



मिळिंद बाबर

फाऊंडर-चेअरमन, मॅंगो हॉलिडेज

जगभर फिरतांना

भाग क्रमांक : ३

व्हिसा उशिरा येण्याचं प्रमाण ह्या वर्षी

म्हणजे २०१८ मध्ये खूपच जास्त होतं,

ज्याच्यामुळे काही जणांना त्यांच्या टूरच्या मूळ

तारखा बदलून पुढच्या तारखा पण घ्याव्या

लागल्या होत्या. फेब्रुवारी नंतर व्हिसाच्या

तारखा मिळणंसुद्धा खूप अवघड जातं. मी

आमच्या संपूर्ण व्हिसा टीमला सांगून ठेवले

आहे की, जेव्हादे शक्य असेल, तेवढे व्हिसा

१५ फेब्रुवारीपर्यंत उडवून टाका. याच

कारणासाठी, युरोपचं बुकिंग शक्य असेल

तेव्हादे लवकर कराव व मिळेल त्या पहिल्या

तारखेला व्हिसासाठी अप्लाय करावं.

...तुम्हाला व्हिसा न आल्यामुळे जेव्हा ताण येतो, त्यापेक्षा कैक पर्तीनी जास्त ताण आम्हाला येतो, कारण आम्ही तुमच्यासाठी एअर टिकीट, हॉटेल्स, ट्रेन, सर्व स्थलदर्शन, बस आणि जेवण यांचं रिझर्वेशन आधीच करून ठेवलेलं असतं. त्याचा ताण आमच्यावर असतो. तुमचा व्हिसा होणं आणि तोसुद्धा वेळेवर होणं, हे आमच्यासाठी खूप खूप महत्वाचं असतं, कारण तुम्हाला आमची टूर बुक करण्यापर्यंत आणण्यासाठीचा, आमचा प्रवास खूपच खडतर आणि खर्चिक आहे. आम्ही खूप पैसे, वेळ आणि शक्ती जाहिरातींवर, मेळाव्यांवर, ऑफिसेवर, आमच्या इंटरनल ट्रेनिंगवर लावलेले असतात आणि जर व्हिसाच रिजेक्ट झाला तर आमची वर्षभराची मेहनत पाण्यात जाते. मी आमच्या ट्रेनिंगमध्ये नेहमी सांगतो की, शंभर पैकी नव्याणव व्हिसा झाले आणि एकच रिजेक्ट झाला तर त्या नव्याणव व्हिसांच्या आनंदापेक्षा, त्या न झालेल्या एका व्हिसाचं दुःख मला जास्त होतं. जर तुम्हाला एखादी केस कमजोर वाटत असेल, तर मला विचारा. आपण त्याच्यावर विचारमंथन करू या, पण मला एकसुद्धा व्हिसा रिजेक्ट झालेला चालत नाही. व्हिसा ऑफिसर्सची पगारवाढ किंवा प्रमोशन हे सरळ सरळ व्हिसा न होण्याशीच निगडित असत. त्यामुळे ते पण पूर्ण गांभीर्याने व्हिसाच्या फाईल्स तयार करतात. बऱ्याच वेळेला ग्राहकसुद्धा सहकार्य करत नाहीत. आम्ही जेव्हा तुम्हाला सांगतो की, एवढे पेपर्स लागतील आणि आपण ह्या तारखेला सर्व पेपर्स

युरोप... काय काळजी घ्याल ?

