

# ГОСТИНИЧНЫЙ ЭТИКЕТ

Управление сложными  
ситуациями

Работа с жалобами и  
возражениями гостей

# КОНФЛИКТ

- -Процесс развития и разрешения противоречий
- -Реальное или мнимое столкновение интересов двух или более сторон, воспринимаемое хотя бы одной из них как угроза собственным интересам

# КАК НЕ СЛЕДУЕТ РЕАГИРОВАТЬ НА ВОЗРАЖЕНИЯ ГОСТЯ

- ⊙ 1.Опровергать слова гостя, спорить с ним
- ⊙ 2.Перебивать гостя
- ⊙ 3.Молчать в «ступоре»
- ⊙ 4.Лгать,искажать факты, суесться
- ⊙ 5.Давать пустые обещания
- ⊙ 6.Быть надменным, выражать сарказм

# ПРАВИЛО БРИТАНСКОГО СТАРШИНЫ

- Или «испорченная пластинка», пример, гость требует от вас невыполнимого. Вы реагируете с позитивным выражением лица, но корректно и нейтрально отказываете гостю, если он настойчив, ваш ответ звучит в той же форме, т.е.
- 1. Сначала скажите им, что именно вы собираетесь им сказать
- 2. Потом скажите им то, должны им сказать
- 3. Потом скажите им то, что именно вы им сказали
- **И тогда вас возможно услышат!**

# ТЕХНИКИ КОНСТРУКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

- 1. Повторение
- 2. Конкретизация
- 3. Выражение понимания
- 4. Внешнее согласие
- 5. Разумный компромисс

# КОНКРЕТИЗАЦИЯ

- -Обращение к собеседнику за конструктивной критикой позволяет получить полезную информацию
- Привлечение собеседника к совместному поиску решения проблемы позволяет собеседнику активно влиять на происходящее

# **ВЫРАЖЕНИЕ ПОНИМАНИЯ**

## **◎ Показать собеседнику, что вы**

- понимаете его ЭМОЦИИ**
- сочувствуете ему**
- находитесь на его стороне**

# ВНЕШНЕЕ СОГЛАСИЕ

- **Умение внешне согласиться:**
  - с собеседником
  - с частью его утверждения
  - возможностью, что оно может быть справедливо
  - с тем, что его мнение важно

# РАЗУМНЫЙ КОМПРОМИСС

- - Умение предлагать решение конфликта, устраивающее обе стороны
- - Позволяет обеим сторонам выйти из сложной ситуации, «не потеряв лица»

# ВЫБОР СТРАТЕГИИ

- Иногда нам приходится сталкиваться с комплексами присущими некоторым гостям. Таким гостям нужно особое внимание, признание и понимание.
- Профессионализм и правильный выбор стратегии поведения смогут превратить даже самого капризного гостя в любимого

# ТИПЫ ТРУДНЫХ ГОСТЕЙ

- ◎ **Конкурент-** убеждает персонал гостиницы, что предложенный ему номер ,услуга и пр.не удовлетворяют его, и он срочно требует замены
- ◎ **Доминатор-** постоянно захватывает инициативу и подавляет собеседника-другого гостя или гостиничного работника
- ◎ **Миссионер-** любит поучать сотрудников гостиницы, так как имеет много соображений и идей, и он обычно их вещает с важным и высокомерным видом
- ◎ **Антогонист-** возражает против любого предложения. Его агрессивность может выражаться либо сдержанно и логически аргументировано (рациональный А) ,либо враждебно (запугивающий А)

# ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

- ⦿ -Внимательно выслушайте гостя
- ⦿ -Не прерывайте гостя, не пытайтесь оправдаться и защищаться, проявляйте понимание, делайте записи
- ⦿ -Убедитесь, что вы четко представляете свою ответственность и полномочия
- ⦿ -Задавайте вопросы, чтобы выяснить все необходимые подробности, детали, факты
- ⦿ -Достигните соглашения о том, как преодолеть трудную ситуацию и какие действия предпринять
- ⦿ Контролируйте свои эмоции
- ⦿ Если Вы не сможете сразу решить проблему, скажите об этом гостю и проинформируйте его, когда Вы сможете найти решение и вернуться к нему

# ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

- Предпринимайте позитивные действия. Объясните, что может быть сделано и когда - убедитесь, что сроки приемлемы для гостя. Оставляйте себе необходимый запас времени
- Предпринимайте действия, соответствующие ситуации, или направьте гостя к тому, кто может это сделать
- Вовремя вернитесь с решением или попросите о дополнительном времени для решения проблемы
- Достигните соглашения с гостем
- Поблагодарите гостя за понимание и за то, что он указал на негативные моменты
- Всегда убедитесь, удовлетворен ли гость, особенно, если вы делегировали поток решения кому-либо из коллег

