

*SUGESTYWNA  
SPRZEDAŻ*

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

- Wzrost oczekiwań Gości a rozwijająca się konkurencja
- Potrzeba profesjonalizmu personelu hotelowego
- Nowe techniki obsługi Gościa Hotelowego

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

- Sugestywna sprzedaż to :
  - Stworzenie i przekazanie odpowiedniej propozycji
  - Właściwemu Gościowi
  - We właściwym czasie

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

- Goście mają bardzo często duży wybór
- Goście nie mają odwagi skorzystać z czegoś nowego
- Z tego wynika , że są bardziej podatni na sugestię.
- Propozycje muszą być jak zawsze naturalne, a gość musi mieć odczucie, że podjął dobrą *decyzję!*

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

- Hotelarz musi aby rekomendując produkt nie narzucał go !
- Pracownik powinien sygnalizować swoim zachowaniem :

*Jestem tu po to , aby Pani /Panu pomóc.*

Takie zachowanie pozwala zdobyć zaufanie i akceptację Gościa.

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

- Sugestywna sprzedaż to także :  
*rozwiązywanie problemów Gości.*
  - Goście często nie wiedzą czego chcą :
- W sprzedaży ważne jest nie tylko co się sprzedaje , ale i w jaki sposób.

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

Rola obsługi w sprzedaży :

- W procesie sprzedaży obsługa to pomoc Gościom w podjęciu decyzji w najbardziej optymalnym skorzystaniu z oferty za wynegocjowaną cenę.
- Obsługa musi być : kompetentna, szybka, rzetelna, przyjacielska, sprawna i grzeczna.

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

## Zasady sugestywnej sprzedaży

1. Należy wiedzieć, kiedy podjąć stosowanie sugestywnej sprzedaży (nie wszyscy Goście są podatni i oczekują sugestii)
2. Jeżeli Goście się wahają przy wyborze – to dobry moment.



# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

## Uprzejmość

Uprzejmość jest nieodzowną częścią  
okazywanej gościnności

- Gość nic nie *musi* !
- Uprzejmość wyraża się w postawie i wyrazie twarzy hotelarza, w powitaniu, sposobie rozmowy z Gościem, oraz przy pożegnaniu

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

Synonimami uprzejmości są :

1. Grzeczność
2. Delikatność

Przeciwieństwo :

1. Ostrość
2. Szorstkość
3. Brak szacunku,

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

*„KTO NIE ZNA SIĘ NA GRZECZNOŚCI, NIE  
WART MIEĆ U SIEBIE GOŚCI”*

*„Nic nie jest tak cenne i nic nie kosztuje tak  
tanio jak UPRZEJMOSĆ „*

*Cervantes.*

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

Oczekiwania Gości względem Hotelarzy na  
przełomie wieków :

- Kontakt z inteligentnym, rozumiejącym potrzeby Gościa i pełnym inwencji hotelarzem – to prawdziwa przyjemność

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

## Takt

- Taktowne zachowanie pracowników hotelu oznacza umiejętność unikania wszystkiego, co może Gościa urazić
- Należy unikać zwrotów obojętnych i chłodnych

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

Najczęściej popełniane błędy w komunikacji z Gościem

- Zadawanie pytań, na które Gość może odpowiedzieć „nie” lub „tak” bez uwzględnienia w zdaniu alternatywy (możliwości wyboru)
- Oskarżanie nieobecnych (np.. Kolega ze zmiany, szef itp.)

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

- Narzekanie np.: nie wiem bo nie pozwalają nam kosztować dania
- Używanie zbędnych argumentów, aby się usprawiedliwić (kolega był dziś trochę roztargniony..)
- Zawstydzanie Gości np.. Poprawianiem ich słów i wypowiedzi ....
- Czekać aż Gość sam poprosi o ...

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

Dobry pracownik hotelu jako sprzedawca musi:

- Natychmiast dostrzegać swoich Gości
- Zwracać się do nich uprzejmie i otwarcie
- Tworzyć atmosferę zaufania i sympatii
- Znać zakres oferowanych usług
- Obsługiwać Gości dając wyraz zadowolenia z pracy



# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

Praca w hotelu to sprzedawanie usług, która jest kwestią nastawienia :

1. Do pracy
2. Do firmy w której pracujemy
3. Do Gościa
4. Do siebie samego

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

Aby skutecznie sprzedawać – hotelarz musi :

1. Znać produkt hotelu
2. Znać Gościa (indywidualny, grupowy, krajowy, obcokrajowiec, pogodny, smutny, turysta, biznesmen, itp.)

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

## Siła sugestywnej sprzedaży:

Goście chcą być zaskakiwani, a profesjonalna firma hotelarska, posiadająca odpowiednie zaplecze techniczne i technologiczne oraz dobrą, wykwalifikowaną kadrę – to wielka szansa, by wygrać z konkurencją, by odnieść sukces rynkowy .

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

Wygląd zewnętrzny i ubranie w pracy :

- Pracownik hotelu jest zawsze elegancki, schludny i zadbany, ma dobrze utrzymane włosy i ręce
- Mężczyźni mają włosy krótko ostrzyżone, zarost gładko ogolony
- Kobiety nie noszą ekstrawaganckich fryzur, długie włosy mają upięte, nie stosują ostrego makijażu

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

- Noszenie biżuterii ograniczone jest do minimum
- W czasie wykonywania obowiązków służbowych wszyscy pracownicy noszą ubrania służbowe oraz identyfikatory
- Identyfikator winien zawierać: logo hotelu, stanowisko, imię lub foto pracownika

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

Cel pracy:

- Stałe osiągnięcie i utrzymywanie wysokiego poziomu obsługi Gości w hotelu
- Godne i profesjonalne kształtowanie wizerunku firmy – swojego zakładu pracy poprzez odpowiednią postawę i zachowanie

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

## Podstawowe obowiązki:

- Bezwzględne przestrzeganie procedur obsługi ustalonych w hotelu
- Stałe doskonalenie swoich kwalifikacji zawodowych oraz uczestniczenie w szkoleniach
- Dobra znajomość oferowanych produktów oraz stosowanie zasad sugestywnej sprzedaży
- Pełnienie obowiązków służbowych w kompletnym stroju służbowym, oraz przestrzeganie standardów dot. dobrego wyglądu

# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

- Wykonywanie wszystkich czynności związanych z przygotowaniem stanowiska pracy do wykonywania czynności służbowych
- Przekazywanie przełożonemu życzeń i uwag Gości wobec oferty usług i ich jakości



# SUGESTYWNA SPRZEDAŻ

## Pożegnanie Gościa:

- Jest nie mniej istotne od powitania
- Przy wyjściu z hotelu Gość musi usłyszeć :  
*„Dziękujemy, zapraszamy ponownie „*
- *Pracownicy hotelu muszą obowiązkowo sprawdzić, czy Gość nie pozostawił swoich rzeczy osobistych.*