

24.09.2021

«Обслуговування відвідувачів»

Група ТУ-1

Урок 17-18

Тема: Культура обслуговування. Поведінка адміністратора під час зустрічі клієнта

Мета: ознайомити здобувачів освіти з можливими та необхідними рисами поведінки адміністратора під час його роботи.

Основним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів кожного готельного підприємства є служба прийому та розміщення. У процесі обслуговування

клієнти найбільше взаємодіють із персоналом цієї служби — отримують інформацію про готель, бронюють місця (за умови відсутності служби бронювання як окремої структурної ланки). Забезпечується поселення, оплата послуг, послуги під час перебування у готелі. Ця служба коригує також роботу інших служб, пов'язаних із



безпосереднім обслуговуванням клієнтів (бронювання, обслуговування номерного фонду, громадського харчування), аналізує заповнюваність номерів за поточну добу, контролює оплату клієнтами послуг готелю, забезпечує ведення технічної документації, пов'язаної з обслуговуванням гостей, та ін.

Персонал служби прийому та розміщення, водночас із службою бронювання, найперше контактиють з клієнтами, тому від їхнього професіоналізму залежить перше враження про готель загалом.

Служbowці стійки Reception завжди повинні давати гостю зрозуміти, що вони його помітили, навіть якщо зайняті. Необхідно пам'ятати, що гості - не переривання роботи службовців готелю, гості - причина їх роботи. Немає гостей - немає і роботи.

Обслуговування гостей не повинно виглядати як послуга. Навпаки, це гости надають люб'язність, честь обслуговувати їх.

Персонал Front desk обслуговує відвідувачів виключно стоячи. Дослідження психологів свідчать про те, що людина, яка працює стоячи реагує на подразники - дзвінок телефону, звернення гостя і т.д. швидше, ніж та, що сидить. У сидячої людини автоматично розслаблюються деякі групи м'язів і знижується концентрація уваги.

Необхідно зустрічати новоприбулих гостей привітанням, посміхаючись при цьому: «Доброго ранку (в залежності від часу доби). Ми завжди раді бачити Вас в нашему готелі!». Всім співробітникам служби бажано звертатися до клієнтів по імені. Особливо це стосується постійних гостей. До новоприбулого гостя необхідно бути особливо ввічливим, доброзичливим, проявити турботу, так як, можливо, він довго перебував у дорозі і сильно втомився. Не зайвим буде завести ввічливу бесіду з гостем і поцікавитися: «Як пройшов політ? Як довго Ви були в дорозі?». Але зловживати такими запитаннями не слід, так як необхідно пам'ятати, що формальності по розміщенню не повинні перевищувати:

- 8 хвилин (для індивідуалів);
- 15 хвилин (для групи до 30 осіб);
- 40 хвилин (для групи від 30 до 100 осіб).



Перше враження від спілкування з клерком групи прийому грає велику роль в загальній оцінці готелю гостем. Гарне перше враження - 70% успіху в подальшому. При цьому важливо все: посмішка, постава, поза, міміка, жести, тембр голосу, бажання співробітника допомогти гостю і т.д. Необхідно надати кожному гостю максимум уваги, теплий і привітний прийом, дати зрозуміти, що він найголовніший для готелю. Ввічливість нічого не варта, але оцінюється гостями дуже високо! Сприятливе перше й останнє враження гостя є гарантією того, що він знову повернеться в Ваш готель.

Всіх гостей, що прибувають в готель, можна умовно віднести до двох груп:

- гості, які мають попереднє замовлення на розміщення в готелі (очікувані гости);
- гості, які не мають попереднього замовлення на розміщення (так звані walk in guests).

На прийом відвідувачів витрачається найбільша частина робочого часу адміністратора. Необхідно пам'ятати, що перше враження про організацію (підприємство) складається саме від рівня прийому.

Перш за все слід подумати про приймальню, яка повинна скласти на відвідувача сприятливе враження. Для обслуговування відвідувачів повинна бути виділена спеціальна зона.



Перше враження при контакті з новою людиною формується протягом 3-5 секунд, а протягом наступних 20-60 секунд перше враження закріплюється. Отже, в першу хвилину після того як клієнт вас побачив чи почув, він активно формує про вас перше враження. І цей образ впливає на прийняття більшості важливих рішень клієнта в наступні дні, місяці, роки.

Головними показниками професіоналізму адміністратора при прийомі відвідувачів є ввічливість і коректність. Ви не маєте права переносити на людей відношення до них керівника чи інших співробітників – з усіма відвідувачами адміністратор повинен бути однаково коректним і люб'язним.

Зустрічаємо клієнта:

1. Зустрічати клієнта адміністратор зобов'язаний стоячи, з посмішкою, дивлячись на клієнта.
2. Зовнішній вигляд адміністратора в ідеальному стані (фірмовий одяг з бейжиком), з манікюром, акуратною зачіскою та не більше 1-2 маленьких прикрас.
3. Привітатися: «Добрий день! Чим можу бути корисна? Представтесь, будь-ласка. Чи призначена Вам зустріч (Чи заброньований у Вас номер?)». Обов'язково запам'ятайте ім'я клієнта і звертайтесь в подальшому до нього по імені.
4. Встановіть причину відвідин.
5. Якщо клієнт записаний на зустріч, то запропонувати йому роздягнутися, присісти в зоні очікування. Якщо необхідно почекати, запропонувати клієнту чай, каву, дати журнали.



