

ЗАДАНИЕ: Проанализируйте следующие тексты и оцените важность улыбки в индустрии гостеприимства.

Десять заповедей успешного гостиничного бизнеса

1. Наши гости — самые ценные и значимые люди в нашем бизнесе.
2. Наши гости не зависят от нас, напротив, мы зависим от них. Они нам ничем не обязаны.
3. Наши гости — цель нашей работы, которая без них не могла бы существовать.
4. Наши гости — это не просто имена в списке, а живые люди, которые имеют не меньшее право быть довольными, чем мы сами.
5. Наши гости — не чужие нам. Они неотъемлемая часть нашего бизнеса.
6. Наши гости делают нам большую услугу, покупая то, что мы продаем. Мы должны следить за тем, чтобы они были всем довольны.
7. Наши гости имеют полное право прервать сотрудничество с нами, когда пожелают.
8. Наши довольные гости — это армия послов доброй воли для нашей компании — Вашей компании.
9. Наша выгода и наша работа заключаются не только том, чтобы заполучить гостей, но и в том, чтобы они остались довольны.
10. Довольные гости — это смысл нашего бизнеса, и вообще любого бизнеса, так как без них его бы не было.

Что такое улыбка?

- Для нее не нужны особые усилия, но с ней можно много добиться.
- Она дает много тем, кто её получает, не отбирая у тех, её дарит.
- Она загорается на миг, но память о ней остается навсегда.
- Нет богатых, кто обошелся бы без неё, но нет и бедных, которых бы она не сделала богаче.
- Она зарождает счастье в семье, помогает в бизнесе, является постоянным спутником доброжелательных людей.
- Она — отдых для усталых, свет для разочарованных, солнце для печальных, она - естественное противопоставление любой неприятности.
- Её нельзя купить. Нельзя вымолить, занять или украсть, потому что она неприкосновенная собственность каждого до того момента, пока добровольно не отдана другому.
- Если так случается, кто-то другой слишком устал, чтобы одарить вас улыбкой, почему бы не поделиться с ним своей?
- Никто так не нуждается в улыбке, как те, кто не может её дать.

Несколько способов улучшить работу конкретного сотрудника или работу гостиницы в целом

- Улыбайтесь естественно.
- Смотрите гостям прямо в глаза.
- Говорите четко, но мягко, избегайте негативных ответов.
- Слушайте внимательно, чтобы избежать вопроса «что?».
- Других не изменять — работайте над собой.
- Стойте прямо, не сутультесь.
- Полностью выкладывайтесь на работе, не бойтесь прийти пораньше или задержаться.
- Прислушивайтесь к критике.
- опережайте просьбы гостей, предлагайте им свою помощь.
- Следите за своим внешним видом.
- Хвалите и цените своих коллег.
- Встаньте на место гостей, выслушивая их жалобу.
- Внесите свой вклад в обслуживание, если вам становится скучно, придумайте что-нибудь.
- Носите часы, чтобы вы могли сказать гостям, который час.
- Поддерживайте отношения взаимопомощи с коллегами для улучшения обслуживания.
- Не падайте духом перед препятствиями.
- Рекламируйте предоставляемые услуги гостям.
- Будьте оптимистом.
- Не требуйте уважения к себе, а пытайтесь его заслужить.
- Точно давайте координаты или информацию.
- Старайтесь работать лучше, обращайтесь внимание на мелочи.
- Будьте дружелюбны, даже если гость не прав.
- Помогайте пожилым и инвалидам.