



**больше, чем
путешествие**

программа от росмолодёжь

Стандарт программы гражданско-патриотического и общественно полезного молодежного туризма «Больше, чем путешествие»

Модуль 4: Информационное сопровождение и работа с участниками
турпоездки, проходящих по Стандарту

Тема №1: Миссия и принцип деятельности. Основы
информационного сопровождения

Тема №2: Эволюция службы поддержки

Тема №3: Методология коммуникации с участниками: алгоритм
сопровождения, коммуникационная цепочка
взаимодействия с участниками

Тема №4: Постсопровождение и истории успеха



АКАДЕМИЯ

**больше, чем
путешествие**



**Руководитель департамента
по работе с участниками
АНО «Больше, чем путешествие»**

**Сергеева
Ольга**



АКАДЕМИЯ

**больше, чем
путешествие**



**больше, чем
путешествие**

программа от росмолодёжь

**Тема №1
Миссия и принцип деятельности.
Основы информационного
сопровождения.**



АКАДЕМИЯ

**больше, чем
путешествие**

Миссия службы заботы — осуществление деятельности, направленной на мотивацию участников стремиться к личностному и профессиональному росту через путешествия, приобретению практических навыков, а также способствующей объединению участников в сообщества по интересам.

МЫ ПРЕВРАЩАЕМ КАЖДУЮ ПОЕЗДКУ УЧАСТНИКОВ В ИСТОЧНИК ЗНАНИЙ, СПОСОБСТВУЮЩИЙ ФОРМИРОВАНИЮ СОЦИАЛЬНЫХ СВЯЗЕЙ И ДОСТИЖЕНИЮ РЕАЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ.

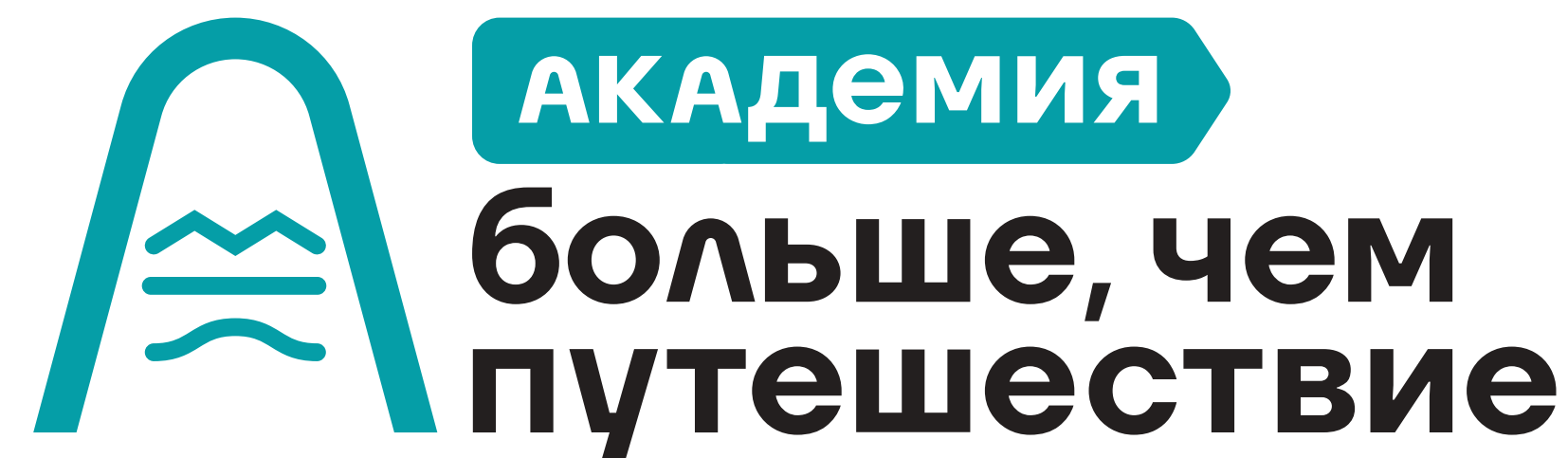
СЛУЖБА ЗАБОТЫ НАЛАЖИВАЕТ ВЗАИМОСВЯЗЬ

ОТ УЧАСТНИКА К ПРОГРАММЕ —

транслирует обратную связь, что позволяет совершенствовать продукт, сами туры, работу с туроператорами и многое другое.

ОТ ПРОГРАММЫ К УЧАСТНИКУ —

доносит не только важную организационную информацию, но и ценности, принципы и смыслы Программы, поддерживает мотивацию, показывая, как действия участника вписываются в общий контекст.



Основа информационного сопровождения

1. АНАЛИЗИРУЕМ

информацию об участниках (пол, возраст, сферы деятельности, активность, запросы, интересы, отзывы, историю участие в программах Партнеров);

2. ПОДБИРАЕМ ИНСТРУМЕНТЫ

под запросы (инструкции, база знаний, современные каналы связи);

3. СОПРОВОЖДАЕМ

на всех этапах, адаптируем условия, отвечаем на вопросы;

4. ЗАПУСКАЕМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

поднимающие качество пользовательского контента.

В любом из проектов: действующих и новых, служба заботы занимает проактивную позицию.