6. Зареєструвати відвідувача в спеціальному журналі.
7. Поки клієнт очікує, розповісти йому про додаткові послуги, акції і знижки, які зараз надають в організації, запропонувати записати клієнта на акційні послуги. Розповісти про новинки в організації, запропонувати спробувати новинки.

8. Якщо клієнт зайдов з записатися на послугу, то адміністратор повинен за допомогою відкритих питань з'ясувати потреби клієнта. Наприклад: «Що б ви хотіли?», «Який результат ви хочете отримати?», «Які ще послуги ви хочете зробити?» і т.п. Завдання адміністратора не тільки з'ясувати запит клієнта, але і підвести клієнта до того, що можна записати ще й на інші процедури. Записуючи клієнта на послугу, адміністратор повинен розповісти про новинки та акції організації, запропонувати клієнту записатися на ці процедури теж.

9. Обов'язково! Дослівно проговорити клієнту час його запису і назву процедури. Уточнити у клієнта «чи так це?». Проговорити ціну послуги. Якщо немає

чіткої ціни (наприклад на фарбування волосся, бенкет в ресторані), то проговорити межу цін від ... до ... Пояснити, від чого залежатиме ціна.

10. Якщо у клієнта виникли питання про процедури, ефекти і т.п., на які адміністратор не може відповісти, то адміністратор повинен запросити фахівця для інформування клієнта.

11. Якщо клієнту доведеться довго очікувати на прийом керівника чи певного спеціаліста, вияснити, чи зможе з цим питанням справитися хтось із менеджерів інших відділів, і скерувати відвідувача до них. Адміністратор повинен мати на робочому столі схему організації та список внутрішніх телефонів.

12. Обов'язково підтримувати розмову з відвідувачем, не зачіпаючи питань комерційної діяльності фірми.

13. При всій цій люб'язності та привітності не можна забувати про ділову обстановку. Не рекомендується при сторонніх вести розмови зі своїми колегами.

14. Не залишайте комп'ютер з монітором, повернутим до відвідувача. Не залишайте на робочому столі документи, доступні відвідувачам, навіть якщо їх зміст Ви не вважаєте конфіденційним.



Проводжаємо клієнта:

1. Спеціаліст, з яким відбувалася зустріч клієнта, проводжає його до стійки адміністратора.

2. Адміністратор бере інформацію у спеціаліста про надані послуги, проводить розрахунок клієнта згідно прайсу, з урахуванням усіх знижок або акцій організації.

3. Адміністратор запитує, чи задоволений клієнт послугою. Обов'язково! Робить комплімент про отриманий результат. Наприклад: «Дуже гарний манікюр», «Прекрасно виглядаєте. Відпочинок пішов Вам на користь», «Бажаю Вам більше не хворіти, а до нас звертатися лише на профілактику».

4. Адміністратор пропонує клієнту записатися на наступну процедуру чи візит. При відмові клієнта від запису адміністратор каже: «Для підтримки ефекту цю процедуру треба повторити через Я розумію, що Вам важко зараз зорієнтуватися у своєму часі, але у Вашого спеціаліста дуже щільний запис, тому, що б ви могли потрапити саме до свого майстра, давайте я попередньо Вас запишу, а за кілька днів до запису вам подзвоню. Якщо не зможете, то перепише, а так у вас буде зарезервовано час». Завдання: записати клієнта, домовитися про час дзвінка, зателефонувати в призначений день.

5. Запропонувати клієнту нову рекламну продукцію, візитку.

6. Прощається з клієнтом стоячи, з посмішкою, фразою: «До побачення, чекаємо вас знову».



Обслуговування відвідувачів (робота рецепції на прикладі Центру Надання Адміністративних П послуг –ЦНАП)

РОБОТА РЕЦЕПЦІЇ

• Зустріч, вітання відвідувачів

Вітання відвідувачів – це прояв вітальності, уваги й запрошення до спілкування. Ми дамо зрозуміти відвідувачам, що раді їх бачити та готові проконсультувати/допомогти отримати послугу.

Привітання має бути дружнім, ширим, із усмішкою!

Вітаючи відвідувача, обов'язково зберігайте зоровий контакт!

Звертатись до відвідувачів необхідно виключно на «ВИ», незалежно від віку та соціального статусу.

Приклади привітання:

«Добрій день (ранок, вечір)! »
«Добrego дня, раді вітати Вас у нашому Центрі! »
«Доброго дня, мене звуть...»
«Вітаю Вас!»

Також можна використовувати індивідуальний, неординарний підхід до відвідувачів.

• Виявлення потреби відвідувачів

Основний інструмент для виявлення потреби це ЗАПИТАННЯ. Лише правильно поставлені запитання допоможуть зрозуміти, чого хотуть відвідувачі.

