

# Пять «П» эффективной командировки

Как избежать трудностей в деловой поездке



**Станислав Романенко,**  
независимый бизнес-тренер

➔ **Коммерческий директор часто ездит в командировки. Целью могут быть и важные переговоры со стратегическим партнером, и участие в конференции или тренинге. В отличие от туристического путешествия, в деловой поездке нет места случайностям и приключениям. Как правильно подготовиться к командировке и провести ее?**

Моя работа связана с постоянными перемещениями по миру. Жизнь проходит в самолетах, поездах и гостиницах, дома бываю не больше пяти дней в месяц.

В апреле этого года я совершил 15 перелетов и переездов по России и за рубежом. Чтобы деловая поездка проходила без проблем, нужно соблюдать несколько правил и знать особенности индустрии путешествий.

На основе своего опыта бизнес-путешественника я выработал практические приемы для тех, кто отправляется в деловую поездку. В командировках придерживаюсь собственного принципа пяти «П» путешественника. Пять «П» — это планирование, подготовка, проезд, проживание; а все, что не укладывается в эти категории, входит в раздел «прочее».

## Планирование

Планирование — самый важный элемент, который обеспечивает успех поездки. Этот этап предполагает согласование логистики с клиентами и партнерами, поиск в интернете возможных вариантов переезда (перелета) и проживания (*рисунок 1*). При планировании поездок я руководствуюсь важным принципом: все должно быть в радость, а не в тягость. Деловой человек, который не успел восстановиться после командировки, пере-



**Станислав Романенко** окончил Воронежский государственный университет, Московскую международную высшую школу бизнеса «МИРБИС», а также совместную магистратуру Копенгагенской школы бизнеса (Copenhagen Business School) и Орхусского университета (Aarhus University) в Дании. Ассоциированный тренер компаний Center for Creative Leadership, Bridge, PwC. Посетил 40 стран. Среди клиентов: AR Carton, BNP Paribas, Bonduelle, Cetelem, Microsoft, Nestlé, Roche, Skype, Tetra Pak. Официальный сайт — [www.lead2innovate.ru](http://www.lead2innovate.ru)

носит усталость и на бизнес, что может негативно отразиться на переговорах или участии в мероприятиях; все это, естественно, снизит результативность поездки. Поэтому я стараюсь добраться до конечного пункта в день, предшествующий тренингу, и использую свободное время, чтобы прогуляться по городу, осмотреть достопримечательности, попробовать блюда местной кухни. Это одновременно и отдых, и хороший способ повысить эффективность работы: в голову приходят неплохие идеи о том, с чего начинать общение с аудиторией или местными партнерами.

Обычно командировка длится две-три недели, в течение которых я провожу несколько тренингов в разных городах, — получается бизнес-тур. Поэтому большое значение имеет состыковка всех рейсов. График командировок составляется за два-три месяца до их начала. Если мероприятий много, при распределении тренингов я ориентируюсь на близость

расположения мест их проведения либо на удобство передвижения между ними. Перед тем как поставить событие в график, выясняю, смогу ли спокойно добраться до следующего пункта назначения до 23 часов. Если это невозможно, прошу клиента или провайдера сместить даты или в крайнем случае сдвинуть время начала тренинга — с 9:00 на 11:00 или 12:00.

**Планирование перелетов** начинаю с просмотра системы онлайн-поиска авиабилетов Skyscanner. Это крупнейший ресурс, на котором собрана информация от авиаперевозчиков и с других специализированных сайтов по продаже билетов по всему миру. Полученные по запросу варианты от виртуальных билетных касс обычно несколько дороже из-за доплат и агентских комиссий, поэтому можно зайти непосредственно на сайт нужной авиакомпании: иногда там предлагаются более выгодные цены, чем в Skyscanner.

