



Всероссийский форум «Здравница-2019»

21–23 мая 2019, Республика Крым, город-курорт Алушта

«Riviera Sunrise Resort & SPA»



23 мая 2019 г, Алушта

Виктория Белякова

Эксперт и бизнес-тренер в индустрии гостеприимства с 17-летним опытом работы

Вице-Президент Первого Клуба
Профессионалов Гостеприимства

Сертифицированный тренер
международной гостиничной компании
IHG

Директор номерного фонда отеля
Holiday Inn Samara (до 2018 г)

Эксперт по классификации средств
размещения



Личное пространство Гостя. Взаимодействие во время проживания.



Признаком высококлассного сервиса является уважение личного пространства



Потребность в личном пространстве универсальна.

Это собственная территория, зона, которая полностью управляема и находится под контролем, воспринимается как часть собственного «я» .

Вторжение в личное пространство воспринимается как посягательство на «я», как опасность, от которой нужно защищаться.

- ✓ Личное пространство:
личное пространство — это пространство, происходящее внутри которой человек относит к себе.
- ✓ Личное предметное пространство — это вещи, по отношению к которым мы претендуем на эксклюзивный доступ
- ✓ Личное жилое пространство — это место, где можно уединиться
- ✓ Личное информационное пространство — это право на тайну
- ✓ Личное эмоциональное пространство — это чувства, которые мы предпочитаем переживать как хотим
- ✓ Личное время — это время, не связанное никакими обязательствами.



- ✓ Личное пространство человека индивидуально.
- ✓ Сложность в том, что нельзя заранее знать, где пространство начинается и заканчивается.
- ✓ Национальные культурные различия очень важны.
- ✓ Нужно хорошо ощущать свое личное пространство
- ✓ Можно, даже не зная об этом, нарушать личное пространство, потому что для кого-то это норма.
- ✓ Поэтому важно делиться информацией и использовать принятые правила поведения с Гостями.

Приветствие Гостей





✓ Приветствуйте Гостя по времени суток, например «доброе утро», «добрый вечер», «доброй ночи»



✓ Пусть улыбка будет на Вашем лице и в Вашем голосе

✓ Когда говорите про Санаторий, употребляйте слова «мы», «нас»

Если Гость обратился с
просьбой:



- ✓ Вам необходимо помочь Гостю, даже если эта просьба относится к другому сотруднику или службе
- ✓ Гость не должен прикладывать усилия для решения вопроса – это Ваша задача
- ✓ Проводите Гостя, а не объясняйте, как пройти
- ✓ Попросите сотрудника связаться с Гостем, а не Гостя с сотрудником
- ✓ При переадресации звонка Гостя объясните сотруднику суть вопроса Гостя, и не заставляйте Гостя повторять одно и тоже несколько раз

Если для
решения вопроса
Гостя требуется
время:



- ✓ Сообщите Гостю, сколько времени потребуется для решения его просьбы
- ✓ Не обещайте исполнить просьбу Гостя слишком быстро, оставляйте запас времени для ее выполнения
- ✓ Проконтролируйте выполнение просьбы Гостя
- ✓ В назначенное время сообщите Гостю о результате

Если Вы не знаете, как решить просьбу Гостя:

- Проводите Гостя к сотруднику, который сможет ему помочь
- Представьте Гостя сотруднику
- Повторите сотруднику просьбу Гостя
- Предложите Гостю связаться с Вами, если ему еще понадобится Ваша помощь
- Проконтролируйте выполнение просьбы Гостя



Если нет возможности
выполнить просьбу...



Обязательно
предложите
Гостю
альтернативу



Стандарты доступа к номерам Гостей и их имуществу

- ✓ Правила уборки во время проживания
- ✓ Учет забытых и найденных вещей
- ✓ Учет ключей от номеров



Правила уборки жилых номеров



- Высоким сервисом считается отсутствие различий между уборкой жилого номера и номера после выезда
- Вещи Гостей аккуратно развешивают и раскладывают там, где Гость их оставил
- Ценные вещи и документы не трогают
- Пижаму аккуратно складывают и кладут под подушку, чтобы был виден краешек
- Покрывала, подушки и другое оснащение номера хранят на одном и том же месте на протяжении всего проживания
- Проверяют наличие заказа в прачечную (если такая услуга есть в Санатории)

Правило DND

(Просьба не беспокоить)



- В этот день горничным не нужно заходить под табличку, однако можно оставить под дверью информацию об уборке
- В отчете горничной отобразить статус DND и время
- Если Гость заказал еду и напитки, то официанту следует постучать в номер
- После 18 часов менеджеру следует связаться с Гостем
- Если Гость не отвечает, то необходимо постучать в номер совместно с другим сотрудником
- Если Гость не отвечает, необходимо зайти в комнату
- Отметить в отчете менеджера статус номера

Отказ от уборки

- Спросить о необходимости уборки мусора и замены полотенец
- Спросить о желании Гостя провести уборку в другое время
- Отметить в отчете горничной статус «отказ от уборки» и время



Гость просит убрать номер



- Удобно использовать таблички «Прошу убрать номер»
- Уборка осуществляется в течение часа с момента появления таблички
- Можно устанавливать часы уборки и доплату за дополнительную уборку

Гость плохо себя чувствует

- Не предоставляем лекарств, кроме средств оказания первой помощи
- Уборка номера более тщательная, постель и полотенца заменяются ежедневно, убираются в отдельный пакет для стирки
- Проверка номера чаще, чем раз в 24 часа



Еда и напитки



- Находящуюся в бокалах жидкость не выливают, а ставят на видное место и накрывают салфеткой
- Еду не выбрасывают, а накрывают салфеткой
- При доставке еды и напитков необходимо уточнить пожелания Гостя по уборке посуды

Ежедневная проверка номера



- ✓ Каждые 24 часа необходимо проверять номер
- ✓ Может произойти несчастный случай в Санатории
- ✓ С гостем произошло что-то вне Санатория
- ✓ Гость покинул Санаторий, не предупредив об этом
- ✓ Может случиться техническая неисправность

Информация о Госте – конфиденциальна

- ✓ Гостю важно доверять персоналу и чувствовать себя в безопасности
- ✓ Не читайте и не обсуждайте между собой документы и вещи Гостей
- ✓ Не обсуждайте Гостей между собой, «не замечайте» разговоры, привычки, внешний вид гостей
- ✓ Не разглашайте номер комнаты Гостя
- ✓ Не берите трубку, если звонит телефон в жилом номере
- ✓ Если гость интересуется, в каком номере проживает другой Гость, вежливо направьте его в службу приема и размещения





Благодарим за внимание и прекрасных
Вам Гостей!

www.comfortprofi.ru
Vbelyakova.cl63@gmail.com
+89277548651