УНИВЕРСИТЕТ СИНЕРГИЯ

Кафедра
Менеджмент в гостиничном и ресторанном бизнесе

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Организация работы службы телефонных операторов в гостинице Golden Apple Boutique Hotel (ЗАО Линкус)

Обучающийся : Вараксина Олеся Алексеевна
Руководитель: Калмыкова Марина Владимировна

Цель и задачи ВКР

Основной целью исследования является анализ и изучение работы службы телефонных операторов и разработка рекомендаций по усовершенствованию организации и технологии работы службы телефонных операторов.

Цель исследования определяет постановку ряда задач, которые включают в себя изучение:

- Организации работы службы телефонных операторов;
- Организационной структуры службы телефонных операторов;
- Взаимодействия службы телефонных операторов со смежными подразделениями;
- Стандартов сервиса и этикет работников службы телефонных операторов;
- Общей характеристики ЗАО «Линкус Golden Apple Boutique Hotel»;
- Организационной структуры и описания работы службы телефонных операторов;

А также цель исследования включает в себя разработку рекомендаций и проведению мероприятий по улучшению и оптимизации работы телефонных операторов в ЗАО «Линкус Golden Apple Boutique Hotel».

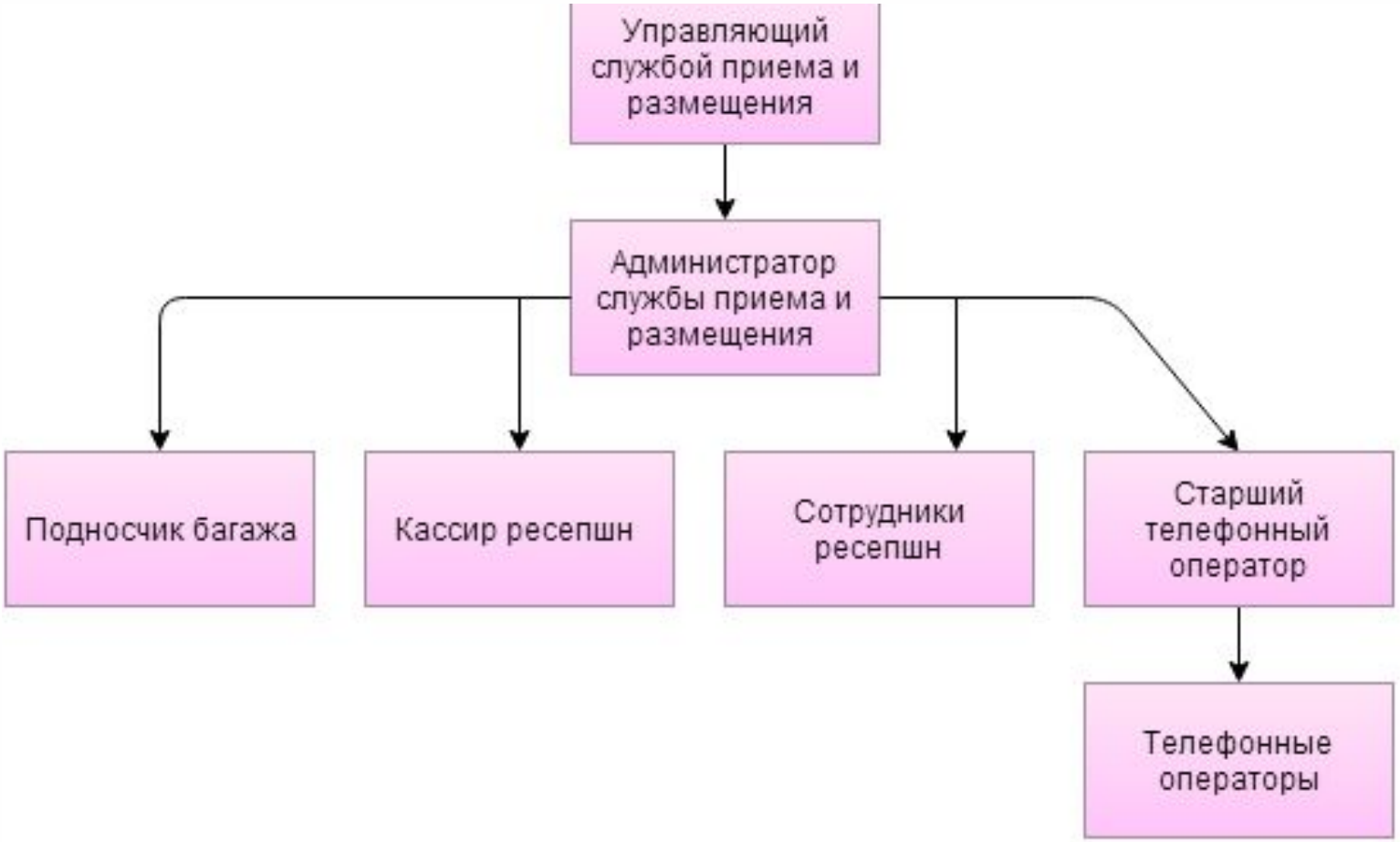
Предметом исследования является служба телефонных операторов в гостинице.

