

ЧЕК-ЛИСТ

КАК ВЫСТРОИТЬ
СЕРВИС
КОТОРЫЙ
УВЕЛИЧИТ
ПРИБЫЛЬ
ОТЕЛЯ



* ispring

Содержание

Введение	3
1. Разработать стандарты обслуживания	4
2. Обучить персонал	5
3. Соблюдать сроки обслуживания	6
4. Удовлетворять запросы гостей	7
5. Выстроить работу с жалобами	8
6. Создать систему лояльности	9

Введение

Гостеприимство – самая динамично развивающаяся индустрия. Главную роль в ней играет сервис.

Обслуживание на высоком уровне не только дарит гостям незабываемые впечатления от поездки, но и влияет на прибыльность самого отеля. От уровня сервиса зависят привлечение новых клиентов, удержание постоянных и доходы от дополнительных услуг.

Как же улучшить сервис в отеле и привлекать гостей снова и снова? Собрали для вас чек-лист, который поможет оценить ваш уровень обслуживания, увидеть его сильные стороны и точки роста. Отмечайте ниже актуальные для вас пункты.

Разработать стандарты обслуживания

Без чётких стандартов сервис в отеле станет непредсказуемым и будет зависеть от случайных факторов. Это может привести к низкому уровню удовлетворённости гостей и в конечном итоге – к уменьшению прибыльности отеля. Прописанные стандарты обслуживания обеспечивают стабильность, надёжность и качество в предоставлении услуг. Это работает на долгосрочный успех и репутацию отеля.

Вы знаете предпочтения ваших гостей.

Вы прописали базовые принципы и ценности, которые лежат в основе обслуживания в отеле (например, профессионализм, индивидуальный подход).

У вас зафиксированы стандарты для каждой области обслуживания (например, для регистрации, уборки номеров, ресторана).

Вы указали точные шаги, которые персонал должен предпринимать при выполнении каждого стандарта

Обучить персонал

Квалифицированный персонал в отеле – это ключевой актив для качественного сервиса. Во время обучения сотрудники не просто запоминают стандарты. Они учатся находить подход к вашим гостям. Это повышает удовлетворенность постояльцев отеля, увеличивает число повторных бронирований и прибыль.

Сотрудники могут рассказать обо всех услугах отеля.

Стажёры проходят обучение по единым стандартам.

Сотрудники регулярно проходят аттестацию.

Все важные регламенты и правила доступны всем сотрудникам 24/7.

Соблюдать сроки обслуживания

Стандарты обслуживания могут отличаться в зависимости от категории отеля или региональных особенностей. Главное правило тут – уважение к времени гостя. Но есть и общие рекомендации, которые используют большинство отелей. Их стоит соблюдать, чтобы удовлетворять запросы гостей.

Обслуживание на ресепшене

Сотрудники могут рассказать обо всех услугах отеля.

Уборка номера

Стандартная уборка номера занимает от 20 минут до 1 часа в зависимости от размера и сложности уборки.

Время ожидания заказа в ресторане

Напитки: 3-5 минут.

Салаты: 15-20 минут.

Горячие блюда: 20-25 минут после заказа.

Предоставление счета: 3 минут.

Удовлетворять запросы гостей

Важный элемент сервиса – это отзывчивость сотрудников. Если персонал оперативно и дружелюбно реагирует на просьбы гостей, это создаёт уютную и тёплую атмосферу в отеле.

Сотрудники дружелюбно приветствуют гостей и, если уместно, обращаются к ним по имени.

Сотрудники внимательно слушают запросы гостей, задают уточняющие вопросы, проявляют эмпатию.

Персонал реагирует на запросы гостей немедленно, не перенаправляет их к другим сотрудникам.

Сотрудники могут предоставить гостям информацию обо всех услугах и удобствах отеля.

Запросы гостей выполняются в оговорённые сроки.

Администратор предлагает гостям дополнительные услуги отеля, которые могут их заинтересовать (спасалон, фитнес-зал, бассейн).

Вы благодарите гостей за их отзывы о пребывании в отеле.

Выстроить работу с жалобами

Справляться с конфликтными ситуациями значит не только решать текущие проблемы гостей, но и создавать долгосрочные отношения с ними на основе доверия и лояльности.

Грамотное и эффективное управление жалобами демонстрирует вашу готовность слушать и уделять внимание гостям. Это важно для создания положительного имиджа отеля.

Гости могут быстро оставить свою жалобу в комфортном для себя формате (на ресепшене, по телефону или онлайн).

