

### Общие принципы

1. Стоит стремиться к тому, чтобы один куратор курировал только одну группу. Иначе в случае ЧП будет очень тяжело. Быть готовым к тому, что работа куратора может потребовать много сил, времени, настойчивости в случае ЧП.

2. Договориться о порядке взаимодействия с группой в штатном режиме (проверка связи, отзыв на получение СМС для обеих сторон).

Заранее договориться, например, откуда брать инфу по погоде и в каком виде ее передавать, чтобы не писать километры текста.

### Что руководителю необходимо предоставить своему куратору и МКК

- подробную нитку маршрута с датами, с запасными вариантами и аварийными путями
- карта с нанесенным маршрутом, с указанием мест ночевки и дат
- трек
- маршрутную книжку
- копии страховых полисов на всех участников (если полисов несколько, то еще список номеров полисов)
- номер постановления на учет и в каком МЧС (для России), сообщаете в первой СМСке (сейчас можно зарегистрироваться по телефону из Москвы)
- телефоны местного МЧС, посольства РФ (для стран СНГ), телефон фирмы организующей трансфер, пропуски и т.д., телефоны других турфирм региона, особенно это касается других государств (фирмы зачастую плотно связаны с друг другом)
- телефон call-центра ассистанс-компании
- телефон страховой компании
- контакты родных и близких всех участников группы
- желательно выложить также описания препятствий, запасных и аварийных выходов по долинам (если не нужные участки, то хотя бы ссылки на актуальные отчеты)

Информацию крайне желательно предоставить в таком виде, который позволил бы иметь к ней доступ всем членам МКК.

Также необходимо отразить в базе правильные сроки похода, адекватный список участников и нитку.

Для стран СНГ. Заранее или хотя бы по приезду на место старта, узнать у встречающей фирмы, через какие организации или фирмы возможна организация спасработ и вызов вертолета, если через них, спрашиваете, есть ли у них договор с вашим ассистанс и оставляете им копии страховых полисов. Всю эту информацию передаете в Москву.

К примеру, у фирмы «Ак-Сай-Тревел», есть договор с ассистанс "Savitar group", которая в свою очередь работает с СК «Согласие»

### Что сообщать куратору

В рабочем режиме, ежедневно или по договоренности – сообщаете в СМС ваше местоположение, куда направляетесь, что прошли, где встали лагерем, обязательно подпись руководителя. У куратора могут быть другие группы, а у МКК точно много СМСок.

Не надо запрашивать у куратора информацию по району, если он не владеет этой информацией, а связываться непосредственно с человеком, знающим этот район. А еще лучше - подготовить человека, чтобы он хорошо знал маршрут, район, контакты.

### Действия группы случае ЧП

1. В идеале сначала группа сообщает в call-центр ассистанс-компании о случившемся.

Записываете присвоенный номер страхового случая.

Далее сообщаете, что наши интересы представляет координатор из Москвы и даете его телефон.

1а. На территории России: сообщаете в МЧС о случившемся, а в call-центр ассистанс-компании - номер постановки на учет и в каком МЧС зарегистрировались.

2. Посылаете СМСку куратору с номером страхового случая.

*Если вы не уверены, что вы готовы в данный момент предоставить кучу информации call-центру ассистанса, либо у вас плохая связь или батарея на издыхании, то сначала сообщаете о случившемся куратору.*

3. Рассказываете ассистансу/куратору о случившемся.

а. «ГКЧП» = где, когда, что произошло. Описание травмы, какую помощь оказали.

б. Далее, где сейчас находитесь и ваши координаты по GPSy.

в. Куда предполагаете направляться или остаетесь на месте.

г. Обговариваете следующий сеанс связи.

д. Дождитесь подтверждения.

е. Ждете информацию о дальнейших действиях от куратора.

Вызывать/требовать вертолет только в крайних случаях и для транспортировки при травмах, полученных в походе!

При любых хронических и спорных заболеваниях (у участника случился приступ эпилепсии, что привело к падению, и в результате участник получил перелом), вызов вертолета возможно придется оплачивать родственникам, и то при подтверждении платёжеспособности. Страховая может объявить это не страховым случаем.

Чрезмерно драматизировать ситуацию и давить на ассистанс не нужно. Нужно сказать ровно столько, чтобы было понятно, что положение серьезное.

(Вопрос ассистанса: группа может сама передвигаться? Ответ: *Пока* может, со скоростью 1 км/ч. Продуктов у группы на 2 дня. Дальше пусть думают сами.)

Постараться самостоятельно организовать/начать транспортировку. Вертолет может и не прилететь (погода, отсутствие экипажа в районе и т.д.) Только при самых тяжелых случаях требовать и ждать борт.

С момента заявления страхового случая всеми действиями группы руководит ассистанс. Вероятно, первой командой будет «стоять на месте, никуда не двигаться».

Все что связано с оказанием услуг в цивилизации (больницы, такси, покупка билетов на самолет и ж/д), этим занимается группа самостоятельно и общается с ассистанс на прямую, без привлечения координатора. Если хочется получить компенсацию, то собирайте чеки, подтверждающие ваши расходы.

#### Работа куратора в штатном режиме

Телефон, на который вы будете принимать СМСки и звонки, должен иметь выход на междугороднюю и международную связь. Очень желательно иметь автопополнение баланса или постоплатный тариф. Иметь функцию записи разговоров. Во-первых, всегда можно подтвердить, что было обговорено. Во-вторых, очень удобно, если нет возможности записать информацию прямо сейчас.

