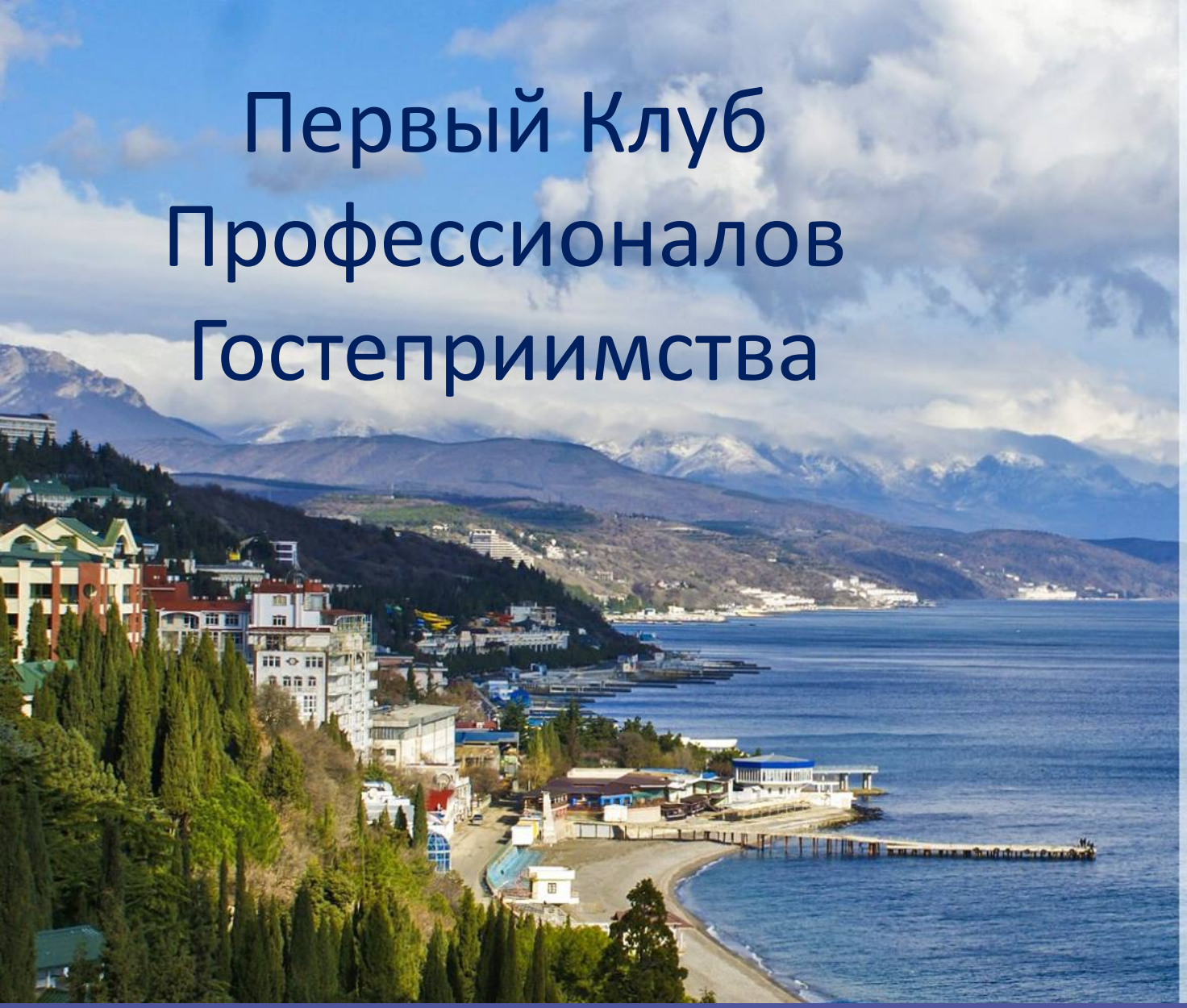
Первый Клуб Профессионалов Гостеприимства



Всероссийский форум
«Здравница-2019»
21–23 мая 2019 года
Республика Крым
Алушта

21-23 мая 2019

Республика Крым

Всероссийский форум «Здравница-2019»
21–23 мая 2019, Республика Крым, город-курорт Алушта
«Riviera Sunrise Resort & SPA»



Иванова Юлия

Бизнес-тренер по сервису и гостеприимству, HR в HoReCa

Бизнес-практикум:

«Нематериальная мотивация как инструмент повышения лояльности персонала и качества сервиса»

21-23 мая 2019

Республика Крым

Лояльность персонала = превосходный сервис

Зачастую единственное различие между продуктами и услугами, которое способен увидеть клиент, - это различие в качестве обслуживания.

