

# ФИРМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ



# ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

- Гости Отеля ожидают, что наши сотрудники и наша обстановка создадут профессиональную, позитивную и доброжелательную атмосферу.
- Следуйте кодексу форменной одежды Отеля - профессиональный образ создается не тем, что Вы носите, а тем, как Вы это носите; во время обслуживания гостей Вы всегда должны быть в униформе.
- Следите за тем, чтобы форма была всегда вычищена и выглажена.
- Обувь должна быть чистой, начищенной и в хорошем состоянии.
- Бейджи с именем сотрудника должны быть видны гостям.
- Волосы и ногти должны быть чистыми и аккуратными; длинные волосы должны быть завязаны сзади; должны поддерживаться высокие стандарты личной гигиены.
- Аксессуары, ювелирные украшения, которые Вы носите, должны быть скромными, не вызывающими.
- Забота о своем внешнем виде показывает, что Вы гордитесь своей работой.



- Не ешьте, не пейте и не курите на виду у гостей; не жуйте жевательную резинку.
- Не разговаривайте с коллегами при обслуживании гостей; не разговаривайте по телефону по личным вопросам при обслуживании гостей.
- Когда Вы проходите мимо гостей, всегда уступайте им дорогу и улыбайтесь.
- Когда Вы находитесь в общественных местах, у Вас всегда должно быть хорошее расположение и дружелюбное выражение лица.
- Четко излагайте мысли, демонстрируйте аккуратность и последовательность в деловой переписке и в телефонных разговорах.
- Будьте терпеливы при разговоре с гостями; разговаривайте с гостем только стоя.
- Поддерживайте чистоту и порядок на своем рабочем месте; уровень шумов должен быть минимальным.



- **Результат:**

- Ваша уверенность и профессионализм рождает доверие гостей к Отелю
- забота о своем внешнем виде обеспечит Вам ощущение гордости за свою работу
- уверенность и благоприятное отношение к сотрудникам Отеля обеспечивает уверенность в Отеле