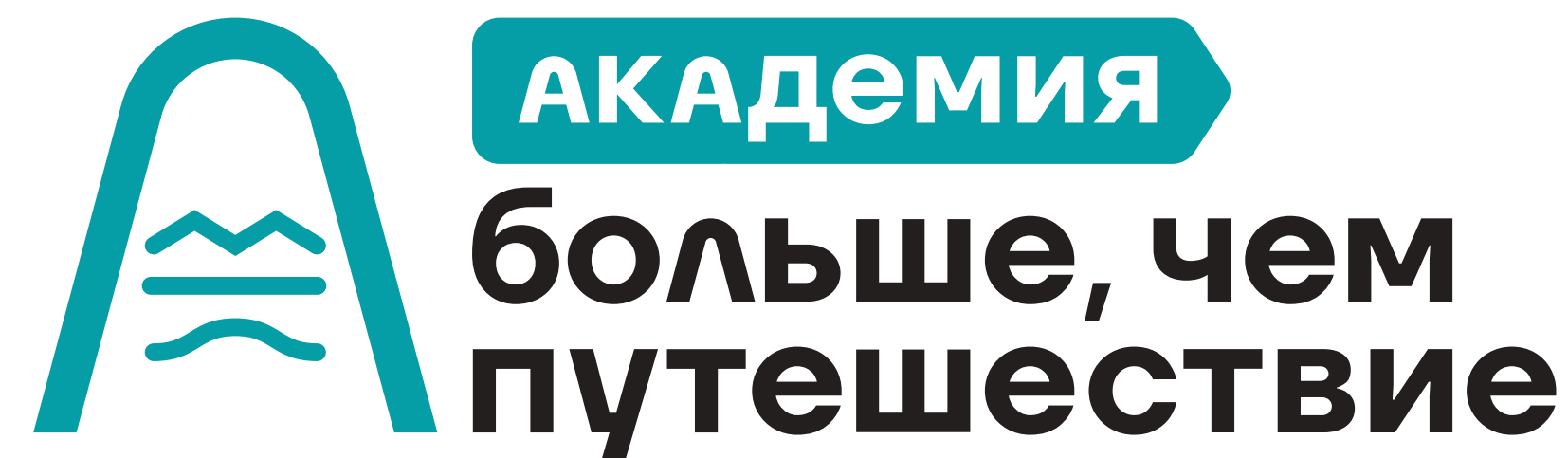
Переход на новый этап — предоставление возможности не только отправиться в путешествие, но и стать амбассадором Программы, вступить в сообщество и объединить вокруг себя таких же увлеченных молодых людей, относящихся с уважением к Родине.

РЕАЛИЗУЕМ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, СЛЕДУЯ ПРИНЦИПАМ, ОСНОВАННЫМ НА КОМПОНЕНТАХ СТАНДАРТА

полезная
(поддержка участников);

туристическая
(подбор путешествий);

образовательная
(интеграция знаний в путешествие).



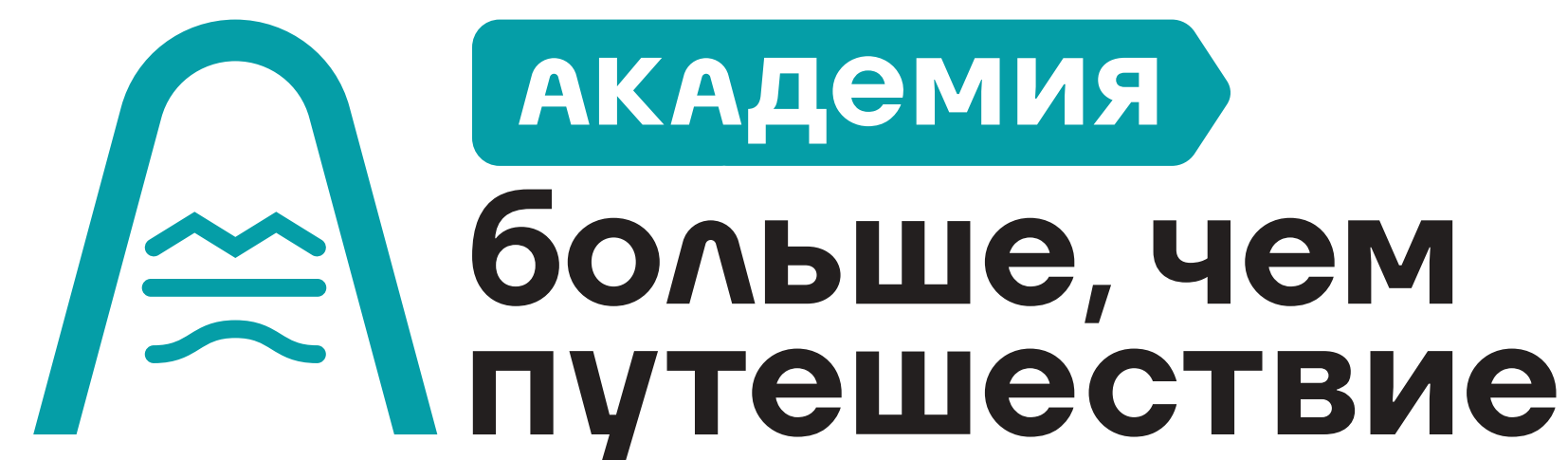
Полезная составляющая: поддержка участников

Главная цель — сделать участие в Программе максимально комфортным.

Мы добиваемся этого через:

- **оперативные консультации** по организационным вопросам (расписание, документы, логистика);
- **персональную помощь** в решении сложностей (от изменения планов до учёта индивидуальных особенностей);
- **системный сбор и анализ обратной связи.**