# ШАГИ РАБОТЫ С ЖАЛОБОЙ

## ◎ **Формула ПОБЕДА**

### ◎ **П....**

- ◎ Подождите и выслушайте
- ◎ Подождите пока гость доведет свою мысль до конца, не перебивайте и не оправдывайтесь, не играйте в «футбольную команду»!
- ◎ Подождите, пока гость успокоится и спустит пар
- ◎ Слушайте активно
- ◎ Поддерживайте зрительный контакт и сохраняйте доброжелательное выражение лица
- ◎ Если Вам жалуются по телефону, активно делайте обратную связь

## О...ОЧЕНЬ ЖАЛЬ

- Не стоит говорить, что гость во всем совершенно прав, Вы же не слышали мнения другой стороны.
- Скажите, что это очень досадная ситуация!
- Скажите, что Вы понимаете чувства и эмоции гостя!

## **Б...БУДЬТЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНЫ**

- **Используйте технику открытых вопросов!**
  - Кто, -что, -где, -когда
  - Делайте себе письменные пометки и Вы произведете впечатление компетентного сотрудника!
  - Это материалы для отчета!
  - Так Вы ничего не забудете!

## Е...ЕЩЕ РАЗ ПОВТОРИТЕ

- Основные моменты или попросите гостя сделать это:
- -Используя технику вопросов, Вы сможете добиться того, что Гость еще раз проговорит все обстоятельства дела!
- -На этот раз фактов будет больше!
- -Гость уже не будет так преувеличивать!

# Д...

## ДЕЛАЙТЕ ВСЕ НЕОБХОДИМОЕ

- Чтобы исправить ситуацию!
- -Поблагодарите гостя за комментарии
- -Скажите ,что именно Вы намерены сделать и когда
- -Никогда не идите на уступки(еще не время!)
- Будьте корректны!

**А...А ПОТОМ УБЕДИТЕСЬ,**

- ⦿ **-что ситуация под контролем  
и претензия исчерпана!**

# ПРИНЦИПЫ ЭМПАТИИ ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

- 1. Поставить себя на место собеседника
- 2. Понять его эмоциональное состояние
- 3. Говорить на понятном ему языке
- 4. Начинать разговор с его точки зрения
- 5. Обсуждать конкретные преимущества и возможности с точки зрения собеседника

# КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

- 1. Назовите неосязаемые стандарты, которые используют при телефонном разговоре
- 2. Опишите этапы по которым строится протокол первых секунд
- 3. Раскройте суть техники сканирования
- 4. В каких случаях используют режим ожидания?
- 5. Какие фразы рекомендуется произносить при переводе в режим ожидания
- 6. Какие действия недопустимы при переадресации звонка
- 7. Конфликт-это.....
- 8. Как не следует реагировать на возражения гостя?
- 9. Назовите техники конструктивного поведения
- 10. К какому типу трудных гостей относится гость, который возражает против любого предложения?
- 11. Как называется техника ,при которой предлагается решение конфликта, устраивающее обе стороны
- 12. К какой технике относится принцип «британского старшины»
- 13. Назовите принципы эмпатии
- 14. Опишите этапы разрешения конфликта на пример формулы ПОБЕДА(основные этапы)
- 15. Гость приехал в ваш отель, но его номер оказался занят(произошел овербукинг). Какие действия, как администратор Вы предпримите ,чтобы уладить данную ситуацию.

# САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

- ⊙ -Администратор не разбудил клиента в нужное время, хотя гость накануне предупредил его. Гость опоздал на самолет. Смоделируйте диалог гостя и администратора.
- ⊙ - Гость приезжает в отель, но его номер уже занят, произошел овербукинг. Смоделируйте диалог гостя и администратора.
- ⊙ - Гость в ресторане очень долго ожидает заказ. В итоге он собирается уходить ,не дождавшись заказа. Смоделируйте диалог официанта принимавшего заказ и клиента.
- ⊙ - Гость по ошибке администратора заехал в номер ,где не была сделана уборка. Смоделируйте диалог администратора и гостя.
- ⊙ -Гость разбивает в номере зеркало для бритья и отказывается платить за него, мотивируя свой отказ тем, что зеркало было плохо прикреплено к стене. Смоделируйте диалог администратора и гостя.