

A low-angle, upward-looking photograph of several modern skyscrapers. The buildings feature a mix of glass facades and intricate, golden-brown metal meshwork. The sky is filled with soft, white clouds. A dark blue rectangular overlay is positioned in the center of the image, containing white text. A yellow L-shaped graphic element is located at the bottom right corner of the blue overlay.

КОНСЬЕРЖ, ПОСЫЛЬНЫЙ

Подготовила:
Семенец М.А
Студентка ГД-О-19(2)

Консьерж - человек, в чьи обязанности входит обеспечение постояльцев в гостинице всем необходимым и создание для них комфортных условий.





ЛИЧНЫЕ ФУНКЦИИ КОНСЬЕРЖА:

- ✓ **1. Повседневные поручения** (доставка цветов и подарков, заказ такси, доставка билетов, бронирование столика в ресторане).
- ✓ **2. Деловые поручения** (найти информацию, перевод текста, набор текста, прием телефонных звонков, обзвон, организация презентаций и других событий);
- ✓ **3. Бытовые поручения** (выгул собак, уход за домом, забота о детях, услуги курьера, уход за одеждой, найм персонала, аренда и прокат).

СПЕЦИФИКА

В ТОМ, ЧТОБЫ ОБЕСПЕЧИТЬ КЛИЕНТУ ШИРОЧАЙШИЙ КРУГ УСЛУГ, В ОСОБЕННОСТИ ТЕХ, КОТОРЫЕ ТРЕБУЮТ ПРИЛОЖЕНИЯ УСИЛИЙ ВНЕ ПРЕДЕЛОВ ГОСТИНИЦЫ.

ПРЕИМУЩЕСТВО ЗАКАЗА РАЗНООБРАЗНЫХ УСЛУГ ЧЕРЕЗ КОНСЬЕРЖА СОСТОИТ В ТОМ, ЧТО КЛИЕНТ ПОЛУЧАЕТ ВСЁ ИЗ ОДНИХ РУК - РУК КОНСЬЕРЖА, НЕ ТРАТЯ ВРЕМЯ НА ОБРАЩЕНИЕ С ПРОСЬБАМИ К РАЗЛИЧНЫМ ФИРМАМ И ЛЮДЯМ. ПРИ ЭТОМ ГОСТЬ ЗАСТРАХОВАН ОТ НЕПРИЯТНЫХ НЕОЖИДАННОСТЕЙ, ПОСКОЛЬКУ ВЫПОЛНЕНИЕ ВСЕХ ПРОСЬБ НАХОДИТСЯ В ОДНИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ РУКАХ.

НАИБОЛЕЕ ТИПИЧНЫЕ СЛУГИ



- приобретение и доставка билетов в театры;
- · заказ столика в городских ресторанах;
- · заказ и доставка авиа - и железнодорожных, автобусных билетов, справки о работе международного, междугородного и внутреннего транспорта;



- резервирование мест в парикмахерскую, косметический салон, на прием к врачу;
- · информация о местных достопримечательностях, работе музеев, выставок, магазинов;



- помощь в экстренных случаях (например, вызов врача, юриста, нотариуса);
- · выполнение сугубо личных поручений клиентов (осуществление покупок, оформление виз и т.д.).

ВАЖНО

Для того чтобы качественно выполнять вышеназванные услуги, консьержам необходимо во всех деталях знать жизнь отеля в целом и его многочисленных служб в отдельности, говорить на нескольких иностранных языках, быть коммуникабельными, при любых обстоятельствах демонстрировать дипломатический такт и сохранять прекрасное расположение духа.

ТРЕБОВАНИЯ

- 1) приветствовать гостя;
- 2) обращаться к гостю по имени (должен узнать имя в службе приема или на этикетке на багаже гостя);
- 3) объяснить расположение ресторанов, средств отдыха и т.д.;
- 4) развесить одежду гостя в шкафу;
- 5) разместить багаж: чемоданы должны быть помещены в стойку багажа, а не на кровати или на полу;
- 6) объяснить действие освещения, телевидения и кондиционера;
- 7) указать запасные выходы;
- 8) предложить открыть или закрыть шторы;
- 9) объяснить любые необычные особенности в номере;
- 10) проверить запасы в ванной комнате;
- 11) предложить дополнительные услуги.

ОТЕЛЬ RADISSON BLU



В нашем отеле Radisson Blu в Великобритании начал работать консьерж-бот по имени Эдвард. Виртуальный сотрудник работает в режиме чата на мобильном устройстве и предназначен для технически подкованных гостей. Общаться с ним можно, используя обычные речевые конструкции, а не специальные команды.

Виртуальный консьерж расскажет об услугах гостиницы, поможет заказать обслуживание номера, даст рекомендации туристу по выбору баров и ресторанов и сможет принять от клиента жалобу. При необходимости с помощью новинки можно вызывать и вполне реальный персонал отеля.

ПОСЫЛЬНЫЙ

- человек, в обязанности которого входят нести дежурство у стопки размещения, приветствовать гостей, принимать поступающую корреспонденцию и передавать ее по назначению.

ФУНКЦИИ



- а) Оказывает мелкие услуги гостям, как предписано, используя систему службы посыльных.
-
- б) Доставляет почтовые отправления, сообщения, посылки и другие предметы в номера гостей.
-
- в) Выполняет поручения гостей и за пределами гостиницы по указанию дежурных портье.
-
- г) Доставляет письма/сообщения в другие отделы гостиницы.
-
- д) Выполняет уборку вестибюля: выбрасывает мусор из пепельниц, убирает газеты и другие выброшенные предметы.

- Е) Информирует гостей по общим вопросам и дает справки.
-
- ж) Удовлетворяет жалобы гостей или быстро сообщает о них дежурному носильщику, если не может удовлетворить жалобу сам.
-
- з) Способствует высокому уровню удовлетворения спроса гостей своими личными хорошими манерами, отношением и внешним видом.
-
- и) Посещает учебные занятия.
-
- к) Изучает меры противопожарной безопасности и технику безопасности гостиницы, а также правила обращения со средствами пожаротушения.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!