

image not found or type unknown



Что такое сервис класса Люкс? Какими характеристиками он обладает? На эти и другие вопросы постараюсь ответить в данной работе.

Мое мнение, что сервис класса люкс – технология обслуживания гостя таким образом, чтобы он возвращался в отель вновь и вновь. И вместе с тем будет расти доход компании. Это и есть преимущество для самой компании обеспечивать первоклассный сервис.

Гости люксовых отелей должны видеть достаточную лояльность к себе со стороны персонала – это дружелюбие, образованность, уважение, оперативное решение возникших проблем без недовольства. Отель должен предоставить гостю нечто большее, чем просто «индивидуальное обслуживание, обращение к гостям по имени и осведомленность об их привычках. Что-то, что станет для гостя настоящим супервпечатлением». Когда гость будет видеть такое трепетное отношение к себе, то он будет горд быть гостем этого отеля. Он будет знать, что в этом отеле о нем заботятся, его знают и уважают. Не это ли важно для гостей и самого отеля?!

«Первоклассный сервис не имеет звездности». Согласна с этим выражением, потому что уважительное и доброжелательное отношение к гостю не зависит от звездности гостиницы/отеля.

Но для гостей важно не только само отношение со стороны отеля, но и безопасность, интерьер и какие-либо дополнительные услуги, то что называется жесткими факторами безупречного сервиса. В отели, где предоставляется первоклассный сервис, гости никогда не увидят перегоревшую лампу, сломавшиеся замок или даже полную пепельницу. Потому что, даже минимальные поломки исправляются сразу же – благодаря круглосуточной работе технических служб и внимательности и вовлеченности абсолютно всех сотрудников. В номере класса люкс всегда будет свежий воздух, лаконичный дизайн.

Подводя итог, могу перечислить список отелей в России, которые предоставляют безупречный сервис:

1. Гостиница Метрополь, г.Москва
2. Radisson Collection Paradise Resort & Spa Sochi
3. Москва Марриотт Гранд Отель

4. Rixos Красная Поляна
5. ИнтерКонтинентал Москва Тверская
6. Лотте Отель Санкт-Петербург
7. Арарат Парк Хаятт Москва

Таким образом, в основании отношений между гостиницей и гостем всегда лежит безупречный сервис, понимание желания гостя.