

# ФЕРЕГО



Федерация Ревизоров Гостеприимства



КАК ЗА СЧЕТ ПРЕВОСХОДНОГО  
УРОВНЯ СЕРВИСА ВЫСТРОИТЬ  
ЭМОЦИОНАЛЬНУЮ СВЯЗЬ С ГОСТЕМ

И СДЕЛАТЬ ТАК, ЧТОБЫ 85%  
ГОСТЕЙ ВОЗВРАЩАЛОСЬ И  
РЕКОМЕНДОВАЛО ВАС ДРУЗЬЯМ

ПРО СЕРВИС С ЛЮБОВЬЮ

# ФЕРЕГО

Федерация Ревизоров Гостеприимства

❗ Администратор ужасная девушка, не воспитанная, попросили дополнительно одеяло, в номере весером было прохладно, фен заявленный в описании номера, чайник, за 4 дня так и не дождались, какждый день приходилось просить снова, номера не соответствуют картинкам, маленькие, старые, в целом очень плохо

❗ Не понравилось качество сна. Подушки не удобные, в номере шумно, окна на проезжую часть..Соседей слышали начиная с 6 утра. Позже спать не давали горничные, которые в коридоре которые разговаривали по телефону . Для меня это жирный минус

❗ Не особо дружелюбный персонал, холодно очень, плесень в ванной комнате, постельное белье и полотенца с пятнами, неприятные запахи

Отзывы взяты с портала 101hotels

# ФЕРЕГО

Федерация Ревизоров Гостеприимства

❗ Заехали вечером , где то в 11 с дороги мечтали помыться и спать . Горячей воды не оказалось! Но это цветочки , утром в отеле вообще не было никакой воды, ни умыться, ничего!В ванной на потолке серная плесень, душевая стоит на кирпичах, в номере дубак , кондиционер не помогал согреть номер даже чуть чуть, покрывало на кровати было все в пятнах внутри , как будто его сырым положили на кровать и оно начало преть В общем впечатление от отеля не очень хорошее, так еще и GPS на подъезде к Таганке перестает работать !!!

❗ Очень долгая уборка туалетной комнаты, "удобства" на этаже, и убирать начинаю в 08:00, и убирают по времени больше часа, это просто ужас, самый разгар утра, а туалет, умывальник и душ закрыты на уборку... я все понимаю, убирать нужно безусловно, но время нужно как-то правильно подбирать, считаю что уборку туалетной комнаты нужно проводить рано утром, когда люди еще спят, а не когда они все стоят в очереди что бы не обделаться...


Отзывы взяты с портала 101hotels



# ФЕРЕГО

Федерация Ревизоров Гостеприимства

«У ВАС НИКОГДА НЕ БУДЕТ ВТОРОГО ШАНСА ПРОИЗВЕСТИ ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ!»

 Очень внимательный персонал, номера чистые !  
Комфортные спальные места! Завтраки всегда насыщенные! Очень понравилось место! Очень красиво внутри.

Оценка: **10** отлично

Аллан Пиз

# ЧТО ДЛЯ ВАС ПРЕВОСХОДНЫЙ СЕРВИС?!

Назовите своё определение

# СЕРВИС- ЭТО

системный процесс непрерывной коммуникации и удержания аудитории с целью получения наилучшей прибыли

# ДАВАЙТЕ РАЗБЕРЕМ ДЕТАЛЬНЕЕ

## системный процесс

это когда есть все инструкции, методики решений, стандарты, о которых еженедельно говорится персоналу на планерках и они системно выполняются ради решения ситуаций

люди- процессы-Инструменты-клиенты- обратная связь

ДАВАЙТЕ РАЗБЕРЕМ ДЕТАЛЬНЕЕ

бесперывной коммуникации и  
удержания аудитории

это когда вам известен весь путь потребителя и вы можете с  
легкостью превосходить его ожидания и усиливать  
лояльность к вам



# ДАВАЙТЕ РАЗБЕРЕМ ДЕТАЛЬНЕЕ

С целью получения наилучшей прибыли

это когда вы и ваша команда понимает , что только благодаря сервису, простым стандартам и гостеприимному обслуживанию, вы сможете удерживать гостя и привлечь его друзей

# СЕРВИС- ЭТО

системный процесс непрерывной коммуникации и удержания аудитории с целью получения наилучшей прибыли

ОСНОВА  
КАЧЕСТВЕННОГО  
СЕРВИСА



# МЕНТАЛИТЕТ «ГОСТЬ НА ПЕРВОМ МЕСТЕ»

удовлетворение потребностей гостя.

он может быть не всегда прав, но он гость.

Не забывайте об этом.

