



# Красивый сервис в санатории.

Галина Раневская, бизнес-тренер по клиентскому сервису  
(Москва)



# *Хит-парад разочарований Гостя санатория.*



5

МЕСТО

## Лечение от рассвета до заката



4

МЕСТО

# Скука смертная



3

МЕСТО

# Советский общепит

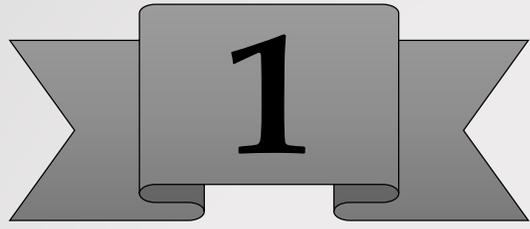


2

МЕСТО

Обратно в СССР





МЕСТО

Тети Моти.«А шнурки тебе не погладить?»



# Что делать?



- ЗАХОТЕТЬ изменений
- Написать СТАНДАРТЫ сервиса и активных продаж
- ВНЕДРИТЬ
- Контролировать ПОЖИЗНЕННО
- Брать ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ от гостя
- Верить и ТЕРПЕТЬ

## Фрагмент Стандарта администраторов службы размещения.

Действие гостя/ фразы гостя	Действия администратора	Конструктор речевых модулей	Выполнение функций
<b>Заселение гостя и направление к врачу и на питание</b>			
<b>Прибытие (заезд).</b>	<b>Заселение гостя при наличии готового номера с 8 до 20 часов в оба корпуса!</b>	Доброе утро. .(день, вечер), с приездом!	Улыбнуться, встать. Если организованный массовый заезд- встречаем у входа в санаторий.
<b>Оформление документов и получение направления на питание и лечение</b>		Для заселения вам потребуется, паспорт, путевка (доверенность, направление, ваучер). санаторно-курортная карта, для детей- справка из СЭС. Вы можете передать мне эти документы для оформления. Подождите, пожалуйста, я сейчас возьму ключ от вашего номера. Вы живете к комнате_____ на этаже_____. Ваш номер находится _____ (подробное объяснение, как пройти в номер). Размещаетесь и подходите к ___ч к нам за документами. Если гость не готов оставить документы: Я сейчас сниму копии для заполнения всех необходимых форм и приглашу вас подойти к нам к ___ч.	Взять документы/снять копии для оформления, проверить в ПК данные и выдать ключ, объяснить, как пройти к номеру. Время- 1 минута!
	<b>Выдача документов и необходимое разъяснение при заезде, направление в столовую и к медикам (меняются фразы по получению 1-го питания, приглашению на ознак. встречу и беседы, визиту в 117 кабинет) с 8 до 9 ч и с 9 до 10ч</b>	Как разместились? Все хорошо?1) Поставьте, пожалуйста, свою подпись в бланке путевки, за правила внутреннего распорядка, с которыми вы можете ознакомиться в информационной папке в номере или на информационной доске и правила противопожарной безопасности; 2) Получите ваш Талон на проживание. Его оставьте в номере для горничной;	Подаем бланк путевки. Выдаем талон на проживание и питание. Объясняем, как пройти в столовую. Если гость живет в другом корпусе и швейцар не занят заселением, приглашаем, чтобы проводил гостя до столовой. Время - от 6 до 10 минут.
		3) С талоном на питание - проходите в столовую, на завтрак. Администратор столовой вам расскажет подробно все о вашем питании. В 9.00 ч каждый день приглашаем на информационную беседу с вновь прибывшими гостями в киноконцертный зал, ежедневно, кроме воскресенья (3 этаж корпуса, напротив кофейни). В 10.00 ч у входа в киноконцертный зал сбор для ознакомительной экскурсии по санаторию ежедневно, кроме понедельника. Рекомендуем посетить!	

# Как внедрять Стандарты

1. Найдите тех, на кого можно опереться
2. Вовлекайте как можно больше сотрудников в свой круг, объясняя зачем нужны стандарты
3. Расскажите сколько стоит 1 гость и кто приносит деньги в санаторий
4. Объясните, что не все гости неадекватные и психически ненормальные
5. Своим примером демонстрируйте правильное отношение к клиенту
6. Составьте план внедрения стандартов.
7. Проведите тренинги по сервису для разных категорий сотрудников: официантов, администраторов, горничных, массажистов.
8. Не ленитесь проводить еженедельные планерки с отдельными группами сотрудников.
9. «Летучки», 15-минутки по отдельным темам стандарта (как встретить, конфликты)
10. Регулярно брать обратную связь от гостя и обсуждать с персоналом
11. Информировать сотрудников о планах, итогах
12. Хвалить! и критиковать
13. Проводите проверку «Тайным Гостем» с обязательным обсуждением результатов визита с персоналом.

# Разберем сложные ситуации

- В санатории идет ремонт. Гость жалуется на шум. Администратор предлагает по мере освобождения других номеров, переселить гостя туда, но гость не соглашается.
- Дети шумно ведут себя и на просьбы администратора вести себя тише не реагируют. Более того, угрожают, что пожалуются папе и он уволит администратора.
- Клиент опоздал на процедуру, говорит, что смотрел сериал, возмущается, требует его принять. На предложение администратора записаться на другое время реагирует отказом.
- Администратор сообщает, что курение в номерах запрещено, можно использовать только специально отведенное место на улице. Гость не согласен
- Переселите моего соседа, он храпит!
- Я хочу массаж каждый день!



Галина Раневская  
(Москва)



Ranevskaya\_gal

zlata@academ.org

**8 916 450 11 09**

*Консультант по клиентскому сервису в индустрии  
красоты, здоровья и гостеприимства.*

***ДАВАЙТЕ создавать СЕРВИС вместе!***