**МЫ НЕ ПРОСТО РЕАГИРУЕМ НА ЗАПРОСЫ — МЫ ПРЕДУГАДЫВАЕМ
ПОТРЕБНОСТИ, ЧТОБЫ УЧАСТНИК ЧУВСТВОВАЛ ЗАБОТУ НА КАЖДОМ ЭТАПЕ.**



Туристическая составляющая: подбор путешествий

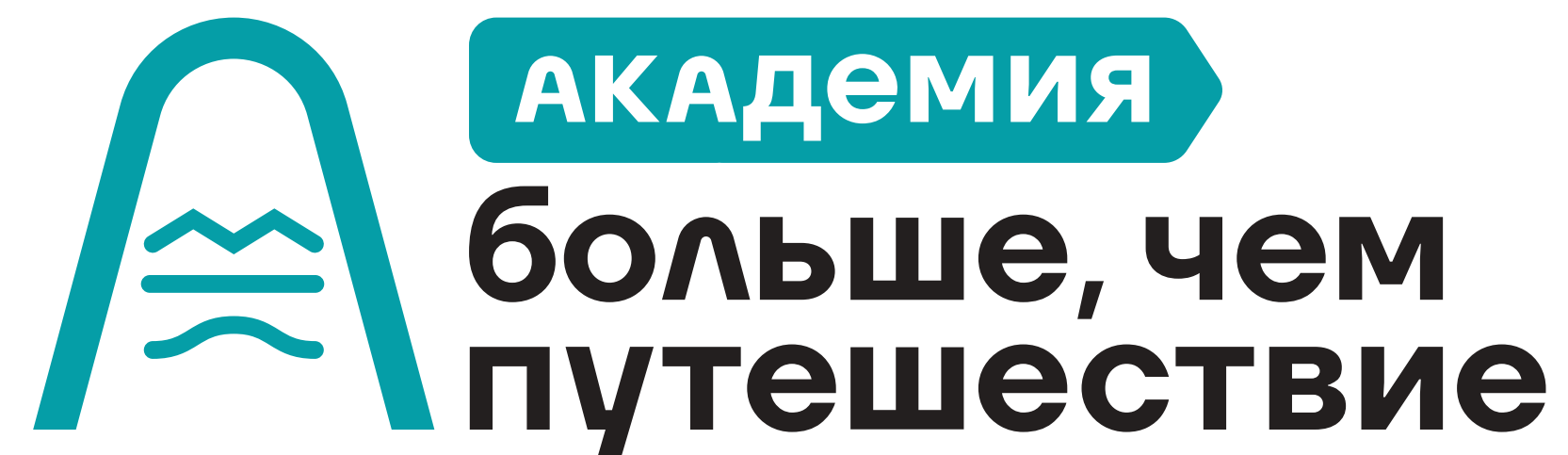
Наша задача — открыть Россию для наших участников через её природное, культурное и историческое наследие.

КАК МЫ ЭТО ДЕЛАЕМ:

- учитываем интересы и предпочтения;
- адаптируем предложения под место проживания участника;
- подбираем даты, удобные для конкретного человека.

РЕЗУЛЬТАТ — НЕ ПРОСТО ПОЕЗДКА, А **ОСМЫСЛЕННОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ**, КОТОРОЕ РЕЗОНИРУЕТ С ЛИЧНЫМИ ЦЕННОСТЯМИ УЧАСТНИКА.

Служба заботы вступает в тесную коммуникацию с туристическими операторами. **Общая цель** — чтобы участники, туристические операторы, гиды и экскурсоводы остались обоюдно довольны взаимодействием. Мы работаем над тем, чтобы доносить смыслы и реализовывать воспитательный момент.



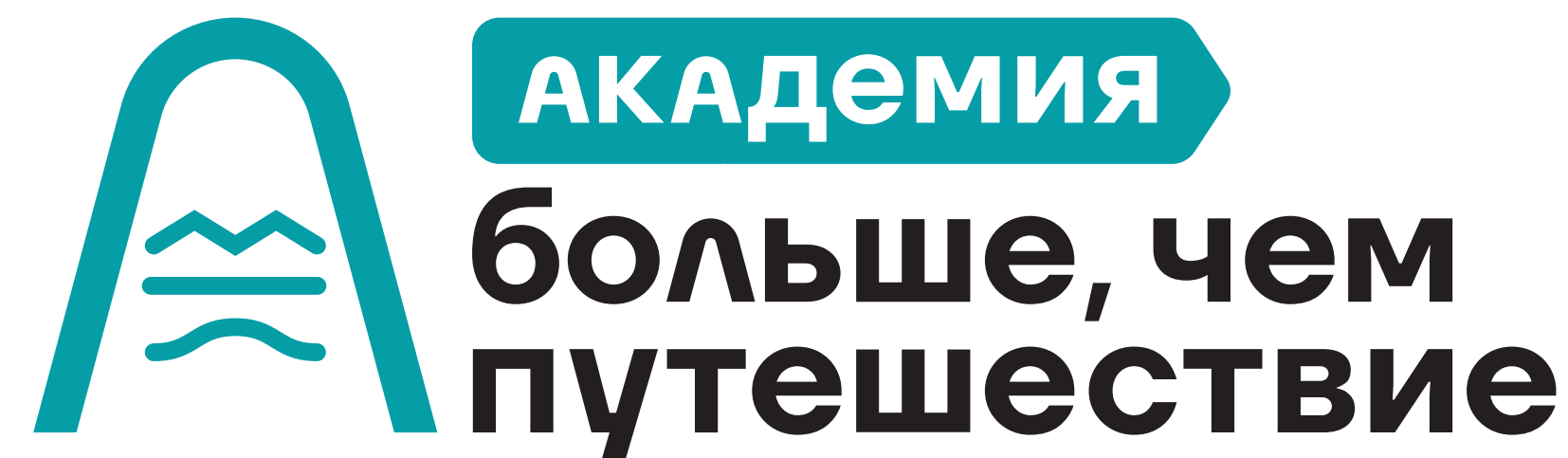
Образовательная составляющая: знания в действии

ПРОЕКТ «БОЛЬШЕ, ЧЕМ БЛОГЕР»

Участники получают доступ к бесплатному медиаинтенсиву, где эксперты учат:

- создавать качественные фото;
- уверенно держаться перед камерой;
- писать захватывающие тексты;
- профессионально брать интервью.

Конкурс «Больше, чем блогер» — это уникальная возможность прокачать свои навыки создания медиаконтента о путешествиях —мобильной съемки и работы в кадре, узнать секреты красивых фотографий и креативных текстов от профессионалов, а еще научиться уверенно брать интервью. Опубликовав пост о своем путешествии в социальных сетях, участники получают шанс побороться за фирменные призы, а публикации победителей войдут в цифровой каталог, который станет источником вдохновения для других путешественников.





