



Мы живем в эпоху стремительного развития технологий. Продукты и сервисы, сегодня считающиеся инновационными, уже завтра могут стать устаревшими. В нашем столь быстро меняющемся мире точкой опоры любого бизнеса станет первоклассный сервис, в центре которого всегда находится клиент. Как заметил автор нашумевшей в свое время книги по бизнесу «Платиновое правило» Тони Алессандра, победителем рынка вас делает сервис. Абсолютно согласна с этим высказыванием.

Требования к оснащению гостиниц разной степени звездности хорошо известны и прописаны в российских и зарубежных системах классификации. Например, в пятизвездочном отеле обязательно должны быть бассейн и фитнес-центр, необходимо предоставлять услуги конференц-центра, а не менее 5% от всех номеров должны быть многокомнатными. Требования к персоналу в распространенных стандартах прописаны далеко не столь четко, в то время как от того, как ведут себя сотрудники отеля, в не меньшей степени зависит впечатление гостей. Что же такое этот сервис класса люкс?

Лично для меня первоклассный сервис – это когда все всегда работает. Например, в отеле уровня пяти звезд клиент никогда не увидит перегоревшую лампочку, сломавшийся замок или даже полную пепельницу. Потому, что даже минимальные поломки исправляются сразу же – благодаря круглосуточной работе технических служб, внимательности и вовлеченности абсолютно всех сотрудников.

Основные характеристики первоклассного сервиса:

- **Все работает всегда**
- **Приветливость и контактность (здесь не действует правило, что здороваются вошедший, всегда здороваются первым сотрудник, так он показывает готовность помочь клиенту )**
- **Теплота без фамильярности (дружелюбие и забота, а не панибратство. Даже если я войду в ресторан со звездой Мишлен в спортивном костюме сотрудники ресторана мне не укажут на**

**дверь, и не покажут своим видом о моем не подобаемом виде)**

**- Полная конфиденциальность(вернемся к пятизвездочным отелям, ведь вся информация о гостях доступна только самому гостю и сотруднику отеля. Постороннему лицу не ответят на вопрос проживает тут человек или нет)**

**- Индивидуальный подход (Люксовые или первоклассные организации знают «своих» людей в лицо, обращаются по имени и ведут диалог как с постоянным клиентом или гостем. Опять же не переступая черту дружелюбия. )**

**- Клиенториентированность абсолютно всего персонала. Для клиента абсолютно не важно кого от встретил в коридоре со своей проблемой, администратора, горничную, или сотрудника службы безопасности. Согласитесь, ведь странно говорить секьюрити о том, что блюдо на ваш вкус недосоленное. Но владельцы первоклассного сервиса и это учли, и секьюрити передаст вашу проблему шеф повару.**

**- Единый стиль в обслуживании, это своего рода концепция заведения.**

**- Персонализация обслуживания, например, приветствие VIP-гостю от генерального менеджера отеля, скорее будет написано от руки, чем напечатано на лазерном принтере**

**- Уважение к гостям и к себе, есть отличное выражение на эту тему: мы леди и джентльмены, обслуживающие леди и джентльменов.**

**На самом деле правил, и характеристик для люкс-сервиса еще очень много, выше перечисленные для меня самые важные.**

**Я достаточно долго думала, над предоставленным выражением.**

**Сейчас могу сказать со сто процентной уверенностью, в люкс-сервисе звездности нет. Нет разделения певец, ген.директор, администратор, менеджер, абсолютно ко всем будут дружелюбно относиться. И всего лишь применится правило индивидуального подхода.**

Традиционно понятие «первоклассного сервиса» связывалось только с индустрией гостеприимства.

Я считаю, что сфера гостеприимства в каком-то смысле — «законодатель моды» на исключительное обслуживание. А именно: учиться нужно у лучших и смотреть, что происходит в других отраслях.

**«ВЫ НЕ ДОСТИГНЕТЕ ПРЕИМУЩЕСТВА В ПРОДУКТЕ ИЛИ ЦЕНЕ — ЭТО ЛЕГКО ПОВТОРИТЬ. ЗАТО ПРЕВОСХОДНУЮ КУЛЬТУРУ ОБСЛУЖИВАНИЯ СКОПИРОВАТЬ НЕВОЗМОЖНО».**

*ДЖЕРРИ ФРИЦ*

**Первоклассный сервис всегда начинается— с владельцев, директоров и руководителей бизнеса. Никакие книги, семинары и тренинги для линейного персонала не сработают, если топ-менеджмент не будет каждый день демонстрировать нацеленность на клиентов и исключительный сервис.**

**Владелец является проводником и примером для своих сотрудников. Думаю, эта фраза хорошо сюда подойдет: «Первоклассный сервис — не что иное, как работа, выполненная с любовью и добротой». Это означает, что в первую очередь забота происходит о клиенте, и уже только потом о полученных деньгах.**

**Сегодня недостаточно предлагать только высококачественные услуги и продукты; это — само собой разумеющееся условие покупки. Клиенты ждут исключительного обращения, которое и заставит их возвращаться снова и снова. Точно могу сказать:**

**только любовь к своей работе и осознанность способны вызвать эти эмоции у клиента.**

**Что касается Российского первоклассного сервиса, я выделю несколько гостиниц. Так как еще разгар бархатного сезона, давайте остановимся на морском побережье.**

**Первый для меня в рейтинге отель в городе, Ялта - лучший SPA отель класса ЛЮКС - "MRIYA RESORT&SPA" (Мрия Резорт & Спа)**

**Второй Сочи - лучший SPA отель России класса ЛЮКС - "Radisson Blu Paradise Resort and Spa, Sochi"**

**Рейтинг и уровень в первую очередь определяется отзывами, местом расположения, инфраструктурой.**

**В этих отелях абсолютно все безупречно.**

**На своем примере я испытала качественное обслуживание в Ялтинском SPA отеле. И с радостью я буду рекомендовать его. Я за качественный и разнообразный отдых.**