Глава 1

В крупных гостиницах служба телефонных операторов – это отдельное, самостоятельное подразделение. В небольших гостиницах функции телефонной службы может выполнять служба приема и размещения. Телефонная служба может быть расположена рядом со службой приема и размещения, но скрыта от глаз гостей. А так же служба может быть расположена в офисе гостиницы. Телефонные операторы в гостинице должны быть очень ответственными и внимательными. Такая работа отличается большим потоком информации, которую нужно уметь распределять. Телефонный оператор обеспечивает связь между гостем и службами в гостинице.

В маленьких отелях телефонный оператор может выполнять большое количество работы и разделять обязанности сотрудников службы приема и размещения. Из-за небольшого штата сотрудников в небольших отелях сотрудники часто выполняют обязанности нескольких должностей сразу.

Примерная организационная структура службы приема и размещения, в которую входят телефонные операторы



Выводы по Главе 1

1. В крупных гостиницах служба телефонных операторов – это отдельное, самостоятельное подразделение. В небольших гостиницах функции телефонной службы может выполнять служба приема и размещения.

2. Штат сотрудников телефонной службы зависит от отеля, в котором расположена служба. В больших отелях телефонные операторы, как правило, входят в телефонную службу, состоящую в основном только из: операторов, старших операторов и их непосредственных руководителей. В маленьких отелях телефонный оператор может выполнять большое количество работы и разделять обязанности сотрудников службы приема и размещения. гостиницы не только между гостем и непосредственно отелем, но и между подразделениями гостиницы.