Билеты приобретаю сам и вношу их стоимость в смету затрат. Исключение

## Онлайн-сервисы по бронированию билетов и гостиниц

Рисунок 1



### Авиабилеты



skyscanner.ru, ozon.travel,  
svyaznoy.travel



### Железнодорожные билеты



rzd.ru, «Яндекс.Расписания»,  
svyaznoy.travel



### Отели



booking.com, travel.ru,  
ozon.travel

«КД» по материалам открытых источников

составляют случаи, когда провайдер или клиент настаивают, чтобы перелет был осуществлен по купленным ими билетам.

Те, кто часто летает, могут принять участие в какой-либо бонусной программе. Я регулярно использую лишь одну — от «Аэрофлота»: бонусные мили накапливаются не только при совершении полетов, но и при оплате товаров и услуг с помощью кредитной карты. На то, чтобы разобраться с остальными программами отдельных авиакомпаний и авиаальянсов, просто нет времени, хотя мои коллеги часто используют возможность получить бонусы и привилегии от перевозчиков.

Многие люди предпочитают наземный транспорт. Если командировка предполагает **переезд на поезде** (например, в регионах России, где нет авиасообщения), для планирования поездки использую сайт «РЖД» (rzd.ru) или зарубежных железнодорожных компаний. В последнее время качество работы «РЖД» значительно улучшилось, но у этого перевозчика есть две важные особенности, о которых стоит знать.

Во-первых, на сайте «РЖД» всегда указывается московское время отправления поезда и его прибытия в конечную точку, тогда как на сайтах авиакомпаний, как правило, дается местное время. В нашей большой стране это имеет значение, и если вы не хотите опоздать на поезд в 17:00, следуя, скажем, из Иркутска в Читу, то планируйте поездку, исходя из московского времени.

Во-вторых, теперь при покупке онлайн-билетов на все российские поезда не обязательно их распечатывать. Если на электронном билете указано «Пройдена электронная регистрация», это означает, что при посадке достаточно предъявить паспорт и проводник просто сверит ваши данные со списком пассажиров. Однако, если состав формируется за пределами России (например, поезд №305 Сухум — Москва), это правило не действует и билет

необходимо распечатать в одном из кассовых терминалов «РЖД». Кроме того, распечатка билета может понадобиться, если ваша бухгалтерия требует отчетности с предоставлением железнодорожных билетов на фирменных бланках «РЖД».

На следующем этапе я обычно **бронирую гостиницу**. Это можно сделать на том же Skyscanner в разделе «Отели», но этот ресурс не всегда предлагает актуальные данные о доступных вариантах размещения. Поэтому лучше воспользоваться одним из многочисленных специализированных сайтов для путешественников, где можно забронировать номера в отелях, — например, agoda.com, hotels.com или booking.com.

## Подготовка

Следующий этап, в день отъезда либо накануне, — подготовка к поездке, прежде всего упаковка чемодана. Это целая наука, которую я осваивал, заимствуя опыт других путешественников и используя метод проб и ошибок.

Испробовав множество моделей сумок разных размеров и из разных материалов, я остановился на **небольшом пластиковом чемодане** с четырьмя колесами и с возможностью расширения. Корпус из жесткого материала не позволяет вещам сминаться. В отличие от многих путешественников, я не беру чемодан в салон самолета как ручную кладь, хотя размеры позволяют, а предпочитаю сдать его в багаж, как только приезжаю в аэропорт. В первую очередь располагаю в самом низу чемодана все громоздкие и тяжелые предметы. Туда же укладываю одежду, которую планирую надеть через несколько дней. Рубашки сворачиваю рулонами и сдаю на глажку в прачечную уже по приезде в гостиницу. Промежутки между крупными вещами заполняю мелкими предметами гардероба. На самом верху — выглаженные брюки и рубашка, которые надену в первый

день командировки. Ноутбук, портмоне и документы беру с собой в **рюкзаке или портфеле**; последним пользуюсь все реже: в поездках намного удобнее рюкзак. Нормы этикета в бизнес-среде в последнее время заметно смягчаются в сторону стилей business casual и casual, но все-таки модель рюкзака должна быть деловой и строгой.