# НАХОДЧИВОСТЬ И НАДЕЖНОСТЬ

Важно решать проблемы, предлагать варианты, не жалеть времени для качественного выполнения работы



# ОРИЕНТАЦИЯ НА ЛЮДЕЙ И УВАЖЕНИЕ

Важно брать на себя инициативу в установлении контакта, показывать личный интерес, быть вежливым, уважать время и личное пространство других людей

# ПОЗИТИВНЫЙ НАСТРОЙ И ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ

Важно стараться понять предпочтения гостя,  
демонстрировать отношение «будет сделано»

# РЕЗУЛЬТАТЫ НАРУШЕНИЯ СЕРВИСА

- слабые показатели
- маленький трафик гостей
- слив денег

# ПРИЧИНЫ НЕ ПОЛУЧЕНИЯ ЖЕЛАЕМОГО РЕЗУЛЬТАТА

- Причины не решаться сами собой
- Причины не в окружающем мире

## ПО ДАННЫМ ЕВРОПЕЙСКИХ ИСТОЧНИКОВ

в России стандарты обслуживания имеют около 14% компаний. Именно они стабильны и ориентированны на долгосрочный период сотрудничества



**В ВАШЕЙ КОМПАНИИ**

**Есть стандарты обслуживания?!**

**из чего они состоят**

# ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ

# ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ

- конкретность
- измеримость
- прозрачность
- актуальность
- свобода решений
- комплексность
- экономическая  
целесообразность

КАК ВЫ СЧИТАЙТЕ, КАКИМ  
СПОСОБОМ МОЖНО ОЦЕНИТЬ  
СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ?!

# КАК ОЦЕНИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ СТАНДАРТОВ

- оценка внутренним персоналом (анонимный опрос, индивидуальное интервью)
- оценка руководителем
- тайный покупатель
- опрос гостей



# ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

- Общайтесь с гостем
- Предлагайте чуть больше чем от вас ждут
- Проявляйте гибкость
- Персонализируйте обращения к клиентам
- Не оценивайте и не перебивайте клиента

# ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

- Будьте уверенным
- Поощряйте ответственность внутри компании
- Мотивируйте на повторные обращения
- Собирайте обратную связь
- Мотивируйте сотрудников лучше работать с  
ГОСТЯМИ

# «КАК ЗАМОТИВИРОВАТЬ СОТРУДНИКОВ, ЧТОБЫ ОНИ ВЫСОКОКЛАССНО ОБСЛУЖИВАЛИ?!»

Получите гайд 94 совета, как можно мотивировать персонал

Напишите отзыв инсайт и отметьте  
[@galinadragni\\_revizorsrussia](#) и [@revizors\\_russia](#)

# ВИДЫ СЕРВИСА



ПРЕВОСХОДНЫЙ  
СЕРВИС БЫВАЕТ

*технологический и эмоциональный*



# ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ СЕРВИС

это базовый сервис - стандарты, техники.  
С какой стороны лежат вилка и ложка, с  
какой стороны официант подошёл и т.д

# ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ СЕРВИС

управление эмоциональной атмосферой,  
присоединение к гостю, отношение и  
гостеприимство

