

*Корнеева Е.И., К.и.н., доцент
кафедры «Технологии и
организации предприятий
питания»,
РЭУ имени Г.В.Плеханова*



Связь качества и удовлетворенность гостя

Поощрения (комплименты), предоставляемые клиентам гостиниц

Поощрения, или, как их еще называют работники гостиниц, "комплименты", являются неотъемлемой частью гостиничного бизнеса. Compliments появились в российских гостиницах сравнительно недавно, в основном благодаря иностранному опыту гостеприимства. В каждой гостинице в зависимости от ее уровня и статуса свои представления о комплиментах и о порядке их предоставления клиентам.

“Комплимент” представляет собой знак внимания конкретному гостю, который, как правило, выражается в предоставлении этому гостю некоего подарка от гостиницы.



“Комплименты” могут предоставляться:

1. Недовольным клиентам гостиницы, вследствие различных обстоятельств: протечка трубы, неисправный сейф/система отопления, шум, долгое ожидание на стойке регистрации и т.д; Чаще всего, в таких случаях, в номер заказывается тарелка фруктов, торт, либо обед за счет гостиницы;
2. Лицам, занимающим определённые номера (цветы, фрукты, алкоголь и пр). Обычно практикуется в номерах люкс и не связывается с личностью клиента;
3. VIP клиентам, вне зависимости от типа арендованного помещения;
4. Клиентам, в связи с торжественными событиями (свадьба, день рождения, именины) и др.

Также, к комплиментам относятся конфеты или фрукты на стойке приема и размещения.

Многие гостиницы практикуют комплименты в номерах, например маленькие шоколадные конфеты с эмблемой отеля. Некоторые известные гостиницы дарят бутылку шампанского и вазу с фруктами клиентам, заказавшим номер люкс, выражая благодарность гостю за то, что он посетил именно эту гостиницу. Также, клиента может ожидать натуральный сок или вино в сочетании с сырным ассорти или другими угощениями.



Московская гостиница «Катерина Сити» расширяет список комплиментарных услуг для своих гостей – мини-бар в отеле теперь бесплатный.

Менеджмент гостиницы «Катерина Сити» пересмотрел традиционную концепцию наполнения мини-баров в номерах и внес в нее изменения, ориентируясь при этом на потребности и пожелания самого главного человека в отеле - гостя.

Начиная с ноября, вместо привычного набора мини-бутылочек со спиртными напитками гостям будут предложены в мини-барах только самые необходимые, первоочередные позиции, включая минеральную воду, пиво, шоколад и др., и все это теперь предоставляется абсолютно бесплатно. Наполнение мини-баров производится перед заездом и на каждый третий день проживания гостя.

Для всех дополнительных заказов к услугам гостей 24-часовая служба заказов в номер и круглосуточный «Алекс бар» в холле отеля.

«Заботясь о комфорте наших гостей, мы обязаны не просто создавать уютную атмосферу и выполнять их пожелания, необходимо ценить каждую минуту гостя и стремиться освободить его от лишней информации или формальных процессов, которые иногда могут затягиваться. Поэтому мы искренне надеемся, что наши нововведения сделают проживание наших гостей в «Катерина Сити» еще более удобным и приятным», - комментирует Генеральный менеджер отеля Екатерина Удалова.

HELIOPARK Thalasso (Звенигород, ул. Лермонтова, д.1, 45 км от Москвы)

Специализация отеля – оздоровительный отдых. Комплекс расположен в экологически чистой зоне, в 45 км от Москвы, недалеко от Звенигорода. Релаксационные программы оздоровительного центра, разнообразие занятий на свежем воздухе делают отель лучшим местом для восстанавливающего отдыха. Загородный отель HELIOPARK Thalasso находится в получасе езды от Москвы. В названии ГЕЛИОПАРК Талассо заложена основная специализация этого подмосковного отеля. Наличие высококлассного Thalasso – центра и Wellness – комплекса, которые предлагают гостям отеля всевозможные виды массажа, комплексные программы по уходу за телом, косметические процедуры, позволяет считать HELIOPARK Thalasso одним из лучших СПА отелей Подмосковья.

SPA- и Wellness-центры отелей предлагают разнообразные программы с использованием целебных свойств морской и минеральной воды, водорослей, лечебных грязей, растений и прочих естественных природных материалов.

К услугам гостей отеля предоставляется:

- термальная зона, или зона «тепловых» SPA-процедур: варианты римских терм (лакониум, травяная сауна, аромастим);
- бальнеотерапия/влажная зона: “Душ впечатлений”, “Ванна Клеопатры”, “Дорожка Кнейппа”, ледяной фонтан, жемчужная фанна;
- талассотерапия и грязелечение: детоксикация и очищение, восстанавливающие процедуры, пилинг;
- различные виды массажа: Вога-Вога, ломи-ломи, тайский массаж;
- зона отдыха и релаксации: обертывания, фитотерапия, соляная пещера
- зона этнического SPA: хаммам, сауна, русская парная;
- бьюти-зона: парикмахерский зал, кабинет маникюра и педикюра, косметический салон (уход за телом и лицом);
- консультации медицинских специалистов;
- бассейны, аква-зона для детей, тренажерный зал, солярий.

