

# Конфликт между клиентом и сотрудником гостиницы: от возникновения до разрешения

# Конфликты в отеле



- Конфликтные ситуации в отеле встречаются достаточно часто. В психологии гостиничного обслуживания выделена категория «трудных гостей».

# Жалобы в гостиничном деле

- 1. Невыполнение или ненадлежащее исполнение гостиничных услуг.



# Жалобы в гостиничном деле

- 2. Несвоевременное информирование гостей об изменениях в условиях обслуживания.



# Жалобы в гостиничном деле

- 3. Недостоверная или неточная информация о гостиничном продукте.



# Жалобы в гостиничном деле

- 4. Составление и подписание договора, ущемляющего права потребителя.



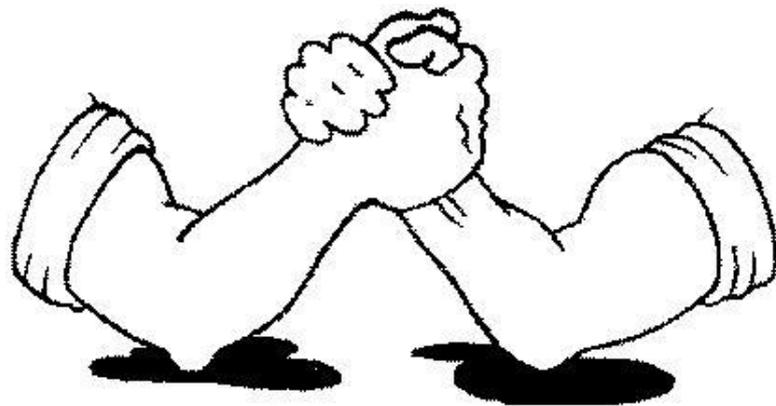
# Правила разрешения конфликтов

- Гостя необходимо слушать участливо, внимательно.
- По возможности изолировать недовольного гостя, чтобы другие не могли слышать его претензий.
- Часто называйте гостя по имени и отчеству. Собственное имя - одна из главных ценностей для человека.



# Правила разрешения конфликтов

- Если гость разъярен, персоналу не следует входить в номер поодиночке.
- Гостиничному персоналу не следует давать обещаний, превышающих его полномочия.
- Выслушивая гостя, необходимо делать записи. Так работник может решить, кто еще может подключиться к разрешению проблемы, а так же продемонстрирует внимание и аккуратность в обслуживании гостя.



# Правила разрешения конфликтов

- Персоналу необходимо точно определить время выполнения просьбы и сообщить его гостю.
- Обязательно проследить за разрешением проблемы, если она кому-нибудь переадресована.
- Сообщить о решении проблемы должен тот, кто принял заявку.



# Правила разрешения конфликтов

- Если проблема не может быть решена, персоналу следует признать это как можно раньше.
- В коллективе регулярно должны проводиться ролевые игры, на которых будут прорабатываться возможные конфликтные ситуации.
- Все жалобы должны фиксироваться в соответствующих журналах.



Спасибо за внимание!