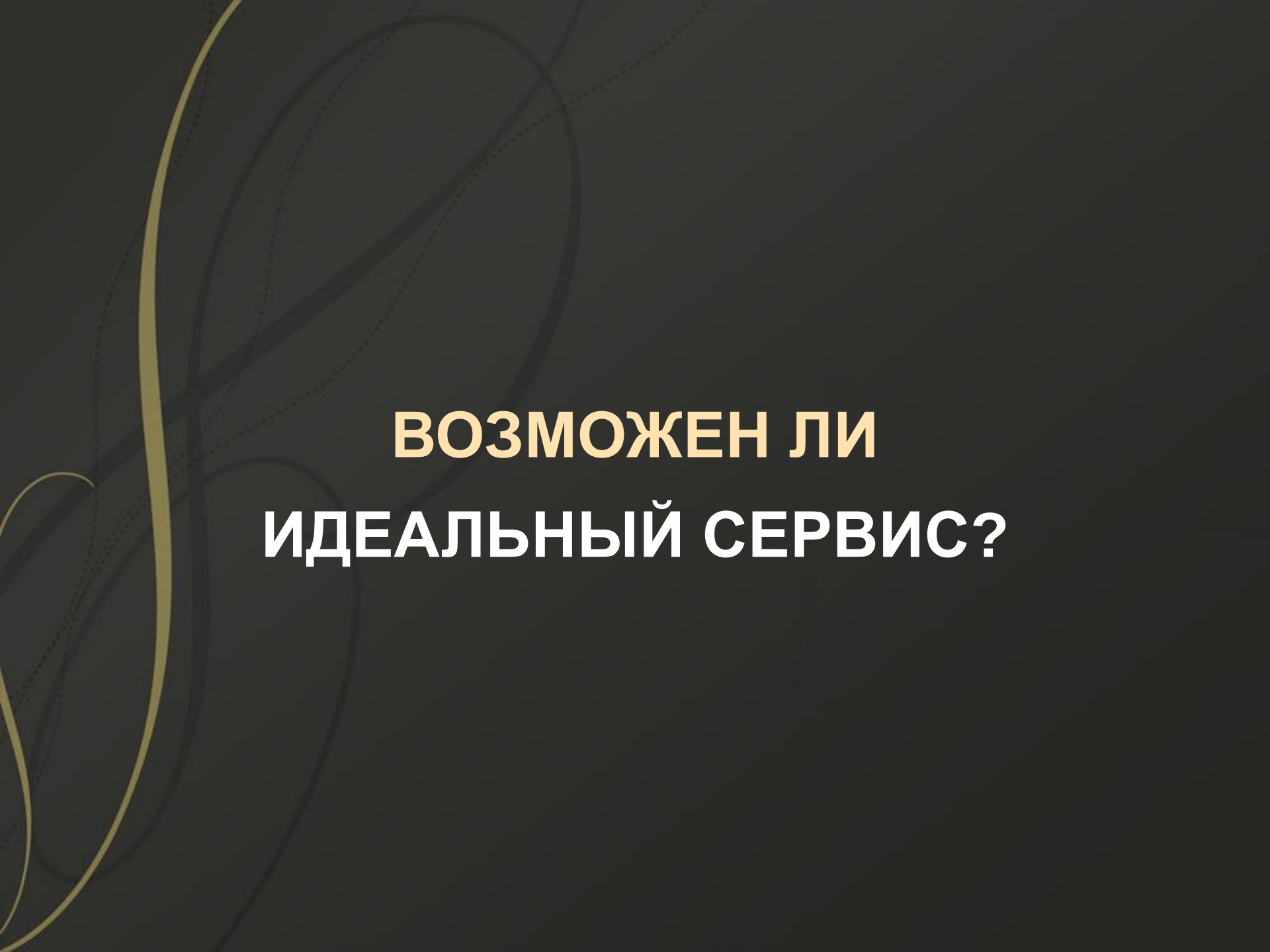


Как обеспечить высокое качество сервиса в отеле?

Гостиница 'Золотое кольцо', 19 марта 2013 г.

