



# ПРЕВОСХОДНЫЙ СЕРВИС

Ориентирование на гостя

**RAMADA**<sup>®</sup>  
BY WYNDHAM  
ALMATY

# ОПРЕДЕЛЕНИЕ - ПРЕВОСХОДНЫЙ СЕРВИС



- Превосходный сервис - это способность предвидеть, определить и встретить ожидания наших гостей и желание превзойти эти ожидания

# ЦЕЛИ КУРСА

- Предвидеть, определить и встретить ожидания наших гостей
- Пользоваться специфическими навыками, чтобы превзойти ожидания наших гостей

# ВОСПРИЯТИЕ

- Наш отель и наши сотрудники хороши только на столько, на сколько другие люди думают о нас и воспринимают нас...  
... и не обязательно это может быть правдой

**○ *Восприятие гостя - это и есть реальность***

# ФАКТОРЫ, КОТОРЫЕ ВЛИЯЮТ НА ПОВЕДЕНИЕ ГОСТЯ

- Предыдущий опыт в этом или других отелях Ramada
- Работа и поведение обслуживающего персонала
- Ожидания сервиса, продукта, атмосферы, цены, месторасположения, и т.д.
- Давление на работе
- Домашние проблемы
- Социальные условия
- Финансы

# ОПЫТ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Опишите ситуацию
- Опишите особенное поведение обслуживающего персонала, которое было превосходным и
- Опишите, как Вы себя чувствовали

# ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РАБОТУ ПРОФЕССИОНАЛОВ

- Рабочая атмосфера
- Специфика работы
- Другие сотрудники
- Гости
- Личные моменты

# ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РАБОТУ ПРОФЕССИОНАЛОВ

- Рабочая атмосфера
  - Нормальная температура



# ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РАБОТУ ПРОФЕССИОНАЛОВ

- Рабочая атмосфера
- Специфика работы
  - Ясно написанное и соответствующее действительности описание обязанностей (job description)

# ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РАБОТУ ПРОФЕССИОНАЛОВ

- Рабочая атмосфера
- Специфика работы
- Другие сотрудники
  - Доброжелательные и готовые помочь

# ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РАБОТУ ПРОФЕССИОНАЛОВ

- Рабочая атмосфера
- Специфика работы
- Другие сотрудники
- Гости
  - Улыбчивые и в хорошем настроении

# ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РАБОТУ ПРОФЕССИОНАЛОВ

- Рабочая атмосфера
- Специфика работы
- Другие сотрудники
- Гости
- Личные моменты
  - Кто-то в Вашей семье выиграл приз

# НАВЫКИ ПРОФЕССИОНАЛА

- Первый контакт (встреча и приветствие),
- Определение потребностей гостя,
- Предоставление восхитительного сервиса,
- Ваш личный вклад в предоставление восхитительного сервиса

# ПЕРВЫЙ КОНТАКТ

- Установите взаимопонимание:

# ПЕРВЫЙ КОНТАКТ

- Установите взаимопонимание :
  - Контакт глазами,
  - Улыбка,
  - Приветствие и
  - Используйте имя гостя (если знаете)

# ПЕРВЫЙ КОНТАКТ

- Обратить внимание на ждущего гостя:
  - Установить контакт глазами и улыбнуться (минимум),
  - Поприветствовать гостя,
  - Объяснить, что Вы подойдете к нему как только сможете и
  - Поставить в известность (аккуратно) как долго придется подождать



# ПЕРВЫЙ КОНТАКТ

- По телефону:
  - Ответить на звонок в течение 3 гудков,
  - поприветствовать гостя с “улыбкой в голосе”,
  - Поблагодарить гостя за ожидание