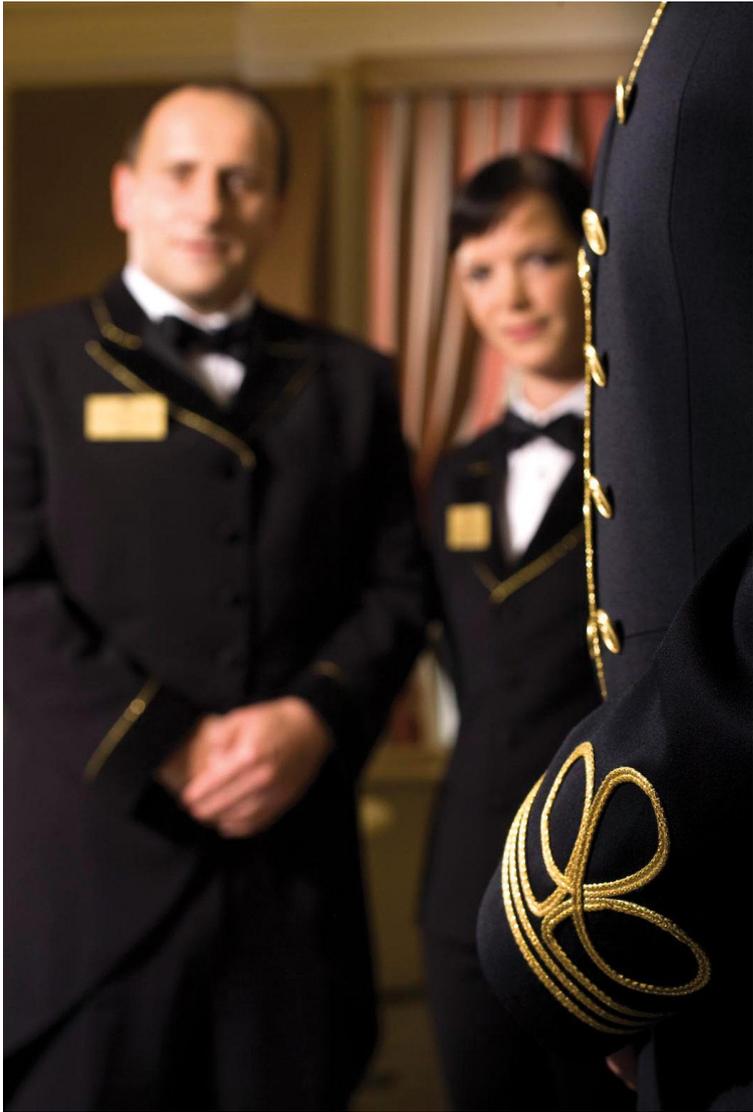


# ПРИВЕТСТВИЯ И ПРОЩАНИЯ

- Гости ожидают от нас немедленного, теплого и искреннего приветствия. Благоприятные первое и последнее впечатления гостя являются гарантией того, что он снова вернется в наш Отель.
- Приветствовать гостя и прощаться с ним необходимо следующим образом:
- Лично
- Установите визуальный контакт и улыбнитесь, как только Вы увидели гостя, а также улыбаться гостям необходимо при каждой встрече.
- Тепло поприветствуйте гостя, назвав его по имени, если Вы его знаете.
- Запоминайте и особо отмечайте постоянных гостей.
- Искренне предложите помощь.
- При наплыве посетителей правильно оцените ситуацию и примите все необходимые меры для сокращения периода ожидания.
- Прощаясь с гостем, улыбайтесь и называйте его по имени; не забывайте пожелать ему удачного дня или приятного отдыха и всегда приглашайте его приехать снова (в случае если гость выезжает из отеля).

## По телефону (см. Стандарты и процедуры FO – Прием телефонных звонков)

- Ответ на звонок должен быть произведен не позднее третьего гудка.
- При ответе четко назвать свое имя и приветствие: «Добрый день. Отель \_\_\_\_\_ . Название отдела. Мария. How may I help You?» (в зависимости времени суток: доброе утро – до 11:00; добрый день – до 17:00; далее – добрый вечер).
- В случае необходимости примите сообщение, соедините с номером гостя, соедините с запрашиваемым сотрудником или отделом, либо предложите подождать на линии или перезвонить позже.
- В конце телефонного разговора, при прощании, тепло поблагодарите гостя за звонок, желательно назвать гостя по имени.
- Трубку необходимо положить, только убедившись, что Ваш абонент ее уже повесил.



## • **Результат:**

- наши гости будут чувствовать себя комфортно, ощущая теплый, дружественный прием
- Вы будете чувствовать радость и удовлетворение от отлично выполненной работы
- для Отеля \_\_\_\_\_ благоприятное первое и последнее впечатление гостей от Отеля обеспечивает их повторное возвращение и пополнение списка постоянных клиентов.

## ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБЕЩАННЫХ УСЛУГ. ПРЕВЫШЕНИЕ ОЖИДАНИЙ ГОСТЯ

- Внимательное отношение к гостям, предвосхищение их потребностей и ожиданий позволяет создать репутацию Отеля с высоким качеством обслуживанием.
- Будьте внимательны к малейшим потребностям всех гостей Отеля, особенное внимание необходимо уделять гостям пожилого возраста, инвалидам и детям; предлагайте помощь в любом месте и в любое время.
- Предугадывайте потребности гостей и предлагайте им услугу еще до того как гости сами об этом попросят.
- Запоминайте предпочтения гостя, предлагайте их в следующий раз по собственной инициативе; сообщайте другим отделам особые просьбы, потребности гостя.

- Никогда не предлагайте гостям связаться с другими отделами; всегда сами связывайтесь с отделами от их имени.
- Если вы обещаете что-то от имени другого отдела, убедитесь, что это обещание будет выполнено; обещания гостям должны быть честными и всегда выполняться вовремя.
- Если обещание не может быть выполнено (например, по причине задержки в предоставлении услуги), сообщите гостю об этом до того, как он заявит жалобу; извинитесь, объясните причины и предложите альтернативы.
- Если Вы что-то обещаете гостю, то это обещание должно быть реальным, обоснованным и исполнено точно в срок.



- Когда Вы выполнили просьбу, сообщите гостю о том, что и когда Вы сделали.
- Выполнение обещаний рождает доверие гостей.
- Будьте готовы делать информированные предложения и рекламировать гостиничные услуги, постоянно обновляя свои знания о продукте.
- Всегда обеспечивайте достоверность и актуальность информации, которую Вы предоставляете гостям Отеля.
- Чаще сопровождайте гостя, а не просто указывайте ему дорогу.
- Никогда без необходимости не прерывайте гостя, если он ведет разговор.
- Уважайте безопасность и конфиденциальность гостя; помните о потребности гостя в приватности и проявляйте внимание, не вмешиваясь в личную жизнь гостя.



- Принимайте на себя личную ответственность за выполнение просьб и запросов гостей.
- действуйте позитивно; избегайте фраз: «Мне очень жаль, но...», «К сожалению...».
- Гости нашего Отеля ожидают подтверждения того, что мы предоставляем обещанные услуги с



## • **Результат:**

- предоставление обещанных услуг укрепляет доверие и уверенность гостей в Отеле
- превышение ожиданий гостя экономит Ваше время и делает Вашу работу наиболее полезной
- предоставление обещанных услуг и превышение ожиданий гостей обеспечивает Отелю \_\_\_\_\_ репутацию Отеля с превосходным обслуживанием.