Алексей Волов, к.э.н.

Генеральный менеджер
BEST WESTERN PREMIER MONA



**ВОЗМОЖЕН ЛИ
ИДЕАЛЬНЫЙ СЕРВИС?**

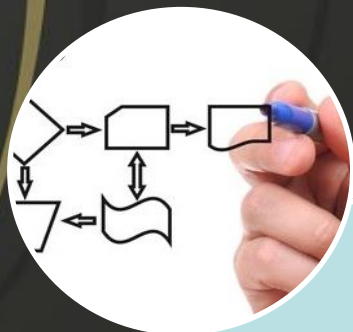
Проблемы качества сервиса кроются в отсутствии технологий и / или постоянства



НЕТ
КОНТРОЛЯ

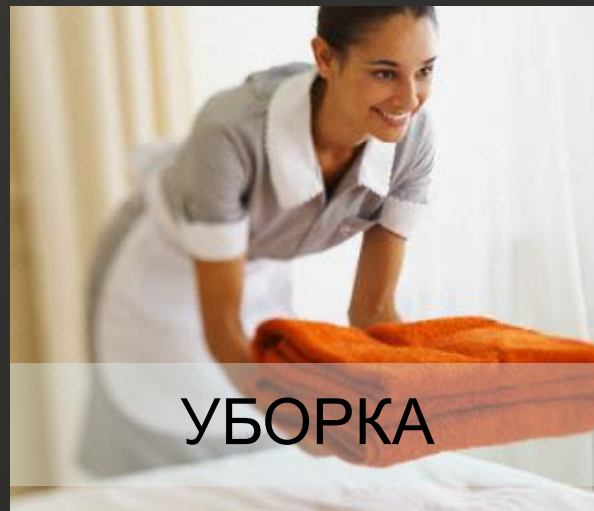
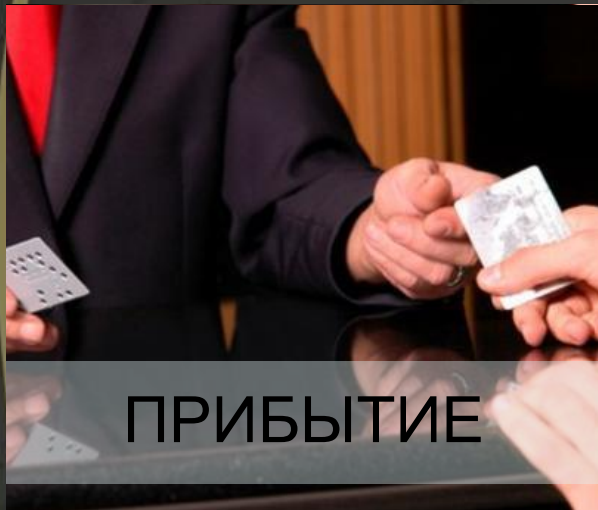