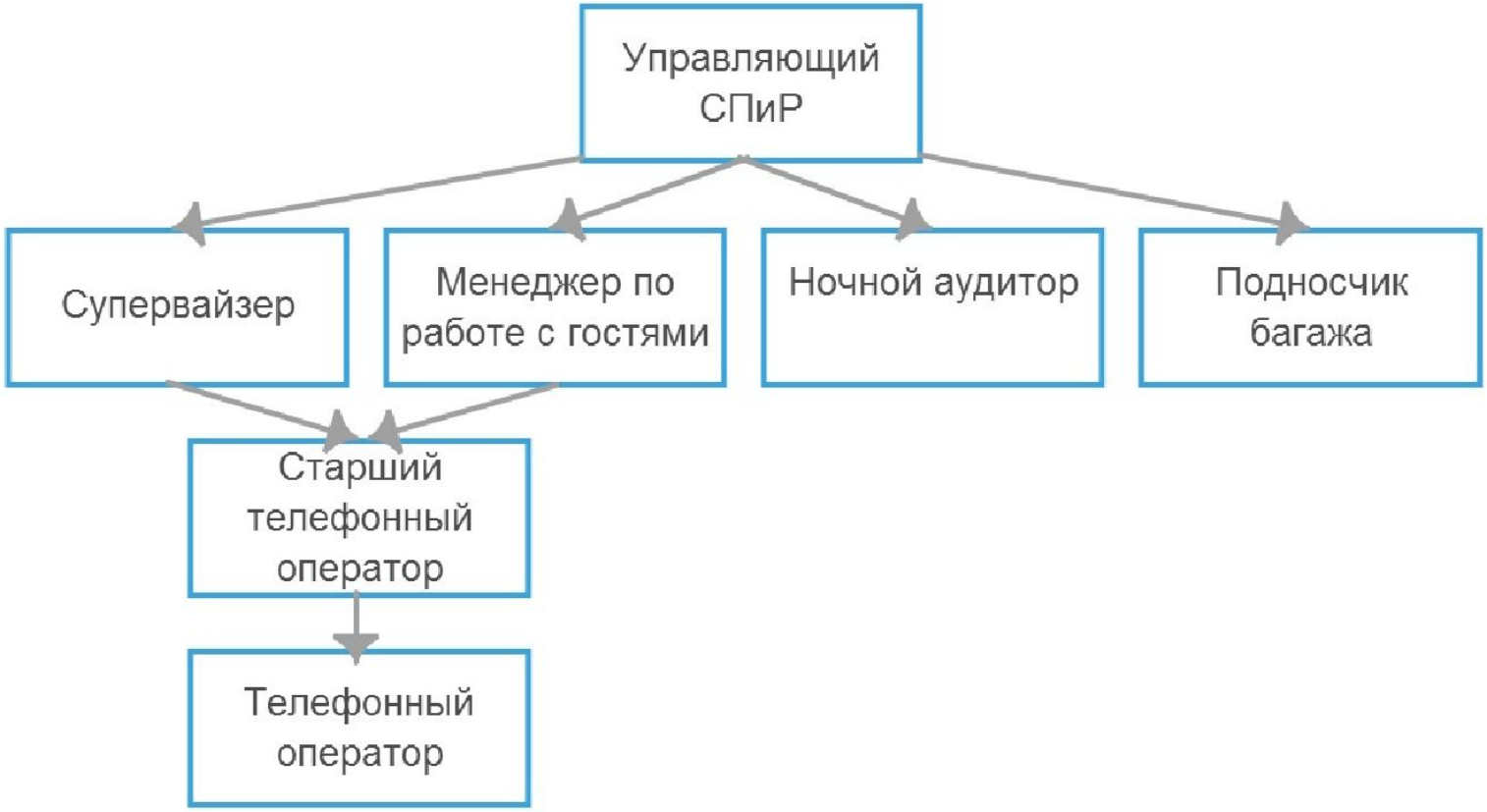
3. Стандарты телефонного этикета разрабатываются с учетом правил международного этикета и специфики каждой конкретной гостиницы. При этом существуют общепринятые правила ведения деловой телефонной беседы в гостиничном бизнесе.

Краткая характеристика компании

Golden Apple – пятизвёзный бутик-отель. К услугам гостей – 92 комфортабельных номеров 6-ти категорий, уютный Apple bar, спортивный зал, два зала для конференций, а так же сауна с джакузи.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы является отель «Golden Apple Boutique Hotel» ЗАО «Линкус».

Golden Apple – небольшой отель, поэтому служба телефонных операторов входит в состав службы приема и размещения.



Общее число сотрудников в гостинице – 168 человек

Общее число сотрудников службы телефонных операторов – 6 человек

Для анализа деятельности службы телефонных операторов были применены следующие методы исследования:

- Анализ документации исследуемой организации (приказы, инструкции, распоряжения, стандарты обслуживания)
- Практические методы исследования, связанные со сбором данных об объекте: наблюдение, беседа, интервью.
- Статистическая обработка данных, а также анализ результатов исследования

Основные обязанности телефонного оператора заключаются в:

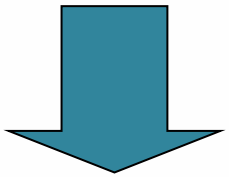
- приеме и обработке телефонных звонков;
- предоставлении информации о гостинице и предоставляемых услугах;
- приеме и оформлении сообщений для гостей;
- заказе такси и трансфера;
- помощи в регистрации гостей.

