



Данное эссе мне хотелось бы начать со слов о том, что каждому из нас хоть раз в жизни, но приходилось коммуницировать с достаточно конфликтными людьми, потому что так или иначе существуют абсолютно разные люди – вспыльчивые, конфликтные, искренние, надменные итд, но если в жизни каждый человек в праве сам решать с кем ему стоит общаться больше, а с кем общение приубавить, то в гостиничной индустрии конфликтные люди – неизбежная участь почти каждого работника гостиничного предприятия так, как такие люди более восприимчивые к тому, что им не нравится, если более «лояльный» человек предпочтёт как-то сгладить конфликт, то «конфликтный» же, скорее всего, устроит конфликт из ничего, нежели решит спокойно этот так называемый «разгорающийся конфликт» гладко и не переходя на какие-либо оскорбления или еще хуже – угрозы.

Я решила выбрать именно эту тему, потому что не понаслышке знаю, какого это работать с «конфликтными людьми», даже если взять в пример нашу учебную практику, я не раз встречала таких людей и сказать, что работать с такими людьми сложно – ничего не сказать, но одно я могу сказать точно – то, что к таким людям нужен просто определенный подход и умение, понимание с какой стороны нужно подойти и как сделать так, чтобы в той или иной ситуации конфликтная ситуация была сглажена.

Для того, чтобы работникам гостиницы было легче разбираться в той или иной ситуации произошедшей с постояльцем гостиницы, в следствии, чего он разъярен или недоволен ситуацией, я выделяю несколько пунктов соблюдая которые можно вполне сгладить ситуацию:

1. Когда гость предъявляет вам свои претензии насчет какой-либо произошедшей ситуации или некачественно выполненной услуги, вы должны слушать его максимально внимательно, таким образом, вы дадите ему понять, что его жалоба на что-либо – не пустой звук, а то, что мы, как работники данного гостиничного предприятия хотим решить, в последствии устранить проблему и если получится, так же исправить мнение гостя о нашей гостинице, естественно в лучшую сторону.
2. По возможности необходимо изолировать недовольного гостя, чтобы другие ни могли слышать его претензий.

3. Часто называйте гостя по имени и отчеству. Психологи утверждают, что собственное имя – одна из главных ценностей для человека.
4. Выслушивая гостя, необходимо делать записи. Фиксируя ключевые факты, работник может решить, кто еще может подключиться к разрешению проблемы, а также продемонстрирует внимание и аккуратность в обслуживании гостя.
5. Персоналу необходимо определить точное время выполнения просьбы и сообщить его гостю.
6. Обязательно проследить за разрешением проблемы, если она кому-нибудь переадресована.
7. Сообщить о решении проблемы должен тот, кто принял заявку.
8. Успешно решённая проблема, это +1 постоялец, который снова может заехать в эту гостиницу (может в будущем стать постояльцем той или иной гостиницы) и знать, что тут каждая его просьба или жалоба будут услышаны, рассмотрены и разрешены.

Заключение: В заключении к данному эссе хочу сказать, что к каждому человеку можно найти подход если у вас есть желание. Работать с конфликтами и «конфликтными» людьми – неперенное умение, которое необходимо в любой сфере услуг. Однако в гостиничном бизнесе оно требует от персонала своих нюансов. Чем выше уровень вашего отеля – тем тоньше и деликатнее должны уметь действовать ваши сотрудники. Впрочем, и в самой скромной гостинице такие навыки помогут вам увеличивать рост клиентов, а значит, и прибыли.