Но именно это различие создает у клиента позитивный настрой и расположенность к компании. Это и есть конкурентное преимущество.



Качественный сервис — это концентрация всех ресурсов и всех сотрудников компании на удовлетворении потребностей клиентов. Именно всех сотрудников, а не только тех, которые непосредственно общаются с клиентом — лично, по телефону или через Интернет.

СЕРВИС = КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО

Для достижения высокого уровня сервиса в российском лечебно-профилактическом учреждении необходимо:

- ***разработать и применять внутрикорпоративные стандарты (сервисных протоколов, регламентов обслуживания и проведения процедур и т.д.);***
- ***системное обучение персонала прописанным стандартам;***
- ***проведение регулярного внутреннего и внешнего аудита качества сервиса и оценки персонала;***
- ***организация пост-сервисного сопровождения и системы «обратной связи» с клиентами.***



ПЕРЕЧЕНЬ
СТАНДАРТОВ НОВОГО УРОВНЯ СЕРВИСА:

СПА-ЭТИКЕТ
павила и нормы
общения с клиентами

САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЕ НОРМЫ
и требования (с учетом осо-
бенностей современного
оборудования и расходных
материалов)

СЕРВИСНЫЕ ПРОТОКОЛЫ
для каждого
функционального
подразделения

СТАНДАРТЫ ОСНАЩЕНИЯ
и протоколы
подготовки кабинетов и
помещений к работе

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
для персонала (включая
требования к внешнему
виду и манере
поведения каждой
профессиональной
группы)

РЕГЛАМЕНТ
регламентирование ра-
боты с жалобами и не-
штатными ситуациями



Для сервиса не может быть ничего страшнее, чем заполнять вакансии людьми, которые не любят то, что им предстоит делать.
М. Недякин
«Искренний сервис»

Что такое мотивация и как можно замотивировать сотрудников?

МОТИВАЦИЯ = ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

система стимулов, побуждающая человека делать то, что нужно, и получать от этого удовлетворение!

1. Страх



2. Деньги



3. Вовлеченность



Что дает управление вовлеченностью?

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

Только счастливый сотрудник может оказывать гостям превосходный сервис

Лучший способ мотивировать – это разбудить искреннее желание делать

Чувство и понимание: то, что ты делаешь - важно

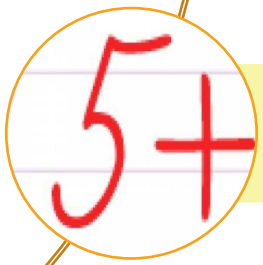
Из чего состоит управление вовлеченностью?



1. Планирование



2. Обратная связь и развитие



3. Оценка

1. Планирование

Миссия, ценности, философия

- *Энтузиазм*
- *Сопричастность, лояльность*

Адаптация

- *Дает направление*
- *Психологический комфорт*

Четкая постановка целей

- *Понимание что ожидает меня*
- *Профессиональное развитие*

2. Обратная связь и развитие



Конструктивная обратная связь

- *Направленность на действие, а не на личность (критика не личности, а действия, поведения)*
- *Конкретная, а не общая. Описательная, а не оценочная*
- *Объясняйте сотруднику свои чувства и подробно расскажите о последствиях его поведения (поступка)*
- *Всегда предлагайте альтернативы – поиск решений (варианты поведения, какие видите Вы)*
- *Спрашивайте о точке зрения и слушайте*
- *Отмечайте сильные стороны, благодарите*

Каждая обратная связь, которая демотивирует- это упущенная возможность как для руководителей, так и для самих сотрудников



