

image not found or type unknown



Для меня сервис класса Люкс – это прежде всего качественное обслуживание и первоклассный сервис, обладающий высокими стандартами обслуживания. Такой сервис приносит предприятию постоянных клиентов высокого статуса, готовых отдать любую сумму за личное удобство и комфорт. Высокий класс предоставляемых услуг делает статус заведению, а для персонала – это неоценимый опыт работы и общения с «дорогими» клиентами.

Конечно, выражение «первоклассный сервис не имеет звёздности» является правдой для посетителей, потому как звёзды – это просто звёзды, а высокий статус сервиса должен быть всегда, независимо от размера кошелька гостя.

Разница между «мягкими» и «твёрдыми» факторами состоит в том, что гостиничный продукт, являясь многогранным и разносторонним, представляется не только в материальной форме. Аккуратность беллмана, улыбка девушки на ресепшене и общительность и непринуждённость бармена нельзя потрогать, зато можно их можно ощутить на себе. Посему, нематериальные продукты приносят как минимум столько же эмоций, сколько и материальные, поэтому крайне важно чтобы персонал не просто приносит дорогое блюдо в номер, но и чтобы он хотел это делать сам, с улыбкой и доброжелательностью.

Когда речь заходит о гостиницах и ресторанах класса люкс, мне в голову приходят отель Ритц – Карлтон на Охотном Ряду, ресторан White Rabbit на Смоленской и бар – ресторан Mercedes Bar, который находится на 31 этаже отеля Raddisson Royal в гостинице «Украина».