

## ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛІ

Якісне обслуговування клієнтів у готелі – це насамперед дотримання стандартів надання послуг. Міжнародні стандарти, що розробляються такими організаціями як IH&RA, UNWTO, ICCA, UFTAA/FUAAV, PATA, дають найбільш загальні розпорядження та критерії. Але для того, щоб ці загальні стандарти виконувались, потрібна чітка технологія обслуговування в готелі та детальні покрокові інструкції для персоналу. Усі методи обслуговування клієнтів у готелі повинні перевірятись на практиці та, за необхідності, коригуватись.

У поняття обслуговування в готелі входить весь спектр основних та додаткових послуг, що надаються клієнтам: розміщення в номері з можливістю онлайн-бронювання та оплати заздалегідь, різний сервіс від тапочок до сніданку в номер або виклику таксі. І все це передбачає певний порядок дій та дотримання правил.

Порядок обслуговування гостей у готелі від моменту їхнього прибуття до готелю до остаточного виїзду є циклічним: послідовним повторенням певних кроків. Також окремо потрібно врахувати певні послуги для клієнта ще до появи в готелі.

Такий цикл обслуговування гостя – це уніфікований стандартний набір послуг, яким має намір скористатися клієнт з певною послідовністю та часом надання. За кожною з таких послуг стоїть ціла система запропонованих дій та правил, які потрібно виконувати бездоганно, щоб отримати зростання лояльності клієнтів, а отже, і підвищення прибутку.

Перелік та обсяг послуг можуть змінюватись, але основні етапи завжди забезпечуються в певному порядку.

У загальному випадку, обслуговування клієнтів у готелі включає чотири етапи:

1. До прибуття в готель (бронювання номера, попередня оплата).
2. Прибуття в готель, реєстрація та розміщення нового постояльця.
3. Обслуговування гостя у процесі проживання.
4. Виїзд із готелю, включаючи остаточний розрахунок.

При необхідності ще до прибуття гостя виконується остаточна підготовка до його прийому: санітарна підготовка номера, попереднє замовлення додаткових послуг у зовнішніх партнерів, а також зустріч гостя в аеропорту або на вокзалі.

З прибуттям до готелю починається етап реєстрації та поселення. Саме зараз клієнт отримує перше і найважливіше враження, тому цей процес має бути максимально швидким, зручним та приємним. Чемність, доброзичливе ставлення, увага до потреб клієнта, а також швидке їх вирішення – основні складові позитивного враження.

Етап проживання постояльца – найтриваліший і найважливіший. Центральною послугою готелю є, мабуть, проживання постояльца в номері. І якщо період проживання більше однієї доби, а також у певних випадках, кожен такий зайнятий номер вимагає прибирання не лише після виїзду гостя. У тому числі сюди входить періодична або за потребою зміна постелі, рушників, поповнення витратних матеріалів (зокрема засобів гігієни). Крім основних послуг проживання та харчування, залежно від категорії готелю та його спеціалізації, клієнтам надаються також певні додаткові послуги. З метою підвищення лояльності клієнтів також запроваджуються різноманітні акції, знижки, спеціальні пропозиції, часто розробляється ціла програма для постійних гостей.

І нарешті, повний розрахунок клієнта за проживання, а також надані додаткові платні послуги та виїзд з готелю. При необхідності сюди включається доставка гостей на вокзал або аеропорт.