

Jak osiągnąć wysoki standard obsługi?

2016-07-11

Pierwsze wrażenie, kontakt wzrokowy po pięciu sekundach od wejścia do hotelu, otwarta postawa ciała, aktywne słuchanie, czy sprzedaż sugestywna stanowią od lat elementarz obsługi gości w recepcji hotelu. Poniżej kilka rad, jak przejść na wyższy poziom zaawansowania w obsłudze i spowodować, aby gość będący po raz pierwszy w hotelu chciał stać się gościem powracającym.

1. "Pre- arrival calls", czyli telefony wykonywane do gości przed przyjazdem do hotelu

Wyobraźmy sobie hotel w mieście, sprzedający głównie pobyty biznesowe z samym śniadaniem i nie dysponujący usługą room-service. W jakiej sytuacji warto wykonać telefon przed przyjazdem i dlaczego? Zilustrujmy to następującym przykładem.

Recepcja, godz. 21.30, system wskazuje na 10 przyjazdów. Ostatnie zamówienie kuchnia może przyjąć o godz. 22:00. Recepcjonista chcąc uniknąć rozczarowania gościa niemogącego skorzystać z posiłku z powodu zbyt późnego przyjazdu, wyprzedza sytuację wykonując następującą rozmowę telefoniczną: "Dobry wieczór, Karolina z recepcji hotelu XYZ, mają Państwo na dzisiaj rezerwację w naszym hotelu. Dzwonię z pytaniem, czy będą Państwo zainteresowani usługami gastronomicznymi / kolacją jeszcze dziś wieczorem. Nasza restauracja za chwilę będzie już zamknięta, jednak w związku z Państwa późnym przyjazdem, chcę zaproponować przygotowanie indywidualnego posiłku w Państwa pokoju"...

Przeczytaj cały artykuł

Autorką tekstu jest Joanna Kuźmicka ekspert rynku, właściciel Hotel Zone