# РАБОТА С ЗАМЕЧАНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГОСТЕЙ

- Гости Отеля ожидают от Вас личной ответственности за работу с их замечаниями и жалобами чутким, быстрым и вежливым образом.
- Если Вы обнаружили признаки неудовлетворенности гостя Отеля, необходимо быстро принять меры для сглаживания ситуации.
- Поощряйте гостей и давайте им возможность высказываться о нашем обслуживании; задавайте соответствующие вопросы.
- Принимайте все замечания и жалобы спокойным и позитивным образом, желательно в отсутствие других гостей.



- Если гость представил свое замечание или жалобу, у него не должно быть необходимости повторять их второй раз.
  - слушайте спокойно и сочувственно, не перебивая; помечайте важные детали
  - примите замечания гостя; поблагодарите его за комментарии
  - примите на себя личную ответственность за разбор замечания или жалобы
  - примите необходимые меры - сообщите гостю о шагах, которые Вы можете предпринять, или предложите альтернативы
  - в том случае, если вопрос не может быть решен немедленно, сообщите гостю, что и когда вы сделаете
  - если гость не доволен предложенным ему решением, направьте его к вышестоящему лицу
  - убедитесь в том, что меры приняты и гость удовлетворен
- выясните причины подачи жалобы, чтобы подобная ситуация более не повторялась; зафиксируйте жалобы, чтобы их можно было учитывать в дальнейшем

- При работе с замечаниями и жалобами:
- Гость должен быть уверен, что его жалобы и замечания будут быстро удовлетворены.
- Недовольные гости, к которым относятся внимательно и с пониманием, жалобы которых решают быстро и дружелюбно, могут стать постоянными гостями Отеля.



## • **Результат:**

- наши гости будут спокойны и уверены, что их проблемы, жалобы или просьбы будут решены и удовлетворены быстро, грамотно, надежно и искренне
- Вы будете довольны и удовлетворены своей работой и подтверждением своего профессионализма
- гости, чьи проблемы или жалобы были быстро и грамотно решены и удовлетворены могут стать постоянными гостями Отеля \_\_\_\_\_.

# ПОДДЕРЖКА КОЛЛЕГ

- Ваши коллеги заслуживают обращения к себе с таким же уважением, какое мы проявляем по отношению к гостям Отеля.
- Помните о том, что Ваши действия являются частью единой цели услуг Отеля.
- Заранее обдумывайте изменения в порядке работы, если они окажут влияние на Ваших коллег, сообщите им об этом и объясните причины.
- Заранее обдумывайте изменения в порядке работы; если они окажут влияние на Ваших коллег, сообщите им об этом и объясните причины.
- Будьте готовы помогать своим коллегам, когда у них есть в этом потребность.
- Используйте возможности для ознакомления с работой других людей - как непосредственных коллег, так и сотрудников других отделов.
- Благодарите своих коллег, когда они помогают вам и поддерживают Вас.
- Обеспечивайте точное осуществление записи при передаче дел от одной смены другой



- Всегда будьте готовы обучать новых коллег и передавать им свой опыт.
- Всегда принимайте полную ответственность за свои ошибки и никогда не перекладывайте вину на других.
- Всегда осуществляйте свою работу здоровым и безопасным образом на благо себя, своих коллег и гостей Отеля.
- Всегда оставляйте оборудование, которым пользуетесь, в таком состоянии, в каком Вы хотели бы его обнаружить.
- Отличная и слаженная работа в команде обеспечивает высокий уровень обслуживания.
- Хорошие отношения внутри команды делают работу легче и веселее.
- Эффективная работа в команде позволяет Отелю выполнять свои обязательства перед гостями с неизменным качеством и надежностью.

## • **Результат:**

- дружный и слаженный коллектив гарантирует гостям Отеля предоставление сервиса на наивысшем уровне
- дружный и слаженный коллектив позволяет делать работу с удовольствием и максимальной отдачей
- дружный и слаженный коллектив позволяет Отелю \_\_\_\_\_ гарантировать выполнение своих обязательств перед гостями и партнерами Отеля.