Методы развития сотрудников

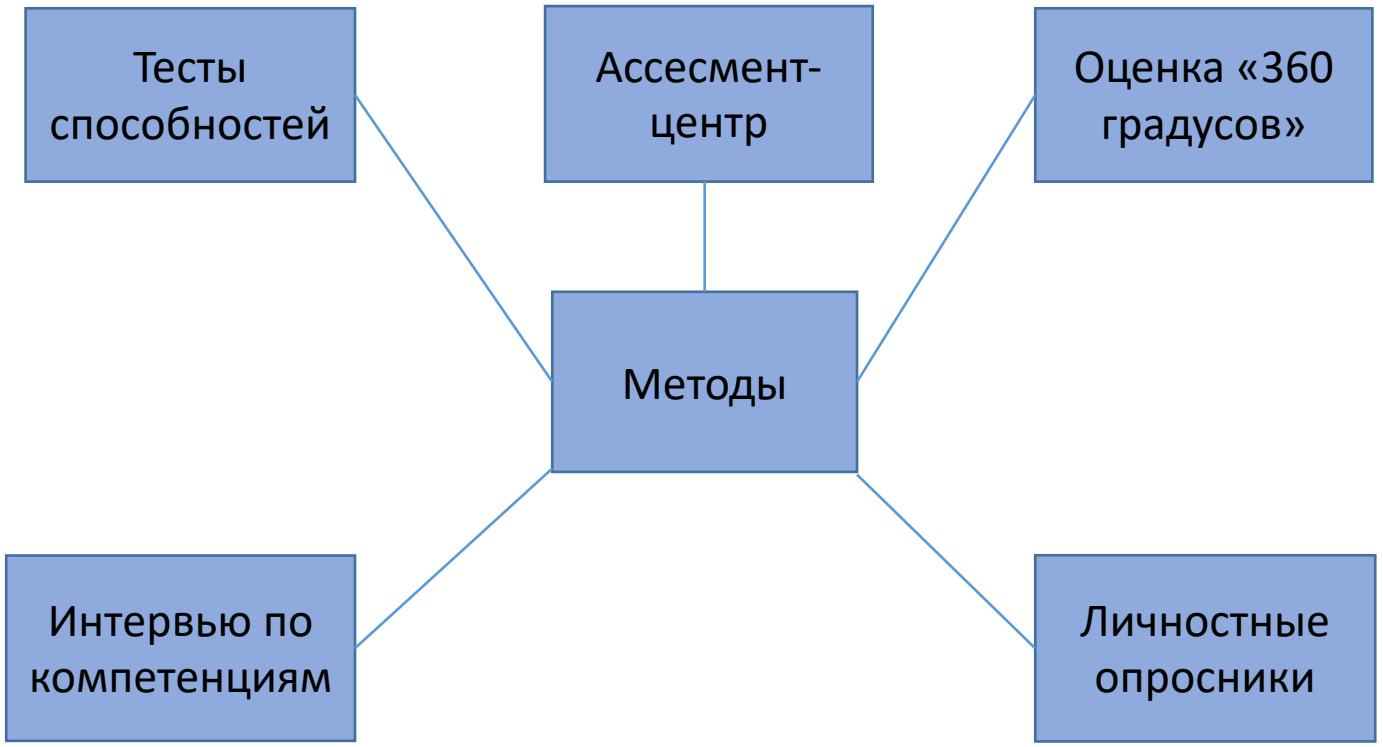
НА РАБОТЕ

- *Кросс-тренинги*
- *Ротация*
- *Наставничество*
- *Временная работа в другом отделе*
- *Делегирование*
- *Персональные проекты*
- *Оценка вклада в работу*
- *Профессиональный совет (статус эксперта)*

ВНЕ РАБОТЫ

- *Семинары и конференции*
- *Тренинги*
- *Деловые игры*
- *Профессиональная литература*
- *Профессиональные сообщества*
- *Мастер-классы*
- *Возможность самому проводить обучающие мероприятия*

3. Оценка сотрудников



3. Задачи оценки сотрудников

Оценить потенциал для продвижения и снижения риска выдвижения некомпетентных сотрудников

Определить затраты на обучение

Поддерживать у сотрудников чувство справедливости и повышать трудовую мотивацию

Организовать обратную связь с сотрудниками о качестве их работы

Разрабатывать программы обучения и развития персонала

Ошибки в процессе оценки сотрудников

- *Негативное отношение сотрудников к любой оценке их работы*
- *Оценка личных качеств работников в отрыве от должностных обязанностей и компетенций*
- *Система оценки не связана с системой материальной и нематериальной мотивации*
- *Менеджеры считают, что на проведение оценки у них нет времени*



Ошибки в процессе оценки сотрудников

- ***Менеджеры дают плохую обратную связь, а сотрудники не умеют воспринимать ее***
- ***Менеджеры избегают честных рейтингов, чтобы не было конфликтов***
- ***Наличие стереотипов (он/она не может сделать больше)***

В 2013 году, проводя опрос мнения сотрудников своей компании об удовлетворенности методами и результатами предыдущей оценки эффективности деятельности – результаты показали, что только 15% сотрудников были удовлетворены результатом и посчитали оценку объективной.

Каждый пятый российский работник подвергается стрессу каждый день!
31 июля 2017 г. Служба исследований HeadHunter



Служба исследований Headhunter опросила 11 545 российских работников и выяснила, что практически пятая часть сотрудников компаний фактически живет в состоянии стресса.

А именно, 18% опрошенных указали, что ежедневно испытывают стресс на работе!

Результаты исследований

В марте 2018 года Международная рекрутинговая компания **Hays** провела свое новое исследование «Hays Motivation & Job Satisfaction Report» **(«Исследование мотивации и удовлетворенности работой»**) среди представителей российских и международных компаний.