Необычную услугу предлагает пятизвездочный отель Andaz Liverpool Street a Hyatt Hotel в британской столице. Лондонская гостиница предоставляет постояльцам прекрасное средство для расслабления – интересную историю на ночь, которую рассказывает сотрудник отеля. Услуга оказалась настолько востребованной, что администрация стала приглашать весьма талантливых рассказчиков – популярных писателей и работников СМИ.

В пятизвездочном отеле Rambagh Palace (Индия) специально нанятые люди на площади перед гостиницей разгоняют голубей. А вот в американской четырехзвездочной гостинице The Peabody Memphis, напротив, утиный пастух выводит на прогулку птиц, чтобы порадовать постояльцев.

В четырехзвездочном отеле Holiday Inn London-Kensington Forum сотрудник в термокостюме разогреет постель, чтобы клиенту не пришлось ежиться от холода.

Самой необычной отельной услугой признан сервис четырехзвездочной гостиницы The Westin San Francisco Market Street. С 1935 года здесь чистят всю мелочь, которая проходит через отель, чтобы постояльцы не рисковали подхватить вредные бактерии с монет и не пачкали свои перчатки.

Гостиница, расположенная во Флоренции под названием «Palazzo Magnani Ferroni» придает особое внимание запахам. Администрация гостиницы специально расспрашивает своих постояльцев о том, какие запахи они предпочитают. Например, некоторым нравится запах пряностей по утрам, а другие предпочитают запах корицы. Гостиница старается сделать так, чтобы проснувшись утром, вы наслаждались своим любимым запахом, чтобы он вас вдохновлял на что-то неповторимое, и настроение у вас было прекрасное на протяжении всего дня.

Гостиница в Нью-Йорке под названием «The Benjamin» стоит на страже вашего сна. Администрация гостиницы так заботится о сне постояльцев, что после 24 часов ни одна муха не пролетит на территории гостиницы. Специальный ночной консьерж, следит за тем, чтобы никто в гостинице не шумел и проверяет на всех этажах наличие какого-либо движения. Также в гостинице присутствуют толстые ковры со звукоизолирующим эффектом. Пройдитесь по такому ковру, и вы не услышите ни малейшего звука.



В Бразилии в гостинице Hilton предлагается передвижение по воздуху, без всяких пробок на дорогах, и заторов на улицах. Данная услуга достаточно дорога, и не каждый может себе ее позволить. Вертолет гостиницы доставляет гостей в любой магазин, салон, гостиницу, а также аэропорт Бразилии. Для любителей активных видов спорта, а также для любителей фитнеса и прочих физических нагрузок, администрация гостиницы в Хьюстоне предложит гостям ежедневные плавания в бассейне, занятия фитнесом, а также специальные стенки для альпинизма доступны каждому желающему. Для отдыха с детьми отель в Вашингтоне под названием «Fitzpatrick Hotel» предлагает не только взрослые апартаменты, но и детские комнаты с детской мебелью: шкафчики, оборудованные разными полочками, а также специальная кровать малышей. Также в комнате для детей находится огромное количество игрушек, кукол, а также маленькие тапочки

В американском отеле Barnsley Gardens Resort (4 звезды) в штатном расписании существует должность крестной феи. В ее обязанности входит разносить шампанское в номера, усыпать ложе лепестками роз. Хотя этот маленький секрет и включен в счет постояльцев, но появление сказочного существа всегда поднимает настроение окружающим.



Принять душ с ледниковой водой на теннисном корте

В отелях, где есть бассейны, часто проводятся занятия по фитнесу, аэробике, йоге и танцам. Гостиница Las Ventanas al Paraíso в мексиканском городе Лос-Кабос пошла дальше: она предлагает постояльцам поиграть в теннис на водном покрытии. Такая игра очень освежает! Причем вода здесь непростая, а ледниковая - полезная. По желанию клиента, этой водой могут окатить его из шланга.

Помыться эксклюзивным мылом

В некоторых отелях гостей встречают настоящие косметические наборы: духи, массажное мыло из кактуса и дробленого древесного угля. Гости чувствуют себя вип-персонами, когда им предлагают такую редкостную косметику.

Укладывают детей спать

В одном из отелей Нью-Йорка есть специальный «консьерж сна», который усыпляет детей. Он проследит, чтобы дети вовремя легли спать, выдаст им маленькие халаты и даже даст им iPod', на котором записана колыбельная песенка, выдаст мягкие игрушки и прочитает на ночь книжку или расскажет какую-нибудь увлекательную историю. Все это - за отдельную плату.

Автомобиль в аренду

В Нью-Йорке если гость заселится в пентхауз отеля Four Seasons, то ему тут же выдадут автомобиль марки роллс-ройс фантом" или "майбах". Дело в том, что к пентхаузу прилагается и автомобиль, вернее, его аренда, которая включена в стоимость.

Элитный виски по прибытию

В одной из гостиниц Мехико постояльцев встречают... рюмкой дорогого виски прямо на пороге. А если клиент наотрез отказывается, предлагает ему чашечку элитного чая или кофе. Эта услуга «задабривает» клиента.