**больше, чем
путешествие**

программа от росмолодёжь

Тема №2 Эволюция службы поддержки



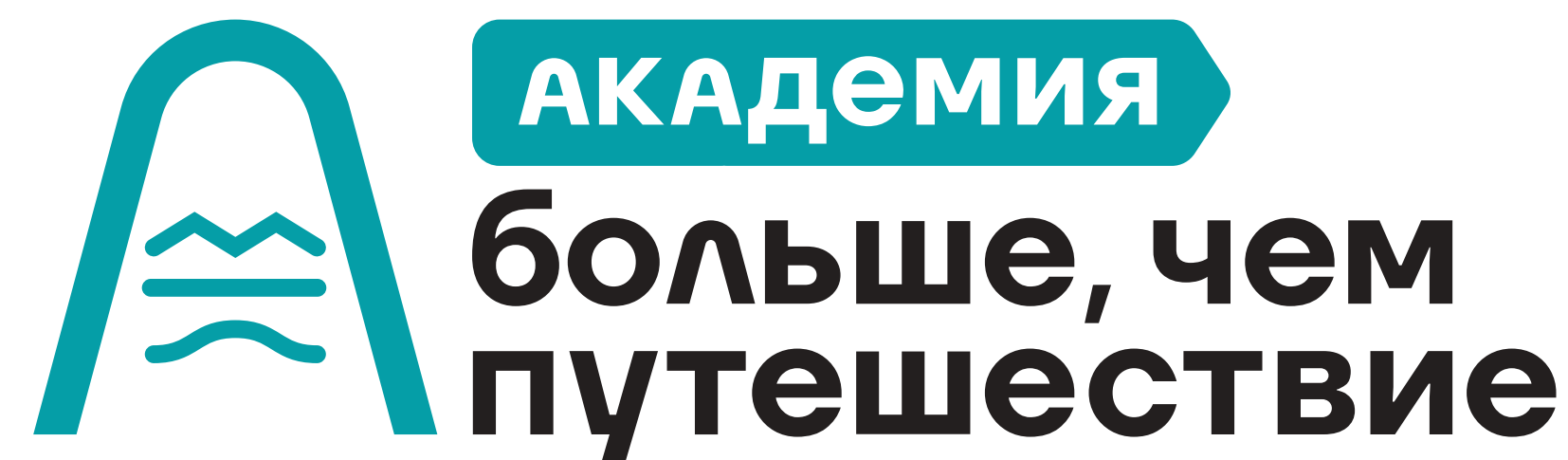
АКАДЕМИЯ

**больше, чем
путешествие**

История нашей программы началась в 2021 году — тогда она была запущена по поручению президента Владимира Владимировича Путина.

Сегодня программа «Больше, чем путешествие» **входит в экосистему Федерального агентства по делам молодежи (Росмолодежь)**, реализуется в рамках национального проекта «Молодёжь и дети» и развивает полезный молодёжный туризм.

С МОМЕНТА СОЗДАНИЯ СЛУЖБЫ ЗАБОТЫ МЫ ПРОШЛИ НЕСКОЛЬКО ЭТАПОВ ЭВОЛЮЦИИ.



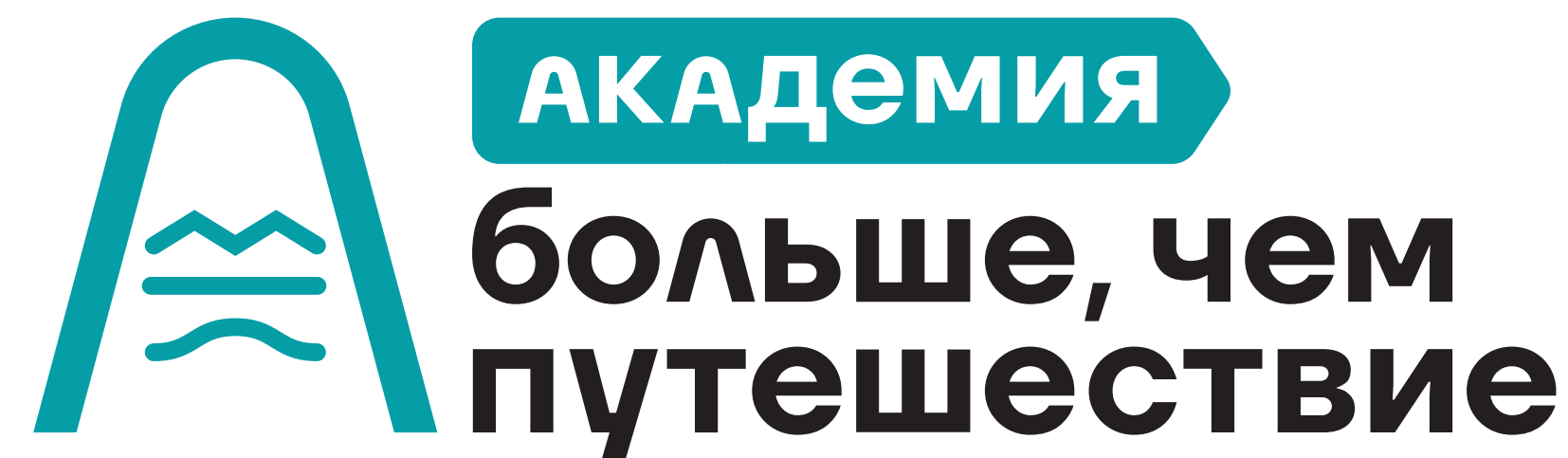
Эволюция службы поддержки: от поддержки до заботы об участниках

НА СТАРТЕ ПРОГРАММЫ

Процесс реализации был практически неконтролируемый, результаты были непрозрачными, а использование ресурса неэффективным:

- отсутствовала **специализированная служба**;
- коммуникация — только **через онлайн-формы**;
- обратная связь — **шаблонная и с задержками**;
- не было **каналов оперативной помощи**;
- **образовательный компонент** не предусматривался.