С дорожными сборами у меня связана одна курьезная история. Несколько лет назад я получил приглашение выступить в Самаре на конференции руководителей служб персонала крупной международной компании. В тот период стояла аномальная жара. Мое выступление было рассчитано на полдня, а прибыл я, как обычно, днем ранее. Одет был в соответствии с погодой:

шорты и футболка, на ногах шлепанцы; аккуратно упакованные костюм, рубашка и туфли лежали в чемодане. По приезде убедился, что вещи не помялись, аккуратно развесил их на плечиках и пошел гулять по городу. Только утром я с ужасом обнаружил, что не взял носки — ни одной пары! В незнакомом городе в семь часов утра, когда все магазины еще закрыты, найти их практически невозможно. Тем не менее поиски закончились благополучно, так что все выступление я провел со счастливой улыбкой на лице, которую даже отметили несколько участников в анкетах обратной связи. Чтобы не попасть в подобную ситуацию, обязательно тщательно проверяйте багаж, уделяя особое внимание мелочам.



# Коммерческий директор

Профессиональный журнал коммерсанта

## Читайте в августе

**Переходу потенциальных клиентов в категорию реальных способствуют долгосрочные контакты в бизнес-сообществе. Когда члену нашего делового клуба требуются, например, услуги, которые предоставляют компании-учредители, самое простое решение — набрать наш номер телефона. И наоборот: если мне нужна, скажем, автоматизация учета, я звоню в компанию, директор которой состоит в клубе.**

**Александр Полиди, партнер, «Ваш СоветникЪ»; президент, «Южный финансовый клуб» (Краснодар)**

**Журнал «Коммерческий директор» ждет своих героев!**

Пишите на [info@kom-dir.ru](mailto:info@kom-dir.ru): предлагайте новые темы и свое участие в их обсуждении.

---

МНЕНИЕ

## Снижаем расходы на командировки

**Ян Заяц, заместитель генерального директора по развитию корпоративного бизнеса, Travel Management Consulting**

Несмотря на развитие телекоммуникаций, современный бизнес трудно представить без командировок. Оптимальное распределение ресурсов снижает тревел-бюджет.

Прежде всего разработайте регламент деловых поездок. Он будет полезен, даже если сотрудники отправляются в командировки всего несколько раз в год. В документе нужно предусмотреть правила перелета (переезда), проживания, планирования тревел-бюджета. В некоторых компаниях внутренние перелеты осуществляются только эконом-классом. Для международных можно ввести такое правило: до трех часов полета — в эконом-классе, если перелет более продолжительный, разрешается покупать билеты в бизнес-класс. Часто уровень расходов зависит от должности сотрудника. Топ-менеджеры могут летать премиум-классом и останавливаться в пятизвездочных отелях, а для менеджеров среднего звена предусмотрены менее затратные варианты. Возможен и другой подход: устанавливать ограничения на бюджет поездки и на этой основе подбирать варианты переезда и проживания.

Не жалейте времени на анализ бюджета деловых поездок. Это позволяет выявить неэффективные решения в организации командировок и оптимизировать расходы. Один из наших клиентов терял деньги на том, что командировки в его компании часто переносились, а условия возврата билетов предусматривали штрафные санкции.

При планировании поездок пользуйтесь простыми правилами (рисунок 2), которые позволяют сэкономить.