# ПРАВИЛА ОТЕЛЯ

## ВНЕШНИЙ ВИД

- Внешность сотрудника – важный фактор, влияющий на восприятие нашими гостями, как Отеля, так и каждого сотрудника. Это значит, что руководство Отеля ожидает, что каждый сотрудник будет создавать профессиональный имидж; всегда будет выглядеть опрятно и уделять внимание своей внешности и личной гигиене. Внешний вид и индивидуальность так же важны, как и умения, и знания.
- Все сотрудники Отеля, чьи должности подразумевают непосредственное общение с гостями, обязаны носить форму.
- Форма должна быть чистой; в хорошем состоянии и подогнана по фигуре.
- Во время рабочей смены каждый сотрудник должен быть одет в полный комплект форменной одежды.
- Обувь должна быть с закрытым носком и пяткой, на низком каблуке; цвет обуви – черный, либо в тон к форме.
- В рабочее время для женщин предусмотрено обязательное ношение колготок или чулок телесного цвета.

- Прически должны быть выдержаны в спокойном стиле независимо от того, общается ли сотрудник с гостями или нет:
  - длинные волосы должны быть собраны назад
  - у мужчин волосы не должны касаться воротничка
  - у мужчин лицо должно быть гладко выбрито; допускаются усы, которые должны быть аккуратно подстрижены
  - драгоценности не должны быть кричащими и бросаться в глаза:
  - допускается носить часы
  - у женщин не больше одной серьги в ухе
  - мужчинам недопустимо ношение серег
  - у женщин не более одного кольца на руке
  - у мужчин – только обручальное кольцо.



- Ногти должны быть чистыми и аккуратно подстриженными (длина ногтей не должна превышать 5 мм); лак для ногтей – бесцветный
- Допускается использование духов в небольшом количестве (спокойные, ненавязчивые запахи)
- Все сотрудники обязаны носить именные знаки (бейджи) с правильно написанными именами.
- Личная гигиена:
  - перед началом работы
  - после посещения туалета
  - перед едой и после еды
  - после курения
  - после расчесывания волос
  - когда Вы заканчиваете одно задание и приступаете к другому.



H-128

H-129

- **ГРАФИК РАБОТЫ**
- График работы составляется руководителем отдела как минимум на неделю вперед. Если Вам необходимо взять выходной или поменять график, необходимо проинформировать об этом руководителя отдела до того, как будет объявлен график.
- График работы не может быть изменен без разрешения руководителя отдела.



# РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ. ОТПУСК

- Приходить на работу необходимо за 15 минут до начала рабочей смены.
- В период большой загруженности от Вас может потребоваться присутствие на рабочем месте по окончании рабочего дня.
- Количество рабочих часов в неделю, продолжительность отпуска и порядок его предоставления прописаны в договоре каждого сотрудника.



- **ИСПЫТАТЕЛЬНЫЙ СРОК**
- Испытательный срок длится 2 месяца.
- Повышение заработной платы зависит исключительно от качества выполняемой Вами работы



- **БОЛЕЗНЬ**

- Если сотрудник заболел и не может выйти на работу, необходимо предупредить руководителя соответствующего отдела, а также своих коллег заранее (как минимум до начала рабочей смены).
- Если сотруднику стало плохо на рабочем месте необходимо сообщить об этом дежурному менеджеру/администратору, далее решить вопрос о возможной замене.
- Заболевший сотрудник обязан на период своей болезни согласовать график работы с коллегами и руководителем отдела.

- **ОФИЦИАЛЬНЫЙ ЯЗЫК**
- Официальными языками предприятия являются русский и английский языки, которые используются при контакте с гостями, за исключением тех случаев, когда сотрудник говорит на родном языке гостя.
- На гостевой территории:
- Обращаться друг к другу, используя полные имена (Дмитрий – вместо Дима, Мария – вместо Маша и т.д.).
- Обращаясь к коллегам или гостям, не кричать через весь зал, если они находятся далеко от Вас.
- Не использовать «сленг», при обращении с гостями и коллегами.
- Язык жестов – согласно стандартам.



# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОТЕЛЯ

- Все общественные места в Отеле предназначены только для гостей. Сотрудникам Отеля запрещено находиться в местах предназначенных только для гостей. Любое исключение из данного правила возможно только с разрешения руководства.



# ЧАСТНЫЕ ВИЗИТЫ

- Сотрудникам Отеля запрещается проводить время на территории Отеля вне своего рабочего времени, за исключением случаев заранее оговоренных с руководством.
- Сотрудникам Отеля запрещается проводить на территорию Отеля посторонних (знакомых и т.



- **КУРЕНИЕ**

- Курение разрешено только в специально отведенном для этого месте.

- **ПИТАНИЕ**

- Обеденный перерыв – 30 минут.