**ВСЕ ЭТО МОГЛО ПРИВЕСТИ К РОСТУ РЕПУТАЦИОННЫХ РИСКОВ
И НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ УЧАСТНИКОВ, БЫЛО ЯСНО, ЧТО НЕОБХОДИМ
ДРУГОЙ ПОДХОД.**



Эволюция службы поддержки: от поддержки до заботы об участниках

ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ

Наши процессы максимально прозрачны для участников Программы, мы доступны для участников круглосуточно и без выходных по удобным для них каналам коммуникации и оказываем поддержку на каждом этапе поездки.

ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ?

1. Было создано отдельное подразделение — **Служба поддержки Программы**.

2. **Запущены многоканальные коммуникации:**

- email;
- горячая линия: 8 800 444 80 63;
- Telegram-бот:
@MoreThanTrip_helpbot;
- официальный аккаунт:
@Sluzhba_podderzhki_BChP;
- виджет на сайте.



АКАДЕМИЯ

**больше, чем
путешествие**

ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ?

3. Подготовлены информационные материалы:

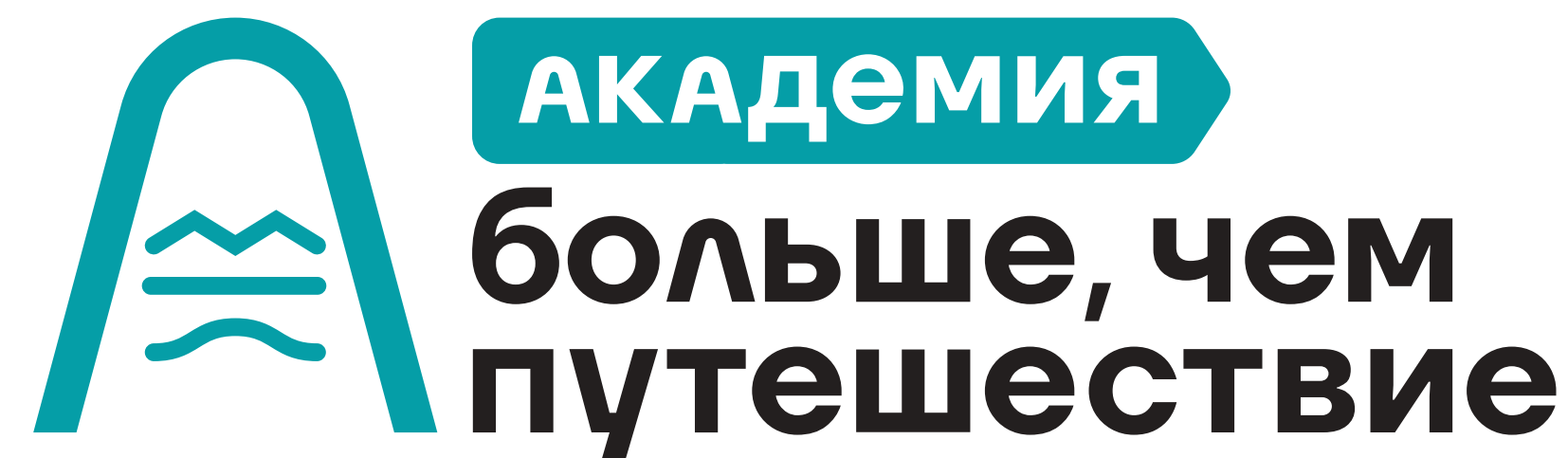
- регламент по работе с участниками — нормативный внутренний документ, регулирующий порядок взаимодействия с участниками программы;
- памятка участника — подробная инструкция о том, как будет проходить поездка и на что нужно обратить внимание при подготовке к путешествию;
- путь участника — описание всех этапов, которые проходит участник с момента награждения сертификатов;
- кодекс участника — свод правил, помогающих ориентироваться и принимать ответственные решения, помнить, что каждый шаг — это отражение транслируемых ценностей.

4. Модернизированы внутренние процессы:

- внедрена CRM-система;
- запущен единый контакт-центр;
- организовано регулярное обучение специалистов.

5. Расширение информационного канала — получение актуальной информации о всех реализуемых процессах и проектах.

СЛУЖБА ЗАБОТЫ ВЫСТРАИВАЕТ НЕПРЕРЫВНЫЙ ЦИКЛ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С УЧАСТНИКАМИ — ОТ ПЕРВИЧНОГО ОТБОРА ДО ПОСТСОПРОВОЖДЕНИЯ. ЭТО ИСКЛЮЧАЕТ «ПРОВАЛЫ» В КОММУНИКАЦИИ И ПОДДЕРЖИВАЕТ ВОВЛЕЧЁННОСТЬ НА ВСЕХ ЭТАПАХ.





**больше, чем
путешествие**

программа от росмолодёжь

**Тема №3
Методология коммуникации
с участниками: алгоритм
сопровождения, коммуникационная
цепочка взаимодействия
с участниками**



АКАДЕМИЯ

**больше, чем
путешествие**

Алгоритм сопровождения

1. ЭТАП ОТБОРА

На данном этапе участник еще мало знает о нашей программе, наше знакомство с ним только начинается. Мы получаем списки финалистов, обладателей сертификатов Программы в виде списка. Эти списки проходят проверку и загружаются на нашу цифровую платформу.

2. ПОЛУЧЕНИЕ СЕРТИФИКАТА

При загрузке участнику автоматически уходит письмо-приглашение и призыв активировать личный кабинет на нашей цифровой платформе.

3. НАПОМИНАНИЕ ОБ АКТИВАЦИИ

Если участник не активировал кабинет сразу же при получении письма-приглашения, мы свяжемся с ним на 2, 10 и 30 день с момента его загрузки на цифровую платформу.