# НАВЫКИ ПРОФЕССИОНАЛОВ

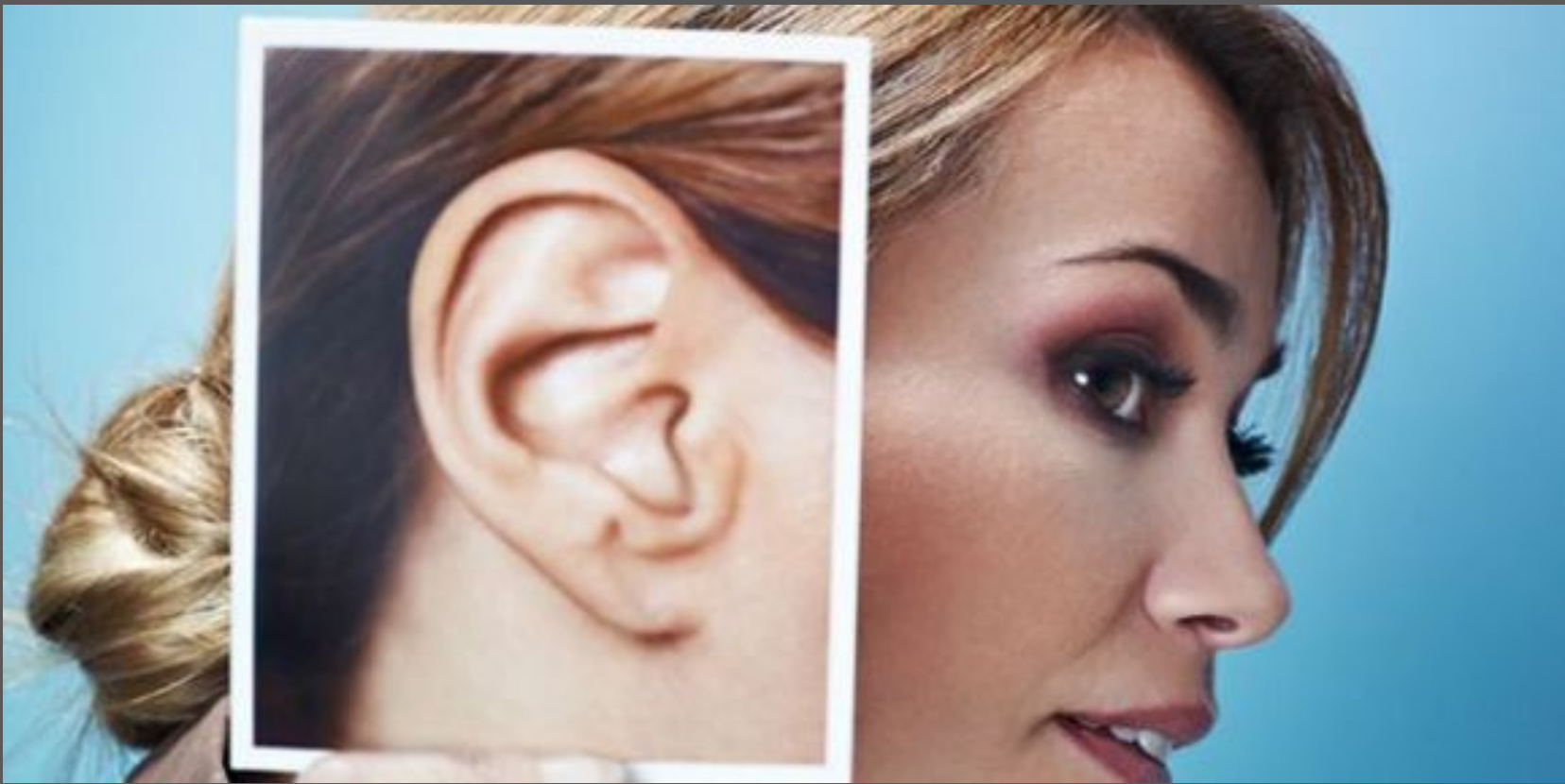
- Первый контакт (встреча и приветствие)
- Определение потребностей гостя

ЧТО ВЫ ВИДИТЕ?