# ФЕРЕГО

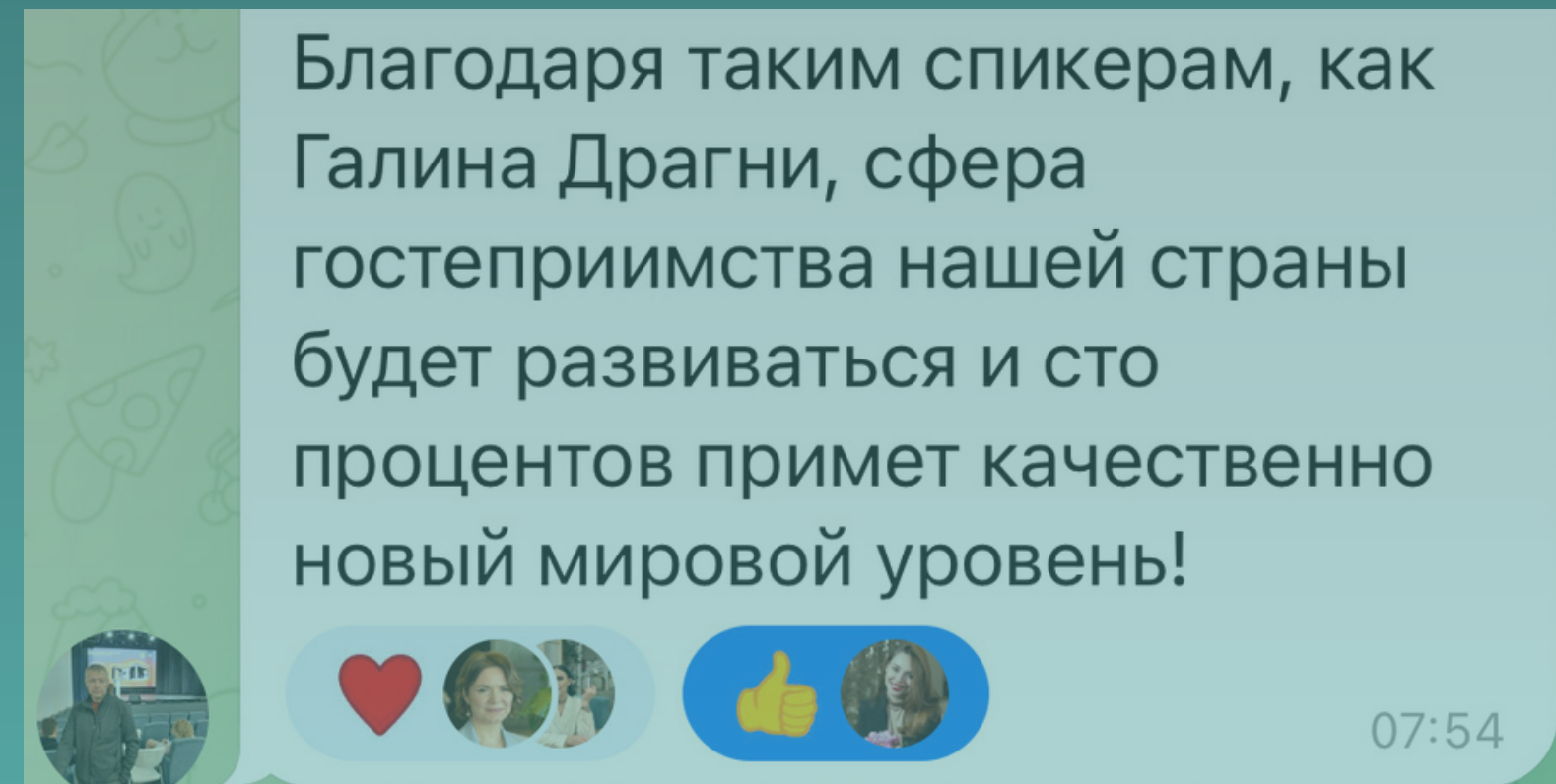
Федерация Ревизоров Гостеприимства

## ВАЖНО

ЭТО ТО ЧТО МЫ ГОВОРИМ

КАК МЫ ГОВОРИМ

ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ



# СОВЕТЫ ПО ЭМОЦИОНАЛЬНОМУ СЕРВИСУ

Смотреть на гостей

Думайте, не бойтесь выходить на рамки

Главное, не то что ты сделал, а как  
слова + невербалика

КАЖДЫЙ ГОСТЬ ХОЧЕТ БЫТЬ ОСОБЕННЫМ

стандарты нужны, но за этими  
стандартами не должно спрятаться  
гостеприимство

**ПРАВИЛА ИДЕАЛЬНОГО СЕРВИСА**  
у вас лично есть такие правила?!

# ПРАВИЛА ИДЕАЛЬНОГО СЕРВИСА

- постоянство и система
- простота подачи
- эмоциональная стабильность
- эмоциональное присоединение
- ежедневное удивление гостей





ПЕРСОНАЛУ ОТ ВАС НУЖНЫ ИНСТРУКЦИИ И  
ВОЗМОЖНОСТЬ СВОБОДЫ ДЕЙСТВИЙ ПРИ  
РЕШЕНИИ НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЙ

ОБЪЯСНИТЕ СОТРУДНИКАМ В  
ЧЕМ СМЫСЛ ВСЕХ ИНСТРУКЦИЙ  
И К ЧЕМУ ЭТО ПРИВЕДЕТ

ЗАДАЙТЕ ПРАВИЛА  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

# СФОРМУЛИРУЙТЕ КРІ

чтобы оценивать , необходимо опираться  
на объективные данные

# НАСТРОЙТЕ СБОР ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Не бойтесь спрашивать у гостей, что им понравилось,  
а что нужно улучшить, генерируйте отзывы

# ПОСТОЯННО НАПОЛНЯЙТЕ БАЗУ ЗНАНИЙ

улучшайте навыки сервиса своих  
сотрудников постоянно



УЛУЧШАЙТЕ СЕРВИС И  
РАЗВИВАЙТЕ СВОЙ РЕГИОН  
ВМЕСТЕ С ФЕДЕРАЦИЕЙ  
РЕВИЗОРОВ

