

Pierwszy gość VIP w naszym hotelu

2013-10-04

Przyjazd VIP-a, czyli Bardzo Ważnej Osoby do hotelu to się może zdarzyć każdemu! Ten stres, zakłopotanie, obawa, że coś się nie uda. I dziesiątki pytań: jak przygotować recepcję, jak housekeeping, gastronomię, ochronę? Co z meldunkiem? Co z room-servisem? Co zrobić, jeśli hotel działa niedługo i do tej pory takie znakomitości oficjalnie się nie pojawiały?

Na przygotowanie się do pierwszej wizyty VIP-a w naszym obiekcie noclegowym jest jeden sposób: wezwać eksperta i błyskawicznie przeszkolić personel. To dobre i skuteczne rozwiązanie, bo przy okazji można swoim współpracownikom przypomnieć zasady savoir-vivru, a tego w hotelu nigdy za wiele.

WywiadNa przyjazd pierwszego gościa VIP należy się zatem przygotować tak skrupulatnie, jak to tylko możliwe.

Rozpocznijmy od wywiadu – warto wydobyć od organizatora przyjazdu możliwie dużo informacji na temat oczekiwań gościa, charakteru wizyty, upodobań i życzeń specjalnych. Bezpieczeństwo "Mój" VIP przybył z małżonką w towarzystwie ochrony. W praktyce może przybyć też bez małżonki lub z inną towarzyszką życia. VIP-em może być kobieta, która pojawi się z formalnym lub nieformalnym partnerem. Po osiągnięciu takiej wiedzy, planowanie wizyty najlepiej zacząć od decyzji, który z apartamentów przygotować na ten przyjazd. Ważne jest to, aby w jego pobliżu możliwe było zakwaterowanie ochrony i aby odległość od windy i klatki schodowej nie była zbyt duża. Warto pamiętać, że większa liczba gości VIP w hotelu w jednym czasie, to konieczność zastosowania zwiększonych środków bezpieczeństwa. Zgodnie z wymogami stawianymi obiektom, w których miałyby się odbywać spotkania podczas polskiego przewodnictwa w Radzie Unii Europejskiej, hotel powinien być wyposażony w systemy monitorujące bezpieczeństwo (ogrodzenie, mechanizmy zabezpieczania wjazdu, monitoring terenu i obiektów, wykrywacze metalu oraz kontrolę dostępu, czyli bramki i kontrolę tożsamości). Przy obecności jednego "zwykłego" VIP-a instalacja takich urządzeń nie jest na szczęście obowiązkowa!

Pierwsze wrażenie

Trzeba zadbać o to, by pierwsze wrażenie gościa było naprawdę znakomite. Zacznijmy więc od wyglądu i... "dobrego wychowania" współpracowników. Należy zatem zwrócić baczną uwagę na to, by: pracownicy ochrony hotelu, którzy witają każdego z gości przy wjeździe na parking, byli jeszcze bardziej uprzejmi i czujni niż zazwyczaj pracownicy serwisu technicznego - odświeżyli swoje robocze stroje i fryzury pracownicy i pracownicy recepcji, działu marketingu i kelnerzy przypomnieli sobie podstawowe zasady właściwego wyglądu w miejscu pracy panie – spódnica zakrywająca kolana, fryzura (włosy krótkie lub gustownie upięte, obuwie (czółenka na obcasie), gładkie cienkie rajstopy w kolorze cielestym, skromna biżuteria (kolczyki wielkości jednogroszówki), dyskretny makijaż (tusz do rzęs, pomadka), nierzucające się w oczy dodatki (zegarek, okulary w eleganckich oprawkach), krótkie lub niezbyt długie, zadbane paznokcie, panowie – odpowiednio dobrana do figury zapinająca się i zapięta na guziki marynarka, starannie zawiązany krawat, sięgający klamry paska (nie za krótki!), wypastowane, wiązane buty, nie białe (!) i nie za krótkie (!) skarpety, housekeeping - pracownicy centrum rekreacji (głównie panie) – spięte włosy, czyste i wyprasowane stroje.

Powitanie

Powitanie gości przez dyrektora hotelu lub osobę pełniącą obowiązki gospodarza następuje przy recepcji (jeśli nie jesteśmy pewni, czy rozpoznamy naszego specjalnego gościa, warto znaleźć jego zdjęcie w Internecie i wkleić na pulpit recepcyjnego komputera – będzie łatwiej!) To gość VIP pierwszy podaje rękę na powitanie, a menedżer hotelu wręcza kwiaty osobie towarzyszącej, albo samej VIP-ce, jeśli jest to kobieta, odbiera od recepcjonisty klucz do pokoju i osobiście odprowadza gościa do apartamentu. Wspólne przejście z gościem do pokoju to idealny moment do zadania kilku dyskretnych pytań, np. o dodatkowe wyposażenie czy sprzątanie pokoju, przygotowanie do nocnego odpoczynku, szczególne potrzeby gościa itp.

Może się zdarzyć, że ze względów bezpieczeństwa lub innych nie będzie możliwy wspólny przejazd windą - niezbędne jest wówczas zebranie wszystkich sił, aby schodami dostać się do właściwego pokoju przed VIP-em! To na pewno niełatwe zadanie - warto zatem i ten aspekt wziąć pod uwagę planując miejsce zakwaterowania gościa. Takie ekstremalne wydarzenia mają jednak miejsce na tyle rzadko, że można je traktować jako wyjątkowe. Zdarza się, że ochrona wyręcza służby hotelowe w pomocy gościowi i sama wnosi bagaże, należy jednak podczas pobytu gościa VIP zaplanować pracę jednego lub dwóch portierów, gotowych w każdej chwili pomóc.

