



**ОХТИНСКАЯ**

ГОСТИНИЦА

Стандарты работы  
сотрудника службы  
приема и размещения



Чем руководствуется сотрудник службы приема и размещения в своей работе?

1. Законодательство
2. Должностная инструкция
3. Стандарты
4. Регламенты
5. Чек-листы



## Что такое стандарт?

норма

образец

эталон

уровень

прописная истина

клише

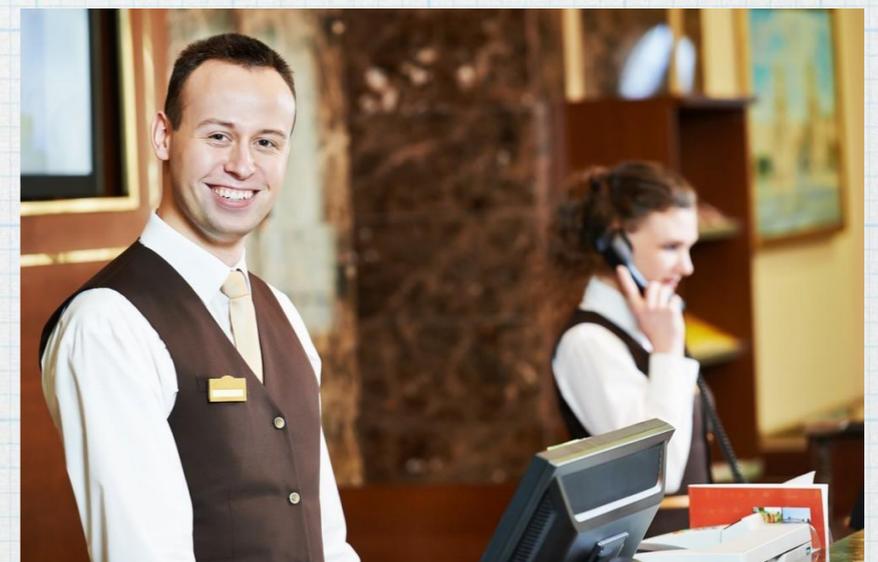


## Стандарты СПиР гостиницы «Охтинская»

- 1.** Стандарт внешнего вида
- 2.** Стандарт поведения
- 3.** Стандарт обслуживания
- 4.** Стандарт общения по телефону
- 5.** Стандарт действия в конфликтных ситуациях, при поступлении жалоб
- 6.** Стандарт заселения гостя
- 7.** Стандарт выписки гостя

Стандарт внешнего вида определяет то, как должен выглядеть работник службы приема и размещения, являющийся лицом гостиницы, для создания положительного имиджа в глазах гостя, коллег и поддержания высокого уровня обслуживания

1. Форма одежды и обуви
2. Прическа, украшения
3. Соблюдение правил личной гигиены



Стандарт поведения определяет правила, которыми руководствуется сотрудник службы приема и размещения при нахождении в гостевой и служебной зонах, а так же при общении с гостем и коллегами

1. Общение с гостем
2. Нахождение в гостевой зоне
3. Общение с коллегами
4. Нахождение в служебной зоне



# Стандарт обслуживания гостей определяет ценности гостиницы и сотрудников по отношению к гостям

**"WE ARE LADIES  
AND GENTLEMEN  
SERVING LADIES AND  
GENTLEMEN."**

**THE RITZ-CARLTON**



# Стандарт общения по телефону определяет наше отношение в гостю, заинтересованность к сотрудничеству

1. Общие правила
2. Входящий звонок
3. Исходящий звонок



## Стандарт действий в конфликтах и при поступлении жалобы.

Данный стандарт определяет порядок поведения сотрудников СПиР для разрешения конфликтной ситуации, удовлетворения потребностей гостя.

1. Общие правила
2. Поступление жалобы
3. Устранение причины жалобы, контроль



# ВАШИ ВОПРОСЫ

