

image not found or type unknown



Каждый из нас хоть раз в жизни ездил в отпуск. И я не являюсь исключением. К этому событию я подхожу очень ответственно. Тщательно выбираю место отдыха, гостиницу, условия питания, изучаю все достопримечательности. Все эти составляющие являются залогом отличного отдыха. Особое внимание я уделяю сервису. Анализирую рекламу, анализирую отзывы гостей. Ведь только первоклассный сервис поможет отлично отдохнуть и оставит свои незабываемые воспоминания надолго.

Для меня сервис класса «люкс» - это вполне простые требования.

Простота бронирования и планирование отдыха. Сайт отеля должен быть понятным интерфейсом бронирования и описанием предоставляемых услуг. Хорошая фото и видео галерея.

Отсутствие очередей при заселении, строго заселения по времени, сложного оформления при въезде. Багаж должен ждать уже в номере без предупреждения. Персонал отеля должен решить любой вопрос.

Хороший вид из окон номера, расположение, этаж, соседи, шикарный интерьер, фрукты и шампанское, кровать, видео и аудио оборудование, ванны принадлежности, собственный бассейн или джакузи.

Вежливое и уважительное отношение персонала. Уборка отеля и номера должна проходить тихо, незаметно и тщательно. При уборке не использоваться сильно пахнущие химические чистящие средства.

Наличие дорого ресторана с известным шеф-поваром. Наличие бара с лучшими напитками мира.

Характеристика первоклассного сервиса:

1. Вежливость - это основа клиентского сервиса. Будьте вежливы к клиентам и коллегам.
2. Уважение к своей компании. Клиент чувствует ваше пренебрежение.
3. Позитивный настрой ваших продавцов: улыбайтесь, будьте отзывчивы.

4. Выполнение обещаний. Если что-то пообещали, выполняйте!
5. Осведомленность менеджеров. Продавцы должны знать линейку товаров/услуг, историю компании и её развитие.
7. Самообладание, сохранять спокойствие даже в стрессовых ситуациях.
8. Индивидуализация: подарите клиенту особенное решение его проблем.
9. Проявление инициативы первыми, не дожидаясь запроса от гостя.

Преимущества первоклассного сервиса для гостя очевидны. Возможность воспользоваться сервисом высокого уровня. Комфортная обстановка. Желание вернуться для отдыха еще раз. Оправдание ожиданий и реальности. Положительные эмоции и позитив.

Преимущества первоклассного сервиса для персонала:

Хорошая репутация компании. Возможность выделиться на фоне конкурентов. Увеличение клиентской базы и количества новых клиентов. Увеличение объема продаж и как следствие рост прибыли.

Благоприятная рабочая обстановка благодаря позитивному настрою гостей.

Хороший микроклимат в коллективе. Сотрудники охотно общаются друг с другом, потому что у них хорошее настроение и они делают работу с удовольствием.

Я считаю, что первоклассный сервис не имеет звездности. В гостинице средней звездности можно получить высококлассный сервис. Хороший сервис определяется не только богатой материальной базой, но и работой персонала. Вежливый, предупредительный и отзывчивый персонал может быть и в гостинице более низкой звездности. И наоборот, грубый и не тактичный персонал в гостинице более высокой звездности.

Составляющими гостиничного продукта – это «твердый» продукт и «мягкий» продукт. Они неотделимы друг от друга, так как оценка качества складывается от совокупности качества этих факторов. «Твердый продукт» представляет собой материальные услуги: номера, меблировку, оборудование и питание. Эти услуги реальны, объективны, соизмеримы в отношении «цена – качество». «Мягкий» продукт представляет собой нематериальные услуги: сервис, психологическая атмосфера, дружелюбие, соучастие, инициатива. Эти услуги абстрактны,

субъективны, отсутствует возможность предварительной оценки. Главное отличие «твердого» продукт от «мягкого» продукта в том, что первый оказывает кратковременное воздействие на гостя, а второй, имеет длительное воздействие на гостя.

На мой взгляд, в России есть предприятия гостеприимства, который соответствует критерию класса «люкс». К ним бы я отнесла гостиницу «Хилтон Москва Ленинградская» и ресторан «Траттория Венеция» в Москве.

Гостиница «Хилтон Москва Ленинградская» имеет очень просторный и продуманный номер, удобное зонирование, комфортная кровать и ванная комната. Отличный разнообразный завтрак. Ресторан и бар тоже не разочаровали: разнообразное меню традиционной российской имперской кухни, авторские коктейли. Совершенно замечательно СПА, персонал очень мил и вежлив. Моя оценка гостинице 4+.

В Ресторане «Траттория Венеция» интерьер стилизован под итальянский ресторан, красивая мебель, предлагаются блюда традиционной итальянской кухни. Я бы не отнесла этот ресторан к классу люкс, но отличная еда и напитки, вежливые и предупредительные официанты, приятная атмосфера, стабильный коллектив менеджеров и официантов, делают свое дело. Всегда остаюсь довольна. Моя оценка ресторану 5.

«Хороший сервис это именно то, что думают об этом клиенты», так считает американский специалист в области культуры сервиса, автор книг и обучающих программ, мотивационный спикер, бизнесмен, гуру культуры обслуживания Джон Шоул. И я с этим полностью согласна.