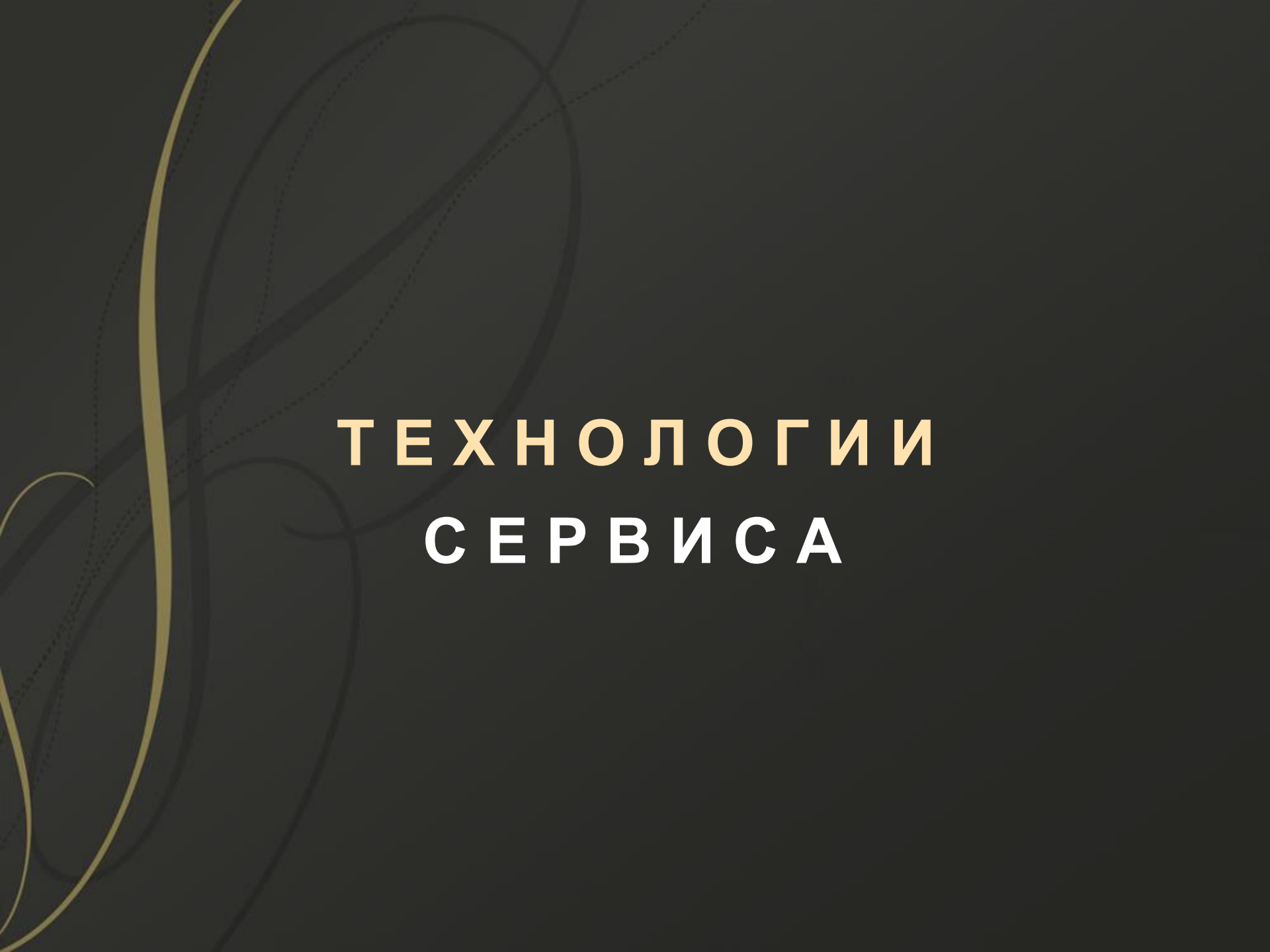
НЕТ РАБОТЫ
С ЛЮДЬМИ



НЕТ
ТЕХНОЛОГИИ

Реперные точки системы качества в отеле: где нужно концентрировать ресурсы?





ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСА

Стандартные Операционные Процедуры (СОП): Прибытие - Reception



- Бронирование номера
- Встреча в аэропорту и трансфер
- Время ожидания в очереди
- Длительность регистрации / выписки
- Приветливость персонала
- Сопровождение в номер
- Презентация номера

Reception

Стандартные Операционные Процедуры (СОП): Уборка номера / Housekeeping

- Пошаговая последовательность уборки номера горничной
- Чистящие материалы
- Стандарт дотации в номер
- Обновление статуса

Housekeeping



Стандартные Операционные Процедуры (СОП): Завтрак / Food & Beverage

- Приветствие
- Посадка за столик
- Презентация завтрака
- Ассортимент блюд
- Предложение чая / кофе
- Общение с гостем