Выявленные недостатки:

Разногласие и
недопонимание, низкий уровень сервиса и неправильное отношение к гостям внутри службы.

Некорректное общение телефонных операторов с гостями или с любым позвонившим в отель. У некоторых операторов отсутствует вежливость и знание стандартов обслуживания. Предлагаю вести более усердный контроль над работой телефонных операторов в службе приема и размещения. Так как отель небольшой и нет отдела по обучению персонала предлагаю следующее:

Предложение:



Проведение тренинга «Безупречный сервис для службы размещения», предоставляемого гостиничной тренинговой компанией «Big Tree»

Тренинг разработан для отработки навыков предоставления безупречного сервиса в отеле, удовлетворения и предвосхищения потребностей гостей, соблюдения стандартов отеля в службах бронирования и размещения. Задачей тренинга является устранение следующих недостатков:

- Недостаточно высокий уровень сервиса в службах
- Несогласованность между отделами бронирования и размещения
- Недочеты в работе службы размещения
- Жалобы гостей

Результат:

В результате тренинга сотрудники ознакомятся с понятием «безупречного сервиса» в отеле и его составляющими, разовьют навыки удовлетворения и предвосхищения потребностей гостей, узнают, как вести себя во внештатных ситуациях, контролировать конфликты внутри службы и разрешать их.

Выявленные недостатки:

Во время общения с гостями или потенциальными клиентами операторы не нацелены на результат.

Предложение:

Введение техники эффективных продаж, разработанными руководителями службы, опираясь на проблемы и недостатки внутри службы.

Руководителям службы проводить тренинги во время проведения утренних планерок с анализом работы службы, а также в любое свободное время. Руководителям службы советую периодически совершать звонки в службу для анализа работы операторов, а также выявления недостатков работы.

Основные этапы разработанной техники эффективных продаж:

- Во время общения с клиентами по телефону операторам следует быть предельно вежливыми и внимательными.

- Очень важно проверять актуальность специальных предложений и акций, проходящих на размещение в отеле.

- Информирование о проходящих акциях и выгодных предложениях.

- Не стоит сразу озвучивать цену на номер в отеле.
- Нужно заполучить доверие гостя.

- Гость не должен оставаться без ответа.

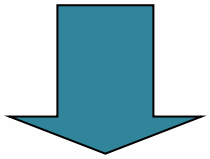
- Не стоит делать так, чтобы гость вернулся в Интернет для бронирования номера.

Выявленные недостатки:

Недостатки и неисправность технического оборудования

Во время работы в отеле, в качестве телефонного оператора при службе приема и размещения, в бэк-офисе была постоянная проблема с офисной техникой. В принтерах не было чернил, а телефонах не работали некоторые кнопки, на одном из двух телефонов было сломан экран, и при звонке не отображалась информация о номере позвонившего, был это внутренний или внешний звонок и тому подобное. С таким телефоном было неудобно работать, иногда звонки гостей не переводились на другие службы или не соединялись с другими гостями и людям приходилось перезванивать.

Предложение:



В связи с этим рекомендую обновить телефонные аппараты для телефонных операторов при службе приема и размещения. В связи с необходимыми параметрами для продуктивной и удобной работы операторов предлагаю более новую модель IP телефона, который позволит оптимизировать и упростить работу телефонных операторов.

Если обновить телефонное оснащение в гостинице то работа для операторов станет проще и удобнее. Исчезнет большое количество проблем, связанных с телефонным оснащением отеля на данный момент.

Заключение

Таким образом, задачи данной работы выполнены, поставленная цель достигнута.

Внедрение вышеуказанных предложений по улучшению и оптимизации работы службы телефонных операторов повысит эффективность деятельности отеля Golden Apple Boutique Hotel в целом.

Спасибо за внимание!