4. ПОДБОР ТУРА

С каждым участником мы ведем индивидуальную работу по подбору туристического направления с учётом категории сертификата, региона и дат.

5. БРОНИРОВАНИЕ ПОЕЗДКИ

На этапе бронирования мы подтверждаем намерение, проверяем данные и особые условия, информируем о дальнейших шагах.



АКАДЕМИЯ

**больше, чем
путешествие**

6. ФОРМИРОВАНИЕ ГРУППЫ

После того как участник определился с выбором путешествия, туристический оператор либо служба заботы добавляет участника в Telegram-чат с туроператором, где мы **публикуем**:

- приветствие и инструкции;
- ответы на частые вопросы;
- программу тура и детали трансфера;
- ссылки на формы и чек-листы;
- напоминания о ключевых сроках.

7. ВО ВРЕМЯ ПОЕЗДКИ

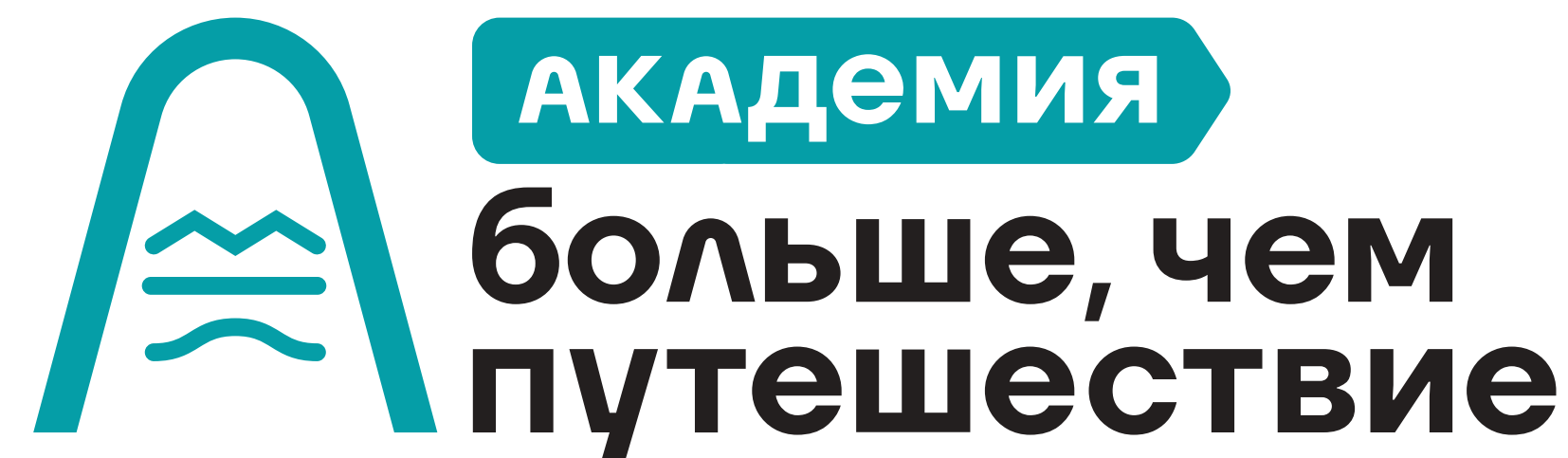
На всех этапах его поездки мы обеспечиваем **сопровождение**: в чате — оперативные ответы, в сложных ситуациях — прямой контакт со службой поддержки.

8. ПОСТСОПРОВОЖДЕНИЕ

Важным условием при взаимодействии с участниками мы считаем постсопровождение. Нам важно сохранять и поддерживать связь с нашей целевой аудиторией как можно дольше.

После поездки направляем:

- форму обратной связи;
- анкету активного участника;
- информацию о новых проектах и мероприятиях.



Коммуникационная цепочка взаимодействия с участниками

Коммуникационная цепочка — это системный диалог с участниками, превращающий хаотичные контакты в структурированный процесс, призванный обеспечить непрерывное сопровождение, сократить количество вопросов от участников и повысить их удовлетворенность.

ЦЕЛИ ВНЕДРЕНИЯ КОММУНИКАЦИОННОЙ ЦЕПОЧКИ

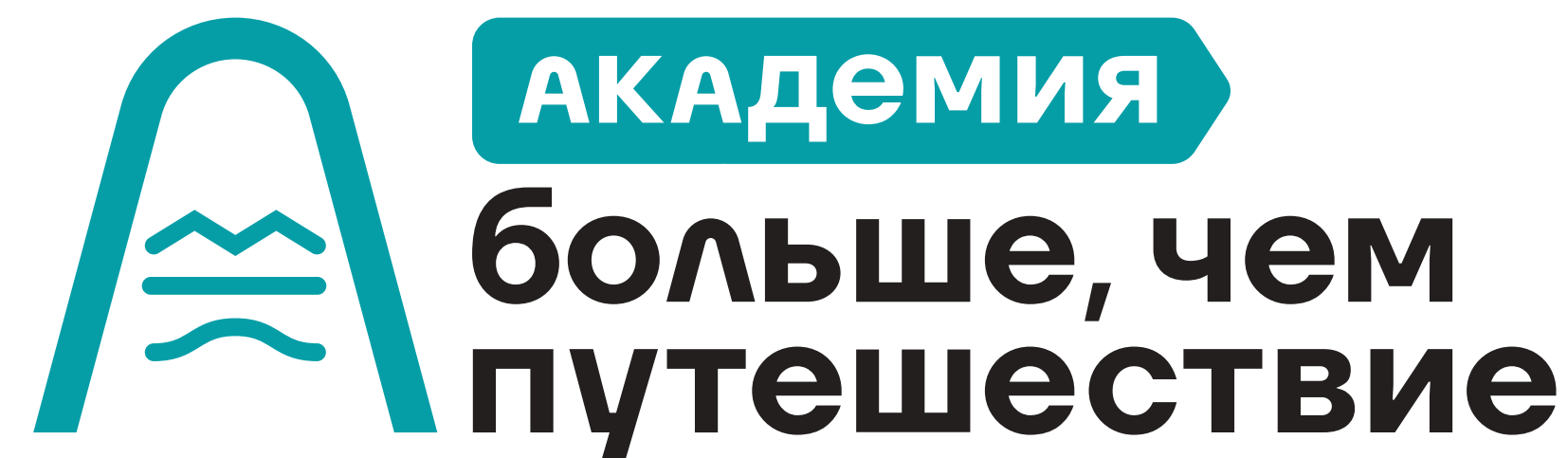
1. Проактивное информирование — предупреждать о важных этапах, а не ждать запросов.

