
INTERNAL REVIEW

07. Операционка, безопасность и онбординг

Внутренний стратегический блок
проекта

Danila Machine • premium review layer

Этот файл собран в review-слое проекта, чтобы его было удобно читать и оценивать отдельно от внутренней кухни.

07. Операционка, безопасность и онбординг

Зачем нужен этот блок

Для авторского тура доверие рождается не только из красивого сайта, но и из ощущения: "ребята понимают, что делают, и заранее объясняют сложные места".

Этот блок фиксирует, что нужно собрать до депозита и после депозита.

До депозита

Человек должен понять:

- какой маршрут

- какая физическая нагрузка
- что включено и не включено
- кто проводники
- как устроена группа
- что с Индией, дорогами, бытом и едой
- что высокий трек опционален
- что Ревалсар опционален
- как работает депозит и возвраты

Нельзя доводить до оплаты через туман. Чем честнее рамка до оплаты, тем меньше конфликтов после.

После депозита

Участник должен получить:

- подтверждение места
- чеклист документов
- чеклист вещей
- инструкцию по визе
- инструкцию по страховке
- правила чата
- анкету участника
- дедлайны оплаты
- окно прилета и вылета
- контакты проводников/координатора

Онбординг

Минимальная структура онбординга:

1. Приветственное сообщение.
2. Что уже подтверждено.
3. Что нужно сделать участнику.
4. Какие дедлайны.
5. Что купить заранее.
6. Что взять с собой.
7. Как вести себя в группе.
8. Что делать при вопросах.

Безопасность и быт

Публично нужно говорить спокойно и конкретно:

- Индия отличается по ритму и быту.
- Дороги могут быть длинными.
- В горах возможны изменения маршрута.
- Высокий трек не обязателен.
- Страховка обязательна.
- Медицинские ограничения нужно обсудить заранее.
- Виза, паспорт и билеты на стороне участника, но команда дает инструкцию.

План Б

План Б нужен по трем зонам:

- погода и треки
- дороги и тайминг
- самочувствие участника

Формулировка:

В горах мы держим маршрут как основу, но не привязываемся к нему слепо. Если погода, дороги или состояние группы требуют изменения, мы выбираем безопасный и более мягкий вариант.

Runbook тура

Runbook должен быть отдельным операционным документом. В нем:

- роли проводников
- ежедневный брифинг
- контроль самочувствия
- запасной план
- коммуникация в группе
- вечернее подведение итогов
- фиксация инцидентов
- пост-тур follow-up

Открытые вопросы

Перед финальной продажей нужно подтвердить:

- точные даты тура
- окна прилета и вылета
- уровень проживания
- медицинские ограничения
- политика возвратов
- договор
- кто отвечает за платежи и документы
- финальные контакты для связи

Вывод

Операционка здесь не второстепенный слой. Для такого тура она часть продукта. Чем лучше собран онбординг и runbook, тем дороже и спокойнее можно продавать проект.