

19.05.2022

## Група № 36

### Предмет «Технології»

#### Урок 32-33-34

##### **Тема: Поведінка адміністратора під час зустрічі клієнта (на прикладі готелю).**

##### **Визначення теми та завдань проекту.**

**Мета:** ознайомити здобувачів освіти з правилами поведінки адміністратора під час зустрічі клієнта; визначитися з темою майбутнього проекту.

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 контактиують з клієнтами, тому від їхнього професіоналізму залежить перше враження про готель загалом.

Службовці 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 послугу. Навпаки, це гості надають люб'язність, честь обслуговувати їх.

Персонал Front desk обслуговує відвідувачів виключно стоячи. Дослідження психологів свідчать про те, що стоячи людина реагує на подразники - дзвінок телефону, звернення гостя і т.д. швидше, ніж сидячи. 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 нашому готелі!» Всім співробітникам служби бажано звертатися до клієнтів по імені. Особливо це стосується постійних гостей. В ідеалі слід використовувати і відповідні титули перед прізвищем гостя (барон, доктор, професор і т.д.). 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, поставка, 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 гості);
- 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 звертайтеся 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 зайшов в адміністрацію 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 їх на інші процедури. Записуючи клієнта на послугу, адміністратор повинен розповісти про новинки та акції салону, 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.

***Проводжуємо 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 перепиші, 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».

**Питання та завдання для самоконтролю**

1. Законспектувати та вивчити викладений вище матеріал.
2. Підготувати матеріали до захисту творчих проектів на тему « Зовнішній вигляд адміністратора в сучасних умовах»

**Усі виконані завдання надсишайте на електронну адресу [gr.ev@ukr.net](mailto:gr.ev@ukr.net) з підписом у темі листа «ПІБ, № групи та назва навчальної дисципліни»**