3. Поддержание вовлечённости — держать участника в контексте программы между этапами.

2. Снижение нагрузки на поддержку — давать ответы на типовые вопросы до того, как они поступят в службу.

4. Сбор обратной связи — систематически запрашивать мнение для улучшения сервиса.

5. Формирование лояльности — показывать заботу через персонализированные сообщения.





**больше, чем
путешествие**

программа от росмолодёжь

Тема №4 Постсопровождение и истории успеха



АКАДЕМИЯ

**больше, чем
путешествие**

Описанный алгоритм коммуникации демонстрирует зрелую модель клиентского сервиса, в которой сочетаются:

- технологичность (автоматизированные напоминания, чаты);
- человекоцентричность (поддержка в сложных ситуациях, персонализированные письма и звонки);
- ориентация на долгосрочные отношения с участниками.

ПОСТСОПРОВОЖДЕНИЕ — ЭТО НЕ ФОРМАЛЬНОЕ ЗАВЕРШЕНИЕ ПОЕЗДКИ, А ПОЛНОЦЕННЫЙ ЭТАП ПРОГРАММЫ. ОН ВАЖЕН КАК ДЛЯ УЧАСТНИКА, ТАК И ДЛЯ САМОЙ ПРОГРАММЫ.

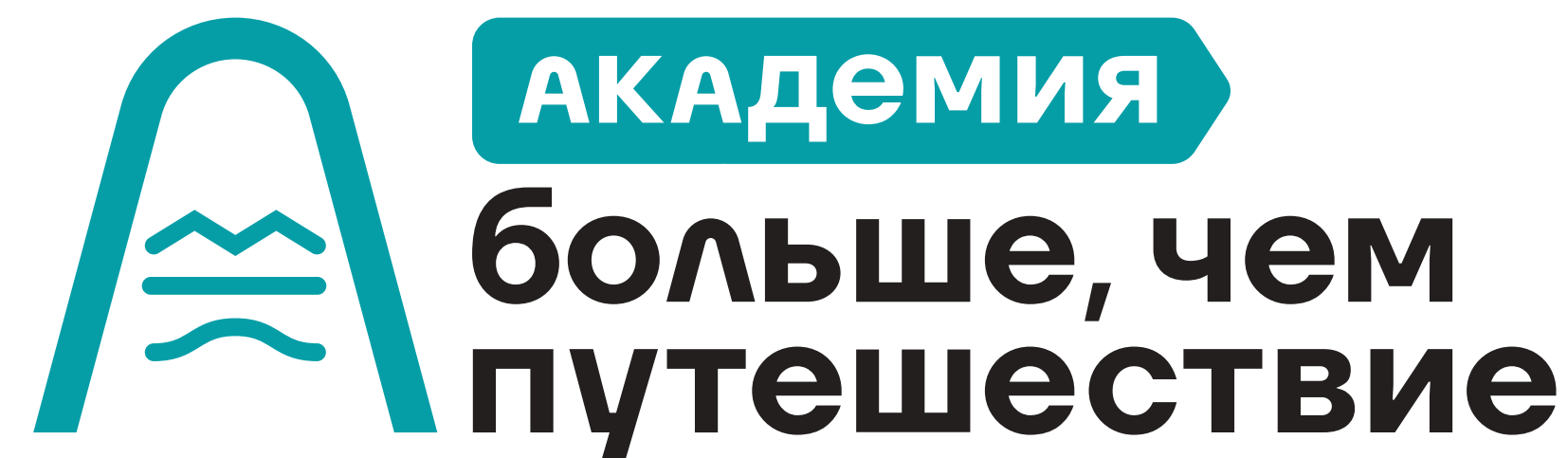
ДЛЯ УЧАСТНИКА — ЭТО:

- возможность получить приглашения на мероприятия Программы, в том числе закрытые;
- возможность сохранить эффект от путешествия и осмыслить полученный опыт;
- возможность выявить точки роста и применить полученные знания.

ДЛЯ ПРОГРАММЫ — ЭТО:

- поиск историй успеха, которые подтверждают ценность Программы и мотивируют других участников;
- корректировка будущих туров, улучшение Программы;
- новый пользовательский контент.

ОБЩАЯ ЦЕЛЬ — ФОРМИРОВАНИЕ СООБЩЕСТВА ВСЕХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ В ПУТЕШЕСТВИЯХ ЛЮДЕЙ.



Инструменты для постсопровождения:

Форма обратной связи по итогам поездки

Направляется всем участникам.

Форма активного участника

Расширенная форма направляется адресно тем, кто проявил себя во время поездки.