# СЛУШАТЬ

- Слышать не значит слушать
- Слушать - это активный процесс, и означает уделение полного внимания гостю, для того чтобы лучше понять информацию, которую он сообщает
- Слушать - значит демонстрировать свое уважение гостю, и помогает понять, в чем на самом деле нуждается гость, и что стоит за его словами

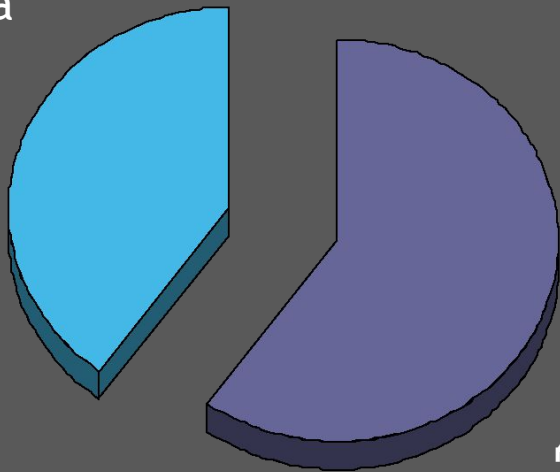


# СЛУШАТЬ И ОБСЛУЖИВАТЬ ГОСТЯ

- Понять, что действительно хочет гость
- Предотвратить непонимание и ошибки
- Обеспечивает понимание того, что еще может быть сделано для улучшения сервиса
- Установить долгосрочные отношения с гостем

# БЕССЛОВЕСНОЕ ОБЩЕНИЕ

Слова



Другой способ

- ◎ 60% сообщаемой информации передается не словами, а другими средствами!

# БЕССЛОВЕСНЫЕ СИГНАЛЫ

- Пространственное расположение к гостю
- Визуальный контакт
- Брови
- Рот
- Осанка
- Другие физические жесты
- Физический контакт



# НАВЫКИ ПРОФЕССИОНАЛОВ

- Первый контакт (встреча и приветствие)
- Определение потребностей гостя
- Предоставление восхитительного сервиса

# БУДЬТЕ ПРОФЕССИОНАЛАМИ

- Относиться к гостям вежливо, доброжелательно, внимательно и в профессиональной манере
  - т.е. профессиональный сервис с персональным прикосновением

## *Противоположность*

- Быть другом гостю

# БЛАГОДАРИТЬ

- Высоко ценить признание и благодарность, выражаемые гостями и
- Благодарите гостя

# НАВЫКИ ПРОФЕССИОНАЛОВ

- Первый контакт (встреча и приветствие)
- Определение потребностей гостя
- Предоставление исключительного сервиса
- Ваш личный вклад в предоставление восхитительного сервиса

# ЛИЧНЫЙ ВКЛАД

- Ваши личные знания
- Ваш внешний вид и
- Состояние Вашего рабочего места

# ЛИЧНЫЙ ВКЛАД

- Ваши личные знания
  - продукты и услуги отеля

# ЛИЧНЫЙ ВКЛАД

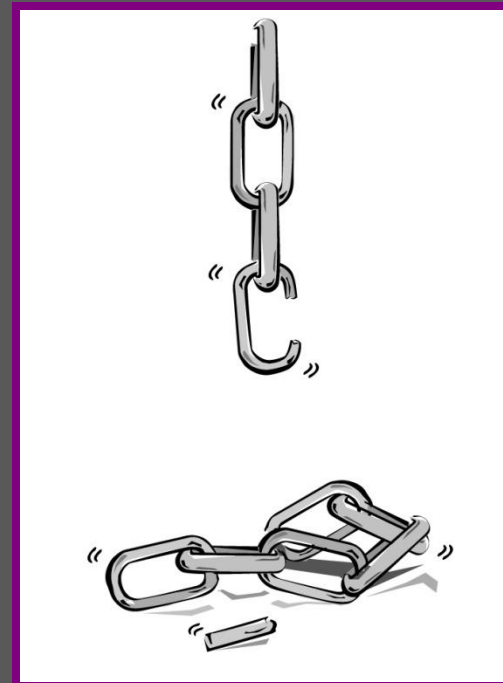
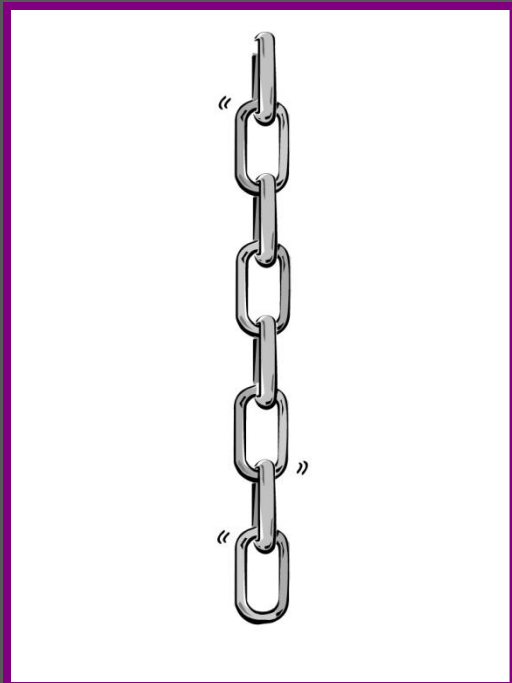
- Ваш внешний вид
  - ВОЛОСЫ
  - МАКИЯЖ
  - ювелирные украшения
  - КОЛГОТЫ/НОСКИ
  - НОГТИ
  - значок
  - обувь и
  - другие аксессуары