---



**Travel Management Consulting** оказывает услуги по организации и сопровождению корпоративных туров и командировок в России и за рубежом. Компания основана в 1994 году. В 2013 году организовала 67 867 деловых поездок. Официальный сайт — [www.tm-consulting.ru](http://www.tm-consulting.ru)

---

## Проезд

**При перелете на внутренних линиях** следует приезжать в аэропорт за полтора часа, а при вылете за рубеж — за два часа до отправления в зависимости от аэропорта и времени рейса. Особенного внимания требует Домодедово: когда-то самый современный аэропорт России сегодня является одним из наиболее загруженных, поэтому там требуется больше времени на предполетные процедуры. Аэропорт Шереметьево более комфортен, особенно его новые терминалы D и E, но и он в периоды пиковой нагрузки — как правило, утром и вечером — заполняется до отказа.

В последнее время я предпочитаю добираться до московских аэропортов на такси. Раньше из-за постоянных пробок единственным решением был аэроэкспресс, но сейчас дорожная ситуация заметно улучшилась, и можно прогнозировать время поездки на автомобиле.

**При полетах на территории ЕС или США** приезжать в аэропорт можно за час до вылета, если вы заранее прошли электронную регистрацию и распечатали посадочный талон. По приезде в аэропорт останется лишь сдать багаж и пройти досмотр. Небольшая культурная особенность: европейцы, особенно англосаксы, щепетильно относятся к порядку в очередях и не терпят попыток пробраться вперед. Именно так расценивается узнаваемое российское: «Вася, давай сюда, я тебе очередь занял!». Реакция окружающих варьируется от неодобрительной мимики до открытого негодования.

За рубежом при выборе между такси и поездом до аэропорта я учитываю возможные пробки и месторасположение отеля. В большинстве европейских городов обычно не бывает больших пробок, поэтому чаще всего заказываю такси.

Поезд, как известно, самый безопасный вид транспорта, в том числе с точки зрения климатических рисков: самолеты

могут не летать, а поезда ходят при любой погоде. Кроме того, в нашей стране есть места, куда можно доехать только на поезде. Надо отдать должное «РЖД»: за последнее время компания обновила значительную часть пассажирских соста-

вов. Многие вагоны хорошо оборудованы и вполне подходят для деловой поездки. Одна из новинок — двухэтажные вагоны, в которых очень чисто и комфортно, но у них есть одна неожиданная для сухопутного транспорта проблема: качка

---

---

## Как сэкономить на деловой поездке

*Рисунок 2*

### Покупайте заранее

---

Если график командировок составляется заранее, можно сэкономить на стоимости переезда и проживания: раннее бронирование дает скидку до 50%.

### Пользуйтесь услугами постоянных поставщиков

---

Часто деловые поездки совершаются в одни и те же города — можно останавливаться в одном отеле и просить скидку. Это позволяет снизить стоимость проживания на 15–25%.

### Пользуйтесь агрегаторами услуг

---

Компании, которые специализируются на организации деловых поездок, экономят ваши деньги и время. Как правило, они предлагают программы оптимизации расходов.

### Компенсируйте НДС

---

Всегда уточняйте, включают ли поставщики НДС в цену. Многие небольшие отели и посредники используют упрощенную систему налогообложения, и ваша бухгалтерия не сможет возместить НДС.

### Используйте проверенные онлайн-сервисы

---

Сейчас можно купить билет и забронировать номер в отеле через специализированные онлайн-сервисы. Однако в конце 2013 года один такой сервис, Eviterra, обанкротился, и 6 тыс. авиабилетов были аннулированы. Пользуйтесь услугами крупных компаний, которые давно работают на рынке.

### Избегайте штрафов

---

Самые дешевые предложения предполагают штрафные санкции за отмену брони. Кроме того, в апреле 2014 года законодатели разрешили авиакомпаниям продавать безвозвратные билеты. Поэтому внимательно ознакомьтесь с условиями бронирования и покупки: по нашему опыту, до 20% деловых поездок переносятся либо отменяются.

### Подключайте бонусные программы

---

Многие авиакомпании и авиаальянсы предлагают бонусные программы, по которым постоянным клиентам начисляются мили. Подключаться к программам стоит в любом случае, но максимальную выгоду они принесут тем, кто летает часто и пользуется премиальными классами.