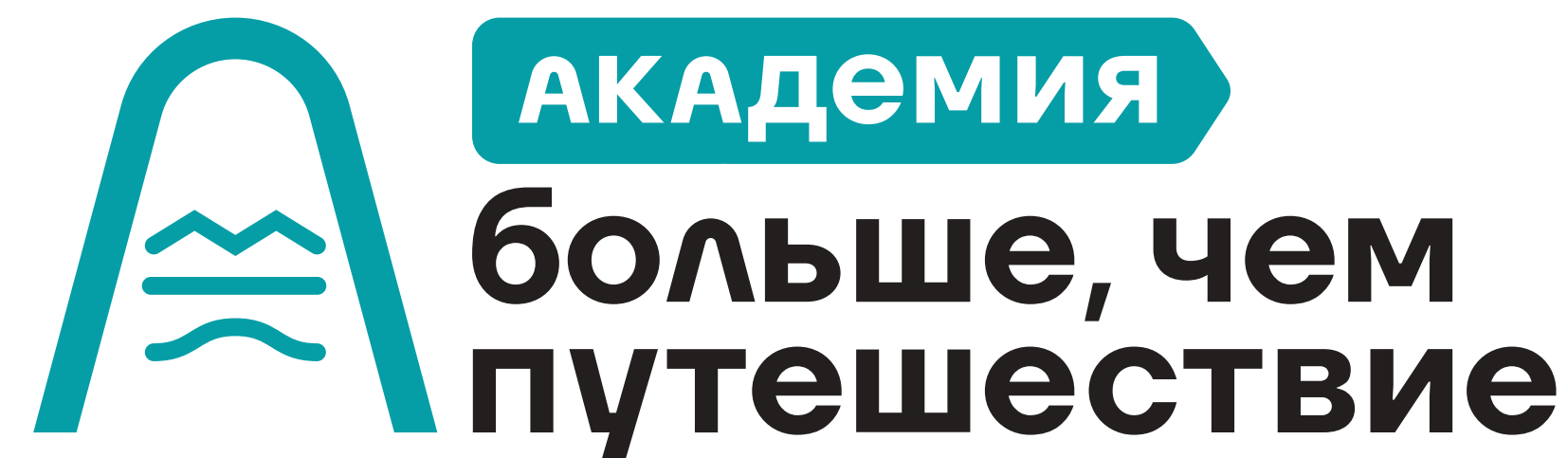
ПОИСК И ФИКСАЦИЯ ИСТОРИЙ УСПЕХА

1. Отслеживаем публикации участников в соцсетях с хештегами программы;

3. Собираем кейсы о трудоустройстве, переезде, запуске проектов, личностном росте;

2. Проводим интервью (онлайн или очно) с теми, кто отмечает значимые изменения в жизни;

4. Документируем истории с согласия участников (тексты, фото, видео).



Постсопровождение — неотъемлемая часть работы службы заботы с участниками туристических поездок программы «Больше, чем путешествие», которая превращает краткосрочное путешествие в долгосрочный процесс развития.

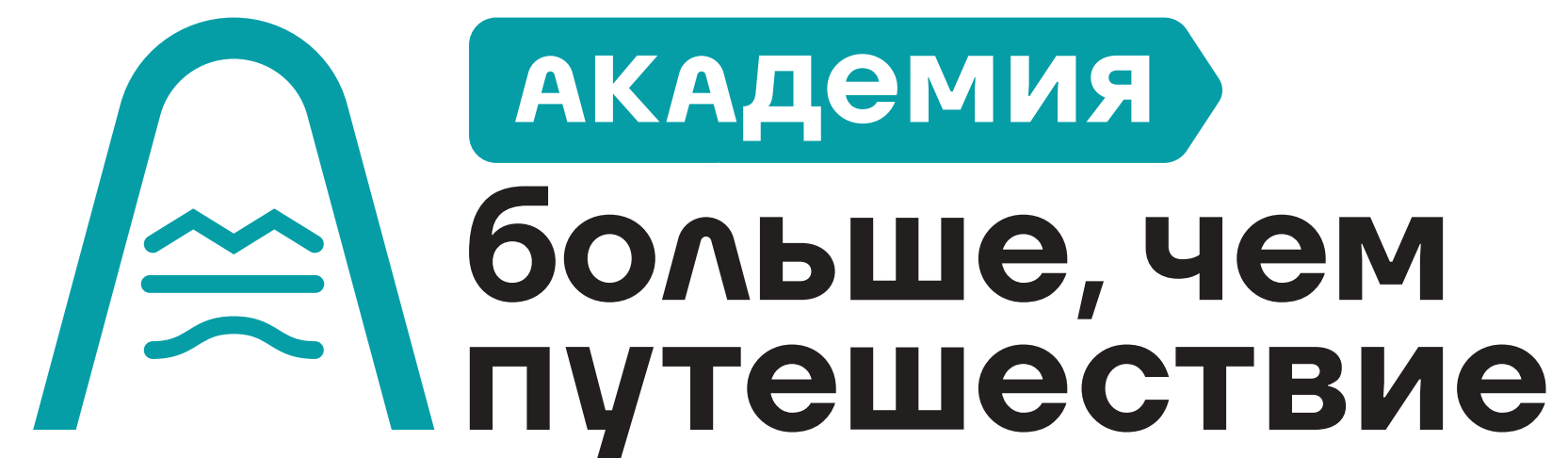
Это не просто завершение поездки, а:

- инвестиция в человеческий капитал;
- механизм обратной связи для совершенствования Программы;
- способ создать сообщество людей, которые меняют свою жизнь и вдохновляют других.

Служба заботы программы «Больше, чем путешествие» — это не просто «обработка запросов». Это команда, которая создаёт и масштабирует опыт, помогает участникам расти и открывать Россию с новой стороны, принимает участие в гражданско-патриотическом воспитании молодёжи.

Все используемые инструменты, алгоритмы и механики дают результаты:

- рост удовлетворённости обслуживанием нашей поддержки достиг **97%**;
- число нерешённых кейсов упало с **6.5% до 3.2%**;
- уровень лояльности к Программе достиг **87%**.



Перспективы развития

ЦЕЛИ НА 2026 ГОД:

- 1. расширить «базу знаний»** — создать ещё больше полезных материалов;
- 2. масштабировать опыт** — запустить обучающие программы для других организаций;
- 3. проводить вебинары и мастер-классы** по клиентскому сервису;
- 4. опубликовать методические рекомендации** по организации поддержки участников.