Всегда при себе иметь папку с документами о группе/группах или доступ к данным в сети. Не пропадать «на выходные на дачу».

Принимать СМСки, и обязательно на них отвечать (ОК, Принято).

Помечать продвижение группы в графике и на карте (СМС от такого то числа, все ОК), то есть создавать историю продвижения по маршруту.

По запросу группы присылать им погоду и другую информацию, оказывать другую посильную помощь.

Выкладывать СМСки на сайт или пересылать ответственному за это человеку.

**Но! В случае НС не спешить, сначала сообщить о ситуации МКК и обсудить** правильный способ действий (сообщать ли, когда, что). Обычно все-таки стараемся широко не светить НС, пока проблема не будет решена. Однако в некоторых ситуациях может быть стоит сообщить непосредственно родственникам пострадавшего.

Иметь телефоны нужных людей:

- Врачей, желательно с горным опытом, для консультации групп при различных заболеваниях, не относящихся к ЧП, но может потребоваться консультация и при ЧП
- Федерации ФСТР и ФСТ-ОТМ (горклуб), руководителей клуба
- Людей, у которых можно проконсультироваться, если вы зашли в тупик или не знаете что предпринять дальше (Дима Зеленцов, Вадим Кодыш, Саша Зотов, ...)

#### Общение с родственниками участников

Если нет СМСок от группы в течении трех дней, это не значит, что с группой что-то случилось. Скорее всего сломался/разрядился телефон, нет связи или еще что-то. Если случилось ЧП, то группа по любому через день-два выйдет на связь, отправив передовой отряд до ближайшего населенного пункта или приема сотовой связи.

Свой номер телефона или контакты МКК всегда необходимо оставлять родным участников, иначе родственники могут организовать поиск самостоятельно.

Довести до каждого участника «Памятку...» <http://www.geolink-group.com/tourclub/library/pamyatka.pdf>

#### Действия куратора в случае ЧП

Поступает вам СМСка от группы, если информация полная, начинаете действовать. Если нет, требуйте от группы недостающую информацию, иначе при разговоре с ассистанс у вас образуется затык и вам придется перезванивать еще раз.

1. Звоните в ассистанс.

Представляетесь.

Сообщаете номер страхового полюса и ФИО пострадавшего.

Сообщаете, что случилось.

Говорите, что вы официальный представитель группы в Москве и общаетесь с группой по спутниковому телефону и сообщение о ЧП пришло вам. **Что ваше сообщение является официальным заявлением о наступлении страхового случая.** Юридической силы это заявление не имеет, но помочь может.

У коллцентра все звонки записываются, у вас по идее тоже.

Далее оператор сам начнет у вас запрашивать необходимую информацию (страна, район, ближайший населенный пункт, координаты, номер спутника).

Говорите ему, что для экономии батареи, все общение в режиме СМС и дозвониться им в данный момент может не получиться. Что я попрошу пострадавшего или руководителя группы связаться с вами в ближайшее время.

Оставляете им свой номер телефона.

Ассистанс присваивает номер страхового случая, это тот номер, который в дальнейшем необходимо называть при последующих звонках.

(«Здравствуйте, страховой случай 5378» и вас соединяют с тем оператором, который занимается вашим обращением).

Этот номер необходимо сообщить группе, с просьбой связаться с ассистанс.

Это очень важный момент, оператору коллцентра ассистанс просто необходимо переговорить с пострадавшим или с руководителем группы для подтверждения страхового случая и начала действий.

Не надо при первом обращении в коллцентр сразу что-то требовать и предлагать! Им необходимо время на проработку вопроса.

Если невозможно вывезти пострадавшего иным транспортом кроме вертолета, так же, не надо сразу его требовать, они сами должны, на основании ваших сведений к этому прийти («Населенный пункт далеко, дороги нет, а как-же мы его от туда вывезем?»).

2. Закончив первый разговор с ассистансом, продолжаете действовать. В России, это звонок в МЧС; в странах СНГ, в турфирму которая обслуживает группу (трансфер, пропуски и т.д.).

Сообщаете все то, что сообщили в коллцентр, пытаетесь узнать, кто готов оказать помощь, объясняете, что группа застрахована, а ассистанс готов предоставить гарантию по оплате (хотя вам ассистанс этого пока не говорил — маленькая тактическая хитрость).

3. Если через 20-30 минут после вашего звонка в ассистанс вам не перезванивают, делаете повторный звонок и начинаете более резко настаивать, что помощь нужна именно сейчас, что завтра возможно будет поздно, что сообщили в МЧС, что вы знаете, где можно достать транспорт который доедет до пострадавшего или вертолет, нужно чтоб они с ними связались, даете номера телефонов этих фирм. Не ругаться, не наезжать, но настаивать на своей линии.

Просите, чтобы они держали вас в курсе.

Вполне нормальная ситуация, когда сотрудник ассистанс вежливо выслушивает вас, все записывает и кладет трубку.

Перезваниваете постоянно до тех пор, пока с вами не начнут сотрудничать.

В таком режиме, периодически узнавая у ассистанса и реальных спасателей на местах, как идет процесс, и транслируя информацию группе, и идет процесс до того момента, пока пострадавший не будет доставлен в ближайшую больницу, а вся группа не выйдет в цивилизацию.

Очень полезно вести хронометраж своих действий, общения с разными инстанциями: когда, что говорили.