В нем приняли участие 3600 респондентов: 3114 профессионалов и 486 работодателей.

- ✓ **63 %** профессионалов и 61 % работодателей назвали возможность профессионального развития (развитие новых навыков и экспертизы) в качестве основного фактора нематериальной мотивации;

- ✓ **70 %** сотрудников основным демотивационным фактором считают некомпетентный и неэффективный управленческий состав;

- ✓ **10 %** респондентов максимально лояльны своему работодателю в настоящий момент.

ЧТО МОТИВИРУЕТ ЖЕНЩИН И МУЖЧИН?



66%	Медицинское страхование	51%	
45%	Компенсация дополнительного проф. образования	34%	
36%	Компенсация питания/организация питания	24%	
35%	Компенсация фитнеса/йоги/бассейна и др.	22%	
30%	Внеочередные оплачиваемые отгулы, выходные и пр.	18%	
14%	Подарки сотрудникам	8%	
11%	Скидки на продукты и услуги компании	7%	
7%	Вознаграждение на основе акций	12%	
50%	Различные опции гибкого графика работы	58%	
42%	Возможность соблюдать Work&Life Balance	55%	
36%	Стабильность компании на рынке	46%	
12%	Дополнительное пособие по уходу за ребенком	4%	
36%	Открытая и дружелюбная корпоративная культура	46%	



HAYS Recruiting experts worldwide

Hays Motivation & Job Satisfaction Report

Мотивация: чего хотят профессионалы?



Демотивация: что снижает лояльность?

ТОП-10 ФАКТОРОВ ДЕМОТИВАЦИИ
МАТЕРИАЛЬНЫЕ ФАКТОРЫ



50%	Штрафы (за опоздание, нарушение дресс-кода и пр.)
36%	Отсутствие медицинского страхования
19%	Сокращение/отсутствие привилегий по соцпакету
17%	Отсутствие возможности брать внеочередные оплачиваемые отгулы, выходные и пр.
15%	Компания не предоставляет автомобиль
11%	Отсутствие специальных индивидуальных вознаграждений (за верность компании, срок работы и др.)
11%	Отсутствие компенсации питания/ организации питания

HAYS Recruiting experts worldwide

Hays Motivation & Job Satisfaction Report

Демотивация: что снижает лояльность?

НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ ФАКТОРЫ ДЕМОТИВАЦИИ



47%	Конфликты с коллегами
42%	Отсутствие возможности карьерного роста
40%	Отсутствие возможности профессионального развития (развитие новых навыков и экспертизы)
39%	Чрезмерный контроль со стороны руководителя
37%	Отсутствие опции гибкого графика работы
35%	Отсутствие возможности соблюдать Work&Life Balance
30%	Публичная критика/выговоры

HAYS Recruiting experts worldwide

Hays Motivation & Job Satisfaction Report

Работа с лояльностью – постоянная забота любой компании



Как повысить лояльность персонала?

1. *Поощрение предложений по улучшению качества своей работы и качества обслуживания гостей.*
2. *Проведение конкурсов (фотографии, детских рисунков и др.) с вручением призов.*
3. *Проведение совместных благотворительных акций.*
4. *Конкурс «Лучший сотрудник» месяца/квартала/года - по отзывам гостей со всех ресурсов с вручением переходящего кубка и подарка.*
5. *Организация спортивных занятий (танцы, аэробика, йога).*
6. *За высокие показатели в работе - информация на сайте или в социальных сетях с фотографией лучших сотрудников, в рекламных буклетах фото лучших сотрудников.*
7. *Переименование должности на более привлекательную (имитация карьерного роста).*
8. *Признание опыта, квалификации, экспертных знаний работника. В связи с этим, наиболее квалифицированным сотрудникам предоставляется возможность проводить внутреннее обучение своих коллег.*

Лояльность персонала = превосходный сервис

Сотрудники – самый ценный ресурс, так как большую часть услуги, которую предоставляет гостиничное предприятие, составляет качественная работа сотрудников отеля.

Независимо от того, что именно делает сотрудник, он всегда должен чувствовать, что его работа очень важна.



Вы не можете ждать от своих сотрудников, чтобы они превзошли ожидания ваших гостей, если вы не превосходите ожидания сотрудников по управлению.

www.comfortprofi.ru

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Первый Клуб Профессионалов Гостеприимства

Эксперт по сервису, HR и тренер в HoReCa
Иванова Юлия +7 (926) 369-72-89

www.uliaivanova.ru

www.rumed.ru

21-23 мая 2019

Республика Крым