# ЛИЧНЫЙ ВКЛАД

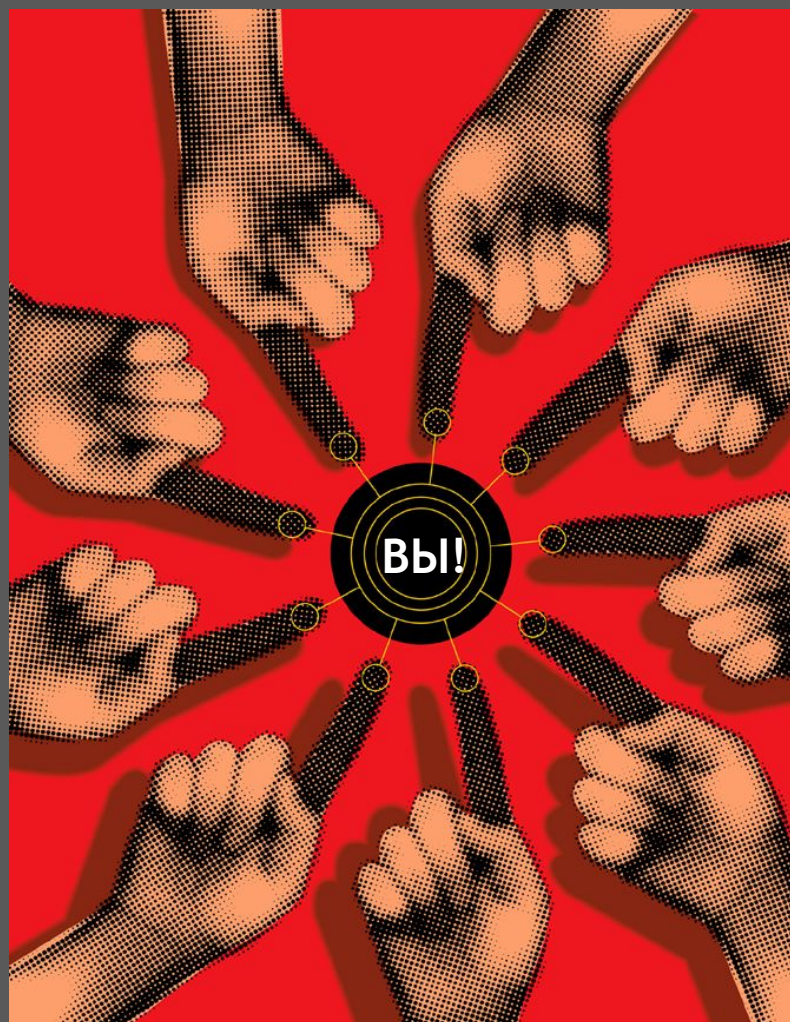
- Ваши личные знания
- Ваш внешний вид и
- Состояние Вашего рабочего места



# БРЕНД КОНТАКТ



# ВЫ И ЕСТЬ КОМПАНИЯ!





# ПРЕВОСХОДНЫЙ СЕРВИС

Ориентирование на гостя

**RAMADA**<sup>®</sup>  
BY WYNDHAM  
ALMATY