Стандартные Операционные Процедуры (СОП): Коммуникации с гостем



Информация об отеле

Приветливость персонала

Стремление помочь

Решение проблем



РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

Проблемы качества сервиса кроются в отсутствии технологий и / или постоянства

ТРЕНИНГИ, основанные на
анализе выполнения СОП



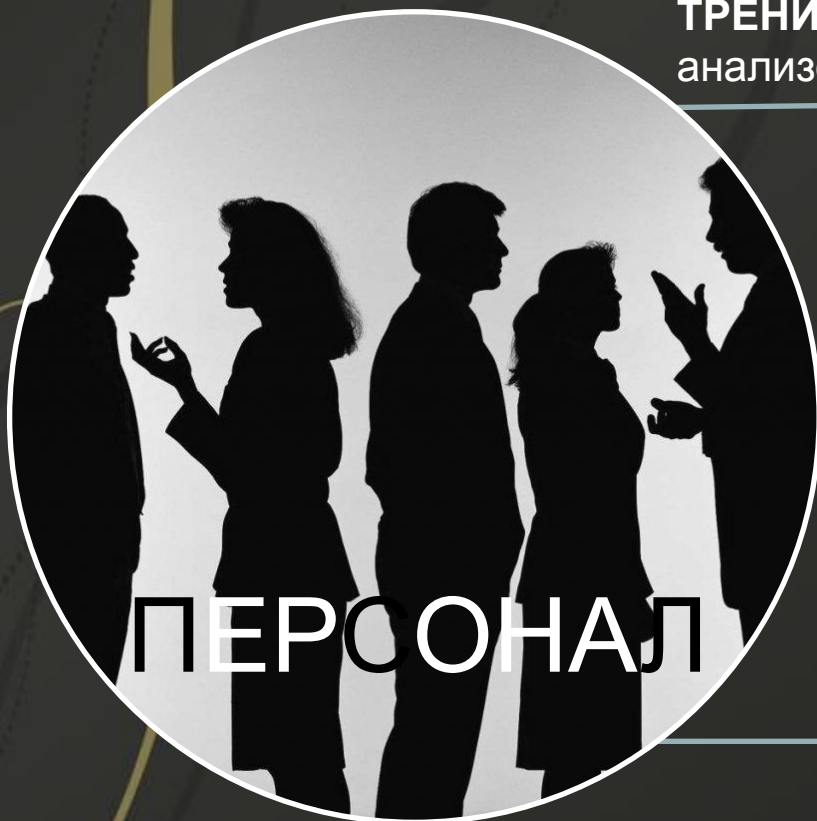
**КОРПОРАТИВНАЯ
КУЛЬТУРА**



МОТИВАЦИЯ,
основанная на анализе
выполнения СОП



ПЕРСОНАЛ





КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Многоуровневый контроль качества сервиса



Внешний контроль



GM

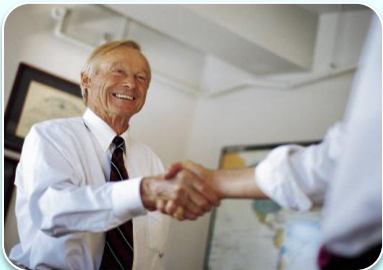


Руководитель



Супервайзер

Работа с отзывами гостей



Личное
общение с гостями

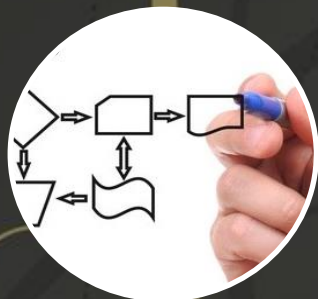
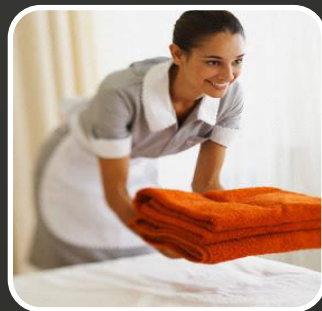


Собственное
анкетирование



Отзывы на сайтах
обзоров путешествий

Матрица качества обслуживания гостей в отеле



+	+	+	+
+	+	+	+
+	+	+	+

Как обеспечить высокое качество сервиса в отеле?

Гостиница 'Золотое кольцо', 19 марта 2013 г.

Алексей Волов, к.э.н.

Генеральный менеджер
BEST WESTERN PREMIER MONA