# ТЕЛЕФОННЫЕ ЗВОНКИ

- Личные телефонные звонки запрещены.
- Использование мобильного телефона запрещено; мобильный телефон не должен находиться на рабочем месте сотрудника.
- Разрешается использовать служебный телефон для личных звонков только в экстренных ситуациях.

- **ПОЧТА**
- Использование адреса Отеля для получения личной корреспонденции запрещается.



- **КЛЮЧИ**

- Использование служебных ключей только в соответствии с инструкцией и соблюдая меры безопасности.
- Если сотруднику выдается индивидуальный служебный ключ, он не имеет права передавать его кому-либо из коллег, т.к. ответственность за какую-либо пропажу будет нести сотрудник на чье имя выписан ключ.
- В конце рабочей смены каждый сотрудник должен проверить наличие всех ключей на месте в целостности и сохранности.

- **ПОТЕРИ И НАХОДКИ**
- Все потерянные вещи передаются старшему менеджеру/администратору и фиксируются в журнале потерянных вещей.



- **ПОЛУЧЕНИЕ ПОДАРКОВ**

- Сотрудники Отеля не имеют права принимать подарки от гостей, компаний-партнеров или других организаций. О любых предложениях подарков сотрудник обязан сообщить дежурному менеджеру/администратору.

# АЛКОГОЛЬ

- Сотрудники не имеют права употреблять алкогольные напитки во время работы или приносить их на работу. Запрещается приходить на работу в нетрезвом виде



# В КОМНАТЕ ГОСТЯ

- Запрещается трогать личные вещи гостя.
- Запрещается брать что-либо из личных вещей гостя.
- Запрещается сидеть на кроватях, креслах.
- Запрещается пользоваться гостевым туалетом.
- Уходя из номера гостя необходимо удостовериться, что дверь плотно закрыта.
- Никогда не позволяйте кому-либо заходить в номер гостя пока Вы в нем за исключением гостя; если кто-то утверждает, что он гость и проживает в этом номере, проверьте его имя и ключ от номера.

# ИЗМЕНЕНИЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

- Необходимо сообщать руководству обо всех изменениях в личных данных, таких как: адрес, телефон, номер паспорт, семейное положение и т.д.

- **ИНОСТРАННАЯ ВАЛЮТА**

- Сотрудникам Отеля запрещено покупать/продавать иностранную валюту гостям Отеля или кому бы то ни было на территории Отеля и в рабочее время.

- **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

- Сотрудники Отеля не имеют права обсуждать конфиденциальные вопросы за пределами Отеля. Такими вопросами считаются: финансовая информация, зарплата сотрудников, счета гостей и личные дела сотрудников.

# ЖАЛОБЫ

- Неизбежно возникновение ситуаций, когда сотрудник может столкнуться с трудностями на работе, которые могут привести к подаче жалобы. Жалоба подается непосредственному начальнику, далее передается на рассмотрение руководства.

# ДИСЦИПЛИНА

- Отель ожидает выполнения всеми сотрудниками соответствующих стандартов работы. В случае невыполнения установленных стандартов, существуют меры дисциплинарного воздействия:
- **замечание □ выговор □ увольнение**

- Дисциплинарные нарушения, влекущие за собой наложение взысканий:
- Нахождение под влиянием алкоголя или других опьяняющих средств.
- Использование наркотиков (лекарств), которые запрещены в соответствии с законом, если не получено соответствующее медицинское предписание.
- Любая форма плохого поведения на работе или в нерабочие часы, которое Отель рассматривает как вредное для своего имиджа.

- Ошибки при операциях с наличными деньгами.
- Обман или сокрытие фактов мошенничества или преднамеренное мошенничество относительно Отеля.
- Воровство.
- Фальсификация счетов или отчетных записей.
- Незаконное присвоение денег и/или собственности Отеля.

- Любый акт насилия, включая борьбу, при исполнении служебных обязанностей или на территории Отеля.
- Преднамеренное игнорирование правил техники безопасности и законодательства.
- Сексуальное или расовое преследование.
- Грубость при общении с гостями Отеля.
- Преднамеренное неповиновение.

- Раскрытие информации против интересов Отеля.
- Неудовлетворительное выполнение распорядка или посещаемости.
- Несанкционированное отсутствие на рабочем месте.
- Отказ поддерживать требуемый стандарт работы.
- Отказ поддерживать требуемый стандарт внешнего вида и личной гигиены.

- Отказ выполнять требуемые инструкции.
- Курение в запрещенных местах и помещениях Отеля.
- Любое другое нарушение правил, введенных руководством.

- **Данный список - не исчерпывающий.**
- По каждому нарушению проводится отдельное расследование, по результатам которого определяется мера дисциплинарного воздействия.



HOTEL