругань **определился алгоритм действий, который вызывал сомнения, но, т.к. других вариантов не было, и на том спасибо!**

А теперь и сам алгоритм в студию! В общем так, перед вами толпа из 200—300 разгневанных и дико уставших, разочарованных и не представляющих, что дальше делать человек в закрытом пространстве. **В эту толпу единомышленников (ну цель то у нас одна) вам нужно передать все загранпаспорта**, которые по людской волне рук должны переместиться к этим двум смельчакам-сотрудникам аэропорта. Вы можете быть согласны с этим алгоритмом или нет, надеяться на добросовестность тех, чьи руки передают ваш загранпаспорт, и ожидать, что никто не решит приколоться, и что вы не останетесь в этой стерильной и закрытой зоне навсегда без паспорта. **Но других вариантов не было!**

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.