

Корпоративное обучение:
Развитие системы сервиса и гостеприимства.

I. Почему это важно

Высокий уровень сервиса — это результат слаженной работы всех подразделений предприятия, а не отдельных сотрудников.

Именно единые стандарты обслуживания, корпоративная культура и профессиональные коммуникации формируют впечатление гостей, влияют на их лояльность, повторные визиты и деловую репутацию объекта.

Развитие системы сервиса и гостеприимства позволяет создать единые подходы к обслуживанию гостей, повысить качество взаимодействия между подразделениями и обеспечить высокий уровень клиентского опыта.

Корпоративное обучение: Развитие системы сервиса и гостеприимства.

II. Основные темы.

1. Стандарты обслуживания гостей

Единые стандарты обслуживания на всех этапах взаимодействия с гостями, правила профессионального поведения, сервисный этикет и корпоративные стандарты гостеприимства.

2. Эффективная коммуникация с гостями

Развитие навыков профессионального общения, телефонных переговоров, деловой переписки, выявления потребностей гостей и построения доверительных отношений.

3. Работа со сложными ситуациями

Практические методы предупреждения и разрешения конфликтов, работа с жалобами, претензиями, эмоционально сложными гостями и нестандартными ситуациями.

4. Развитие сервисных компетенций

Формирование клиентоориентированного подхода, развитие эмоционального интеллекта, профессиональной культуры общения и навыков персонализированного обслуживания.

5. Практическая отработка сервисных навыков

Разбор реальных рабочих ситуаций, моделирование диалогов с гостями, анализ ошибок и закрепление новых навыков в практической работе.

6. Индивидуальная адаптация программы

Каждая программа разрабатывается с учётом категории предприятия, уровня подготовки персонала, стандартов обслуживания и задач руководства.

Корпоративное обучение:
Развитие системы сервиса и гостеприимства.

III. Как проходит работа

- Предварительное обсуждение целей и задач обучения.
- Анализ существующей системы сервиса и взаимодействия с гостями.
- Разработка корпоративной программы с учётом специфики предприятия.
- Проведение обучения с использованием практических кейсов и моделирования реальных ситуаций.
- Разбор сложных рабочих ситуаций и поиск эффективных решений.
- Подготовка рекомендаций по дальнейшему развитию системы сервиса и гостеприимства.

Корпоративное обучение:
Развитие системы сервиса и гостеприимства.

IV. Результат

- Повышение уровня сервисной культуры персонала;
- Единые стандарты обслуживания;
- Уверенную коммуникацию сотрудников с гостями;
- Снижение количества конфликтных ситуаций;
- Повышение качества обслуживания;
- Рост лояльности гостей;
- Развитие профессиональных компетенций сотрудников;
- Формирование устойчивых сервисных навыков.