घेऊन या. मग सांगितलेल्या वेळेला न येणे किंवा सांगितलेले पेपर्स न आणणे किंवा मागितलेले पेपर्स देण्यास टाळाटाळ करणे, एवढे पेपर्स कशाला लागतात? मागच्या वर्षी आम्ही XYZ बरोबर थायलंडला गेलो होतो, तेव्हा त्यांनी असं काहीच मागितलं नव्हतं. माझी काकू A B C बरोबर गेली होती, तिला असं काहीच लागलं नव्हतं असे किंवा या प्रकारचे वाद घालणारे ग्राहकसुद्धा येतात. आम्हाला हे सगळे पेपर्स घ्यायला सांगता मग ते पेपर हरवले तर ती तुमची जबाबदारी राहिल आणि तसं लिहून द्या. जर हे पेपर्स तुम्ही तुमच्या हातांनी, कॉउन्सलेटच्या माणसाकडे सुपूर्त करता, तर मग त्यांना दिलेल्या पेपर्सची जबाबदारी आम्ही कशी घेऊ शकतो? माझ्या एवढ्या मोठ्या कारकिर्दीत आजपर्यंत कॉउन्सलेटनी एकही पेपर हरवल्याचा दाखला नाही. आम्ही आमच्या ग्राहकांना नेहमी सांगतो, तुम्ही जर अशा नकारात्मक भावनेनी सुरवात केलीत, तर तुम्हाला या शुभ कार्यात शंभर विघ्न येतील. असं नका करू. आमच्यावर विश्वास ठेवा. ही कामं आम्ही वर्षानुवर्ष, दिवस रात्र करीत आहोत. आम्हाला बरोबर माहित असत की, कॉउन्सलेटला काय पाहिजे असतं किंवा काय चालत नाही. मी बरेचसे लोक गेल्या २५ वर्षांत हाताळले आहेत. जे लोक हसतमुखाने येतात, व्हिसा ऑफिसरबरोबर हास्यविनोद करतात, संपूर्ण सहकार्य करतात त्यांचे व्हिसा पण लवकर होतात आणि त्यांची टूर पण अप्रतिम होते. परंतु काही लोक साशंक भावनेनी येतात. खूप वाद घालून कशीबशी फाईल पूर्ण करतात. त्यांचा व्हिसा पण वेळेवर येत नाही आणि त्यांना टूरवर पण अनेक प्रॉब्लेम येतात.

आपण जेव्हा विमानात बसतो, तेव्हा आपण त्या विमानाच्या वैमानिकाला पाहिलेलं पण नसतं. मग त्यावेळी आपण आपलं संपूर्ण जीवन जेव्हा त्याच्या हातात सोपवतो, तेव्हा आपण हा विचार तरी करतो का की, वैमानिकाला विमान उडवायला जमेल का? किती वर्ष हा विमान चालवत असेल? किती फ्लायट्स यानी आजपर्यंत उडवल्या असतील...? कोणास ठाऊक, तुमच्या विमानाचा पायलट हा कदाचित एखादा तरुण मुलगा, ज्याची ही पहिलीच सोलो फ्लायटसुद्धा असू शकेल!... तर तसं न करता, एका विश्वासाने, मग तो त्या विमान कंपनीवरचा असेल किंवा आंतरराष्ट्रीय वैमानिकांच्या नियमावलीवरचा असेल, पण तो आपण ठेवतोच ना? आणि निर्धास्तपणे कुठलाही विचार न करता त्या विमानात, आपल्या संपूर्ण कुटुंबासह बसतोच ना? त्याच विश्वासाने तुम्ही आमच्याकडे यावं आणि पुढचे व्हिसा सकट सगळे सोपस्कार आमच्यावर सोपवावेत.

आणि एकदा का तुम्ही आमच्यावर तो विश्वास दाखवलात, तर त्या विश्वासाला पात्र ठरण्यासाठी आम्ही आकाश पाताळ एक करू, पण

कुठल्याही परिस्थितीत तुमच्या विश्वासाला तडा जाऊ देणार नाही.

आमच्या ५ कोअर व्हॅल्यूज आहेत आणि त्यातली एक आहे- 'To give smoothest buying experience to our client.' आमच्या ग्राहकांना कमीत कमी त्रासात आणि कमीत कमी वेळेत या सर्व प्रक्रिया कशा पार पाडता येतील, ते आम्ही काटेकोरपणे पाळतो. त्यासाठी आमच्याकडे तशा प्रकारे ट्रेन्ड केलेली व्हिसाची टीम आहे. त्यांना सपोर्ट करायला अल्ट्रा मॉडर्न सॉफ्टवेअर आहे. तुमचे प्रत्येकाचे व्हिसा कधी व्हायला हवेत, याचं संपूर्ण प्लॅनिंग तारखांसह, आधीच



तयार केलेलं असतं.