Pokój

Pokój bywa specjalnie przygotowany - jest tam list powitalny od dyrektora generalnego lub właściciela obiektu, dekoracje ze świeżych kwiatów dostosowane stylem i kolorystyką do wystroju pokoju (warto też przewidzieć dodatkowy wazon na kwiaty wręczone przy powitaniu), upominek od hotelu (unika się przekazywania w prezencie alkoholu, ponieważ można na przykład trafić na muzułmanina, a to byłoby ogromnym nietaktem, lepiej widziane są lokalne specjalności czy wyroby artystyczne, przybory piśmienne, albumy i wydawnictwa o regionie). Dobrze jest także unikać wątpliwej urody akcentów dekoracyjnych. Dobry gust i smak są tu naprawdę mile widziane.

Restauracja

Przychodzi czas na sprawdzenie fachowości pracowników działu gastronomii - tu także niezbędne jest przygotowanie kierownika sali i kelnerów w specjalny sposób. Szef kuchni musi stanąć na wysokości zadania i przygotowywać swoje dania po mistrzowsku. Jeśli gość VIP jest uczestnikiem większego spotkania, menu jest ustalone wcześniej z organizatorem i zazwyczaj na modyfikacje nie ma już czasu. Jest znakomicie, gdy na gości oprócz pięknie nakrytego stołu czeka także specjalnie na tę okazję wydrukowane menu. Bardzo dobrze odbierane jest powitanie siedzących przy stole gości przez szefa kuchni, który prezentuje przygotowane przez siebie dania. Jeśli tylko uda się na to szefa kuchni namówić - a będzie miał coś z showmana - sukces gwarantowany.

Jeśli miejsca przy stole są właściwie przydzielone, a wizytówki z nazwiskami przygotował i rozstawił organizator spotkania, to kierownik restauracji może prawidłowo zaplanować kolejność serwowania dań, kierując do obsługi gości VIP najbardziej doświadczonych kelnerów. Jeśli jednak miejsca nie są specjalnie oznaczone, niezbędne jest zwrócenie szczególnej uwagi na stół, przy którym usiądzie VIP lub wskazanie odpowiedniego miejsca. Szef sali musi błyskawicznie dostosować system obsługi gości (niesłychanie przydatna w tej sytuacji bywa obecność koordynatora spotkania, który potrafi precyzyjnie wskazać, który z gości to właśnie nasz VIP). Warto przed wizytą gościa VIP upewnić się, że personel restauracji pamięta podstawowe zasady rozmieszczania gości przy stole, jeśli nie, należy mu je przypomnieć. Na przykład to, że najważniejszy gość powinien widzieć ze swojego miejsca wejście do sali restauracyjnej, powinien także siedzieć po prawej stronie gospodarza spotkania.

Dyskrecja

Niesłychanie ważną sprawą jest zachowanie dyskrecji przez wszystkich pracowników hotelu. O obecności gościa

specjalnego wiemy zazwyczaj wcześniej, ale pod żadnym pozorem nie należy rozgłaszać tej informacji. W hotelu można zastosować prosty system, który gwarantuje zachowanie sprawy w tajemnicy przez maksymalnie długi czas także przed większością pracowników. Taką rezerwację wprowadza się do systemu pod "tajnym" hasłem, np. "grupa taneczna". To zazwyczaj działa. Ważne, aby wiadomość nie dotarła do mniej poważnej prasy, i aby gość nie został zaatakowany przez paparazzi (a potem hotel przez gościa). Tu ogromną rolę odgrywa także ochrona hotelu - musi ze zdwojoną energią weryfikować wszystkich wchodzących gości (jeśli organizator nie wynajął obiektu na wyłączność, hotel może się wybronić, gdyby gość VIP został sfotografowany w niesprzyjających okolicznościach).

Wyjazd

Kiedy nasz gość wyjeżdża - nie powinien opuścić hotelu niezauważony! Ważne, aby został pożegnany tak, jak go powitano (powinien się tym zająć osobiście menedżer hotelu). To, o której godzinie planowany jest wyjazd, będzie wiedział najlepiej szef kuchni, jeśli gość zechciałby skorzystać ze śniadania wcześniej niż np. o godz. 7.00 lub poprosiłby o przygotowanie specjalnego posiłku "na drogę". Jeśli to źródło się nie sprawdzi - warto zapytać osobistą ochronę VIP-a - i wtedy już tylko czekać przy recepcji z przygotowaną Księgą Gości i w możliwie najbardziej taktowny sposób podziękować za przyjazd i poprosić o dokonanie pamiątkowego wpisu. Nie należy zapominać, że - jeśli wizyta ma charakter prywatny lub "tajny służbowy" - takiego wpisu czasem zdobyć się nie da. Tak się zdarza. Trudno, ale nie należy ustawać w wysiłkach i pracować na coraz lepszy wizerunek hotelu.,

Barbara Pawliczuk, autorka przez sześć lat była szefem marketingu w hotelu Zamek Ryn. Obecnie jest dyrektorem sprzedaży i marketingu w rzeszowskim Grand Hotelu. Materiał pochodzi z miesięcznika z miesięcznika "Hotelarstwo" nr 2.