Шкрадова О. А.

ВИМОГИ ДО ЯКІСНОГО СЕРВІСУ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Клієнти мають певні заздалегідь сформовані очікування щодо закладу гостинності ще до того, як вони його відвідають. Як їжа, так і обслуговування мають важливе значення для надання якісного готельно-ресторанного сервісу клієнтам. Власники, менеджери та працівники закладу несуть спільну відповідальність за забезпечення професійного ставлення до клієнтів. Саме сервіс формує або руйнує бізнес у сфері гостинності. Очікування споживачів послуг змінюються. Тому варто дотримуватися деяких порад:

1. Створення емоційних тригерів для задоволення гостей готелю. Для якісного обслуговування клієнтів в індустрії гостинності важливо створювати емоційні тригери.

2. Використання нових способів справити враження на гостей під час перебування в готелі. Клієнти прив'язуються до бренду, і обслуговування клієнтів повинно бути в змозі кожного разу відповідати цьому бренду. Доцільно створювати захоплення, даруючи клієнтам бонуси за лояльність, пропозиції 1 плюс 1 та інше.

3. Використання технологій, з метою вразити своїх клієнтів. Технології допомагають переосмислити досвід обслуговування клієнтів в індустрії гостинності. Це запускає різні ідеї гостинності для гостей. Впровадження штучного інтелекту в індустрію гостинності обіцяє так багато цікавих речей - від «розумних» номерів до покращеного досвіду обслуговування клієнтів [1].

4. Прислуховуватися до клієнтів. Важливо завжди слухати клієнтів. Уміння слухати клієнтів також допомагає підприємствам сфери гостинності забезпечити більш надійний та інноваційний клієнтський досвід.

5. Формування позитивного першого враження, щоб вразити гостей готелю. Це має вирішальне значення для якісного обслуговування клієнтів. Це перше, що потрібно зробити, для оптимального задоволення потреб гостя в готелі або будь-якій організації гостинності.

6. Регулярно отримувати зворотній зв'язок і діяти відповідно до нього для побудови відносин. Це знову ж таки має вирішальне значення для того, щоб продовжувати вражати гостей закладу гостинності, підвищуючи стандарти обслуговування.

7. Залишатися гнучкими та бути інноваційними у створенні задоволення для ваших клієнтів. Важливо бути надзвичайно гнучким для того, щоб обслуговувати клієнтів. Гнучкість є ключем до забезпечення якісного обслуговування клієнтів в індустрії гостинності. Не всі клієнти однакові, і тому не може бути стандартної практики.

Забезпечення відповідного рівня сервісу клієнтів є вирішальним фактором для всіх підприємств в індустрії гостинності. Різні сектори індустрії гостинності можуть бути об'єднані єдиним фактором – організацією надання якісного обслуговування своїм клієнтам.

Література:

1. Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа: навчальний посібник. Київ : КНТЕУ, 2015. 580 с.

Робота підготовлена під керівництвом доц. кафедри РГтаТБ Паньків М. М.