बरेचसे ग्राहक काळजीपोटी ऑफिसला फोन करून विचारतात, 'अहो, अजून तुम्ही फोन केला नाही? कधी करायचा आमचा व्हिसा?' तशी काळजी करू नका, कारण आम्हाला तुमच्या व्हिसाची काळजी तुमच्यापेक्षा जास्त आहे. बऱ्याच वेळेला व्हिसा ऑफिसर्स फाईल तयार करण्यात अडकलेले असतात. काही वेळेला ऑनलाईन फॉर्म भरत असतात, ऑनलाईन अपॉइंटमेंट घेत असतात आणि त्यांना अशावेळी तुमचे फोन घेणे शक्य होत नाही. परंतु तुम्ही काळजी पण करू नका आणि रागावू पण नका. योग्य वेळी, आमच्या प्लॅनिंगप्रमाणे तुम्हाला

फोन नक्की येईल.

आम्ही आमच्याकडून जे जे करता येईल, ते ते करतोच, कारण आमच्या पाच कोअर व्हॅल्यूजपैकी सगळ्यात वर, एक नंबरला आहे ती म्हणजे 'CUSTOMER FIRST' आज ग्राहक आहेत म्हणूनच आम्ही आहोत. म्हणूनच आज आम्हा प्रत्येकाच्या घरात दोन वेळेचं अन्न मिळतं. म्हणूनच मी गाडीतून फिरू शकतो. ग्राहक आहेत म्हणूनच आमच्या आयुष्यातल्या सर्व गरजा पूर्ण होऊ शकतात. म्हणूनच ग्राहकाला देव मानण्याची आमची परंपरा आहे, आणि ग्राहकांच्या प्रति आम्ही पूर्णपणे प्रामाणिक आहोत.

हे सर्व जरी असलं, तरी टूरमध्ये ग्राहकांना घाब्या लागणाऱ्या बऱ्याचशा सेवांवर आमचं कुठलंही नियंत्रण नसतं... जसं व्हिसा असेल किंवा एअरलाईन असेल किंवा ट्रेन असेल, आणि त्यांच्यामुळे जर ग्राहकांना त्रास झाला, तर मात्र आम्ही दिलगिरी व्यक्त करण्याशिवाय काहीच करू शकत नाही.

व्हिसा उशिरा येण्याचं प्रमाण ह्या वर्षी म्हणजे २०१८ मध्ये खूपच जास्त होतं, ज्याच्यामुळे काही जणांना त्यांच्या टूरच्या मूळ तारखा बदलून पुढच्या तारखा पण घ्याव्या लागल्या होत्या. फेब्रुवारी नंतर व्हिसाच्या तारखा मिळणंसुद्धा खूप अवघड जातं. मी आमच्या संपूर्ण व्हिसा टीमला सांगून ठेवले आहे की, जेव्हादे शक्य असेल, तेवढे व्हिसा १५ फेब्रुवारीपर्यंत उडवून टाका. याच कारणासाठी, युरोपचं बुकिंग शक्य असेल तेव्हादे लवकर कराव व मिळेल त्या पहिल्या तारखेला व्हिसासाठी अप्लाय करावं. UK चा व्हिसा आपण टूरच्या तारखेच्या तीन महिने आधी अप्लाय करू शकतो.

दरवर्षी युरोपला जाण्याऱ्या लोकांच्या संख्येत प्रचंड वाढ होत आहे आणि त्या मानाने व्हिसा देणाऱ्या कॉउन्सलेटमधल्या ऑफिसर्सची संख्या मात्र तेव्हादेच आहे. ह्या वर्षी बऱ्याचशा केसेसमध्ये, एक तर व्हिसा उशिरा आले आणि त्यातच काहींच्या तारखा चुकल्या होत्या. काहींची व्हॅलिडिटी चुकली होती. अशावेळी पासपोर्ट परत

कॉउन्सलेटकडे पाठवून, दुरुस्ती करून घेण्याइतका वेळ पण आपल्याकडे नसतो आणि मग टूरसुद्धा चुकू शकते किंवा कॅन्सलेशन पण लागू शकतं.

युरोपच्या किंवा कुठल्याही परदेश वारीवर, काय काळजी घ्याल? या सदराखाली, सादर होणारा पुढचा भाग वाचायला विसरू नका... याच ठिकाणी, पुढच्या रविवारी!

milind@mangoholidays.in

क्रमशः



Experience of a Lifetime!

‘मॅंगो’ स्पेशल
इंटरनॅशनल आणि
डोमेस्टिक टूरस

Europe | America | Australia & New Zealand
South Africa | Dubai | South East Asia | Japan
Kerala | Rajasthan | Madhya Pradesh | Himachal

www.mangoholidays.in