Дія

Приклад звернення

Визначення проблем відвідувачів

«Слухаю Вас ... »
«Чим можу Вам допомогти? »
«З яким питанням Ви до нас звертаєтесь? »

Під час обслуговування відвідувачів слід їх вислуховувати, не перебиваючи. Уточнюючі запитання ставити лише після того, як відвідувачі завершують говорити.

Спілкуючись з відвідувачами, необхідно проявляти активність і увагу.

При спілкуванні рекомендується використовувати незербалальні прийоми: кивки голового у відповідь, погляд в очі, відкриті жести та інше.

Техніки активного слухання:

Алгоритм активного слухання	Приклади фраз	Коментар
Підштовхування або демонстрація розуміння і згоди з відвідувачами	Уважно слухати співрозмовника, при цьому вставлюючи слова «тако», «розумію», «туту», «звичайно». Вступні фрази: «Так, я Вас розумію», «Так, тако», «Я Вас почту»	Співрозмовник перевонується, що його слухають і поділяють його думку
Дослівне повторення	Вступні фрази: «Наскільки я Вас зрозумів...», «Ви вважаєте, що ...»	
Резюмування	Вступні фрази: «Отже, Вас цікавить ...»	
Інтерпретація	Вступні фрази: «Я що виходили з того, що Ви сказали, Вас цікавить ...»	
Уточнення	Вступні фрази: «Це дуже цікаво, могли б Вы уточнити ...»; «Розкажіть детальніше/ більше ...»; «Підкажіть, будь ласка ...»; «Уточніть, будь ласка ...».	При з'ясуванні потреб відвідувачів рекомендується використовувати слова, які підкреслюють вашу звічливість

Як НЕ слід встановлювати контакт із відвідувачем:

Запитання адміністратора	Відповіді відвідувачів
1. «Чи НЕ можу бути Вам корисним?» 2. «Чи НЕ допомогти Вам?»	1. «Ні, не можете» 2. «Ні, дякую»
1. «Чимось допомогти?» 2. «Щось підказати?» 3. «Запитайте!» 4. «Що Вас цікавить?»	1. «Допоможіть матеріально» 2. «Спасибі, нічого» 3. Звичай, як нахиз або вимога 4. «Нічого»
«Отже, Вас цікавить ...»	«Ні»

РЕКОМЕНДОВАНІ ПРИКЛАДИ «перших фраз» звертання до відвідувачів:

Перша фраза	Коментарі / ситуація
«Добого дня!...»	
«... Чим можу бути Вам корисним?»	1. Добре діє на групу відвідувачів зрілої вікової категорії 2. Коли відвідувач сам звернувся до адміністратора
«... Що конкретно Вас цікавить?»	Ця фраза добре підходить, якщо ми бачимо, що відвідувач явно щось шукає і не може зорієнтуватись в інформаційних ресурсах ЦНАП (по вербальних і навербальних сигналах)

- Спрамування до відповідного адміністратора або допомога шодо користування «електронного черговою» (за потреби).

Після того, як адміністратор на рецетці зрозумів, з яким запитанням звернувся відвідувач до ЦНАП, він або спрямовує до відповідального адміністратора (із інформуваним номером робочого місця), або вказує на необхідність зареєструватись в електронній системі керування черговою, детально надавши пояснення, як ним користуватись (за потреби).

Фрази, що можуть використовуватись у відповідних робочих ситуаціях

- «Із цим питанням Вам необхідно...
(надати нам певні документи, звернувшись туди-то, написати заяву тощо)»
- «У вирішенні Вашої проблеми Вам допоможе спеціаліст...»
- «Для вирішення Вашого питання необхідно...»
- «Графік прийому спеціаліста/керівника з цього питання...»
- «Вирішити дану проблему Вам допоможуть спеціалісти ... служби (якщо питання не стосується роботи Вашої установи)»
- «Будь ласка!»
- «Перепрошую, повторіть, будь ласка, ще раз своє прізвище/адресу»
- «Перепрошую, я правильно Вас зрозумів (-ла)?»
- «Будь ласка, запишіть...»

• Допомога при заповненні документів

У разі звернення відвідувача щодо допомоги при заповненні відповідної заявки та/або документів адміністратор детально, простою мовою (унікаючи юридичних термінів та назв) надає відповідну консультацію і допомогу.

Якщо відвідувач не може зрозуміти з першого разу, що йому слід зробити (яку саме інформацію надати, які графи заповнювати тощо), адміністратор в спокійній манері детально надає вичерпну інформацію із порушеного питання.

Домашнє завдання:

1. Законспектувати та вивчити викладений вище матеріал
2. Дати відповіді на питання:
 - ✓ Які чинники впливають на культуру спілкування в організації?
 - ✓ Що таке культура професійного спілкування?

Шановні учні! Фото конспектів та виконаних домашніх завдань надсилайте на електронну адресу gr.ev@ukr.net (в темі листа вказуйте ПІБ, № групи, предмет та номер уроку)