

**Корпоративное обучение:**  
***Развитие Службы приема и размещения (Front office).***

**I. Почему это важно**

**Служба приёма и размещения** — координационный центр гостиницы, который сопровождает гостя на всех этапах взаимодействия с объектом: от первого обращения до выезда.

Именно здесь формируется первое впечатление, обеспечивается эффективная коммуникация между подразделениями и создаются условия для качественного обслуживания гостей.

Развитие профессиональных компетенций сотрудников Front Office позволяет повысить эффективность работы службы, улучшить качество коммуникаций, увеличить конверсию обращений в бронирования и обеспечить единые стандарты обслуживания.

# **Корпоративное обучение: Развитие Службы приема и размещения (Front office).**

## **II. Основные темы.**

### **1. Организация эффективной работы службы.**

Организация работы Front Office, распределение обязанностей, взаимодействие с другими подразделениями, контроль качества работы службы и повышение эффективности внутренних процессов.

### **2. Стандарты обслуживания гостей.**

Разработка и внедрение единых стандартов обслуживания, правила профессиональной коммуникации, создание положительного клиентского опыта на всех этапах пребывания гостя.

### **3. Продажи и дополнительные услуги.**

Практические инструменты увеличения продаж при бронировании, заселении и проживании гостей. Развитие навыков презентации услуг и повышения среднего чека.

### **4. Работа с обращениями и нестандартными ситуациями**

Эффективные методы работы с жалобами, претензиями, конфликтными ситуациями и сложными запросами гостей. Формирование уверенного поведения сотрудников в нестандартных ситуациях.

### **5. Профессиональные коммуникации**

Развитие навыков телефонного общения, деловой переписки, очного взаимодействия с гостями, корпоративными клиентами и внутренними службами гостиницы.

### **6. Практическая адаптация программы**

Каждая программа разрабатывается с учётом категории гостиницы, действующих стандартов обслуживания, особенностей организации работы службы и задач руководства.

**Корпоративное обучение:**  
***Развитие Службы приема и размещения (Front office).***

**III. Как проходит работа**

- Предварительное обсуждение целей и задач обучения.
- Анализ организации работы службы приёма и размещения.
- Разработка корпоративной программы с учётом специфики гостиницы.
- Проведение обучения с использованием практических кейсов и моделирования рабочих ситуаций.
- Разбор реальных ситуаций, возникающих в ежедневной работе сотрудников.
- Подготовка рекомендаций по дальнейшему развитию службы.

**Корпоративное обучение:**  
***Развитие Службы приема и размещения (Front office).***

**IV. Что получает организация**

- Повышение эффективности коммерческой службы.
- Рост профессионального уровня сотрудников.
- Улучшение взаимодействия между продажами, бронированием, маркетингом и Revenue Management.
- Повышение качества работы с клиентами на всех этапах взаимодействия.
- Более эффективное управление загрузкой и коммерческими показателями.
- Современные инструменты управления продажами и продвижением.
- Повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия.
- Создание условий для достижения поставленных коммерческих и финансовых результатов бизнеса.