Сотрудники обучены механизмам урегулирования конфликтных ситуаций.

Когда возникает проблема, сотрудники внимательно слушают гостя и фиксируют детали запроса.

Сотрудники знают, как правильно приносить извинения гостю.

После жалобы гостю предлагают на выбор два решения его проблемы. Уточняют время, когда всё смогут уладить.

После решения вопроса, у гостя собирают обратную связь и интересуются, удовлетворён ли он результатом.

Создать систему лояльности

Система лояльности – это не только скидка при заселении, а целый комплекс мероприятий, направленный на привлечение и удержание гостей. С помощью системы лояльности вы выстраиваете доверительные и долгосрочные отношения со своими гостями через отдельные программы скидок и бонусов.

Вы определили цели и задачи программы лояльности, на какие показатели бизнеса она должна влиять. Например, на возвратность, средний чек, количество дополнительных услуг на номер или гостя.

Вы провели сегментацию гостей, чтобы создать персональные предложения для каждой группы.

Вы определились с механизмом наград. Это могут быть скидки на проживание, бесплатные ночи, подарки или дополнительные услуги.

Вы прописали правила программы лояльности: условия участия, сроки действия наград, и способы накопления бонусов.

Вы разработали стратегию для привлечения участников программы лояльности. Например, разместили информацию о программе на вашем сайте или в соцсетях.

Сотрудники обучены и могут рассказать гостям о новой программе лояльности и её преимуществах.

Высококачественный сервис складывается из многих элементов. Но это фундамент долгосрочной работы и успеха отеля. Поэтому вкладываться в улучшение сервиса всегда оправдано.

Обучайте сотрудников качественному сервису с iSpring Learn

Готовые онлайн-курсы для сотрудников отелей. На старте вам не придётся создавать контент с нуля. С помощью готовых материалов вы научите новичков общаться с гостями вживую и по телефону, разрешать конфликтные ситуации, соблюдать стандарты внешнего вида и предоставлять гостям лучший сервис.


Программы обучения под каждую должность. Платформа iSpring Learn поможет вам создать индивидуальную траекторию обучения, учитывая специфику работы каждой должности: от администраторов и менеджеров, до горничных и поваров.

Регулярные аттестации. На платформе можно регулярно проводить тестирование сотрудников без бумажной волокиты. iSpring Learn автоматически назначит нужные тесты, напомнит о дедлайнах и проверит результаты.

Детальная аналитика по результатам обучения. В отчётах собрана статистика по обучению персонала. Вы сможете узнать, насколько хорошо администраторы, менеджеры и горничные усвоили материал, кто идеально знает правила общения с гостями, а кому нужна помощь.

Мобильное приложение для обучения. Сотрудники могут проходить курсы без отрыва от работы через мобильное приложение iSpring Learn. Даже без доступа к интернету.

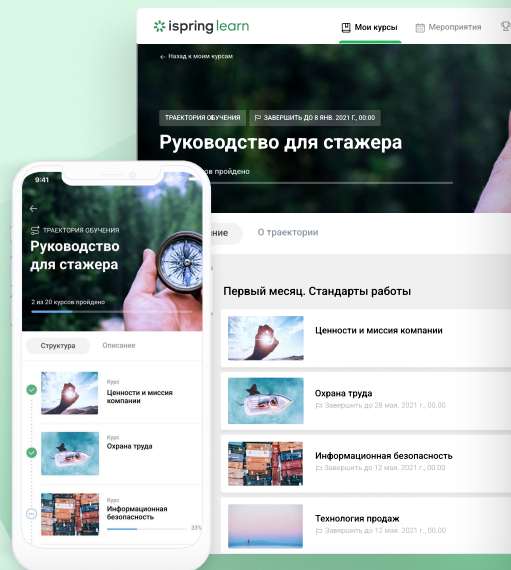
Полевая оценка. iSpring Learn поможет администраторам и руководителям оперативно провести наблюдение за работой сотрудников и проверить, как они выполняют стандарты. Например, оценить, как горничные проводят уборку номеров. Больше не нужно заполнять бумажные листы проверки – всё доступно в смартфоне.

 ispring learn

Хотите быстро запустить онлайн-обучение?

С iSpring Learn вы сможете ускорить адаптацию, повысить вовлеченность и провести оценку компетенций сотрудников. Обучайте команду и помогайте бизнесу расти.

[Попробовать бесплатно →](#)



Мы всегда на связи по любым вопросам!

sales@ispring.ru 8 800 333 78 73