Источник: Travel Management Consulting



В 1979 году американская авиакомпания Texas International Airlines впервые начала начислять бонусные мили своим клиентам. Вскоре аналогичные программы ввели у себя лидеры воздушных перевозок — American Airlines и British Airways. Современные программы позволяют с помощью накопленных миль оплачивать авиабилеты, повышать класс обслуживания, получать скидки у авиакомпаний-партнеров. Как правило, начисленные бонусы действительны в течение двух-трех лет.

на втором этаже. Так что, если вы не переносите качку, постарайтесь купить места в нижнем отсеке вагона или пользуйтесь традиционными одноэтажными поездами.

В дороге я занимаюсь текущими делами — например, готовлюсь к тренингу или работаю над материалом. Если таких дел нет, читаю журналы, смотрю кинофильмы, наблюдаю за пассажирами или беседую с попутчиками.

В случае когда переезд оказывается тяжелым, требуется восстановить силы. Если в отеле есть спа-салон, обязательно иду на массаж, если его нет — использую наиболее простые способы избавления от усталости: выспаться, совершить прогулку, побыть в одиночестве.

## Проживание

В деловых поездках при выборе места проживания проявляю консерватизм: останавливаюсь в уже проверенных отелях или следую рекомендациям принимающей стороны. Это минимизирует риск столкнуться с неприятностями.

При бронировании гостиниц учитываю ряд параметров. Если офис клиента или место проведения тренинга находятся в черте города, выбираю отель в центре, если же встреча или мероприятие будут происходить за пределами города, ищу отель там же неподалеку. Кроме того, в гостинице должны быть комфортные номера, быстрый Wi-Fi, круглосуточные услуги прачечной, приличный ресторан.

Отель бронирую заранее и при заезде всегда настаиваю, чтобы мне предоставили номер для некурящих. К табаку отношусь терпимо, но въевшийся застарелый запах дыма создает дискомфорт.

В деловой поездке быстрый Wi-Fi в номере — это не приятное дополнение, а обязательное условие. В гостиницы, которые не могут предоставить эту услугу, стараюсь не возвращаться. Обратите внимание, что во многих популярных среди

бизнесменов гостиницах, в частности в отелях сетей Marriott и Le Meridien, доступ в интернет оплачивается отдельно.

## Прочее (а может быть, самое главное)

Дорожная логистика — это всего лишь средство оказаться в нужное время в нужном месте. Конечно, деловая поездка имеет свои цели, но не менее важно и общение, и впечатления от новых мест.

При планировании поездки я обязательно изучаю информацию о городе, в котором предстоит провести тренинг. Сначала читаю в «Википедии» о городских достопримечательностях. Если предполагается длительное пребывание, приобретаю путеводители. Предпочитаю справочники «Дорлинг Киндерсли» — красивые и богато иллюстрированные, со схемами и толковыми описаниями. Кроме того, хорошие гиды сейчас выпускают журналы «Вокруг света» и «Афиша». Я применяю путеводители не так, как это принято делать: читаю ту часть, в которой описывается страна и местные особенности, узнаю, что стоит посмотреть в конкретном городе, и потом несколько часов гуляю по нему — не по каким-то маршрутам, а куда ноги занесут. Когда возвращаюсь в гостиницу, снова изучаю путеводитель, читая о тех местах, в которых побывал: так я гораздо лучше воспринимаю информацию о стране и городе.

Кроме того, придерживаюсь простого правила, которое позволяет получить и общение, и впечатления: спрашиваю у местных. Когда езжу по делам, обычно узнаю у клиентов, что стоит посмотреть и попробовать в новом для меня городе.

За 41 год я посетил 40 стран и множество регионов России, но благодаря описанным принципам не только не устаю от постоянных командировок, а каждый раз с радостью собираю чемодан для очередной деловой поездки. 🍀