

# Правила корпорации Ritz – Carlton Hotel Company



THE RITZ-CARLTON®  
HOTEL COMPANY, L.L.C.

- Эти правила являются своего рода двадцатью ступенями к качеству обслуживания и напечатаны на небольшой ламинированной карточке, которую обязаны иметь при себе все сотрудники, когда они выполняют свои должностные инструкции.



The Ritz-Carlton®

Это кредо должны знать все сотрудники,  
считать его своим и реализовывать в  
ЖИЗНИ.



THE RITZ-CARLTON®  
APPAREL COLLECTION



DOORMAN

FRONT DESK

HOUSEKEEPING/HOUSEPERSON

TIE SWATCHES



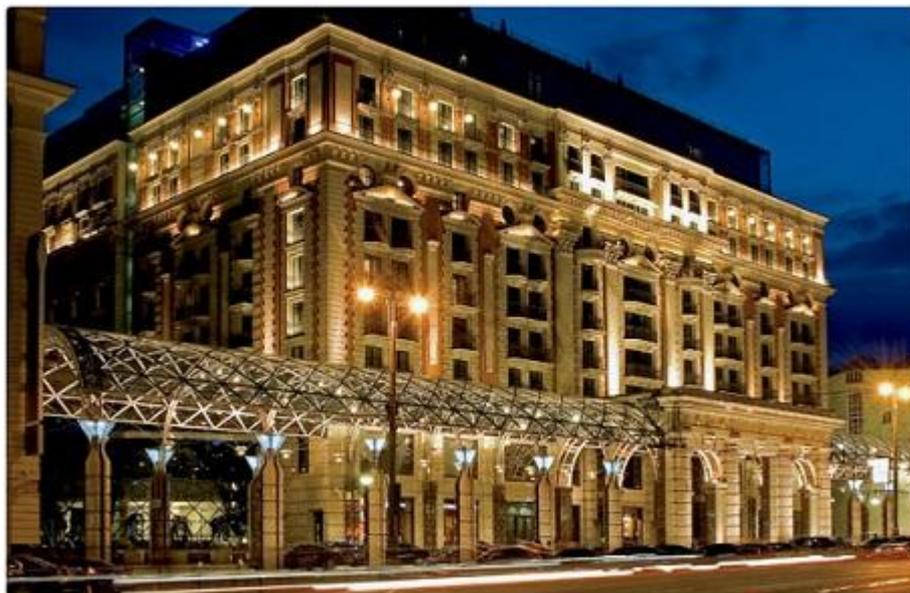
**CINTAS**  
1.800.UNIFORM  
www.cintas.com  
©2014 CINTAS CORPORATION

Наш лозунг: « Мы  
леди и  
джентльмены,  
которые  
обслуживают  
других леди и  
джентльменов».  
Чтобы создать  
позитивную среду  
для работы,  
практикуйте  
командный подход  
и предоставление  
дополнительных  
услуг.



*“We Are  
Ladies and  
Gentlemen  
Serving  
Ladies and  
Gentlemen”*

- Все сотрудники должны практиковать обслуживание типа «на расстоянии трех шагов».



- Все сотрудники проходят полную подготовку и получают сертификат, который гарантирует, что они понимают, как следует обеспечивать стандарты Ritz – Carlton на тех должностных позициях, которые они занимают



- Каждый сотрудник понимает круг порученных ему обязанностей и задач, определенных в каждом стратегическом плане.



- Все сотрудники знают запросы внутренних и внешних потребителей (других сотрудников и гостей) и поэтому могут предоставлять им продукты и услуги, которые те ожидают. Для учета конкретных запросов гостей, следует пользоваться специальными блокнотами.



- Любой сотрудник, к которому гость обратился с жалобой, должен заняться устранением причин вызвавших жалобу.



- Каждый сотрудник Ritz – Carlton должен сделать все возможное, чтобы как можно быстрее успокоить гостя. Действуйте оперативно, чтобы исправить проблему как можно быстрее. В течение 20 минут позвоните по телефону и убедитесь что проблема разрешена, а гость доволен. Сделайте все возможное, чтобы в дальнейшем не потерять гостя как клиента.

- Для учета и сообщения о каждом случае недовольства гостя, используйте специальную форму. Каждый сотрудник уполномочен решать проблемы гостя и добиваться, чтобы он стал постоянным клиентом.



- Каждый сотрудник несет ответственность за то, чтобы был обеспечен максимальный уровень ЧИСТОТЫ.



- Улыбайтесь: мы постоянно действуем на сцене. Всегда поддерживайте позитивный контакт глазами. В разговоре с гостями используйте соответствующий набор слов (применяйте такие выражения как «доброе утро»; «конечно, я с удовольствием сделаю это»; «с удовольствием»)

- Будьте послем Вашего отеля, как внутри него, так и за его пределами. Всегда говорите о деятельности в нем только положительно. Никаких отрицательных комментариев.

- Вместо того чтобы просто сообщить гостю, где находится то или иное помещение, проводите его туда.



- Будьте в курсе основных видов деятельности отеля (часы работы и т.д.),
- чтобы Вы могли ответить на вопросы гостей. Всегда рекомендуйте гостям
- воспользоваться внутренними точками по продаже еды и напитков,
- прежде чем отправить их в другие структуры.

- При разговоре по телефону соблюдайте правила этикета. Отвечайте не позже трех телефонных звонков и всегда с улыбкой. Когда необходимо, спрашивайте звонящего может ли он подождать. Никогда не слушайте разговоров по телефону между другими людьми. По возможности, старайтесь не переадресовывать звонки.

- Ваша униформа должна быть безупречной, обувь чистой и начищенной, а на бэйдже должны быть четко написаны Ваши имя и фамилия. Одевайтесь так, чтобы Вы гордились своим внешним видом (конечно, с учетом установленных в заведении стандартов).

- Обеспечьте, чтобы все Ваши подчиненные знали, как действовать во время возникновения критических ситуаций, особенно в случае возникновения пожара, и умели оказать нуждающимся необходимую помощь.

- Немедленно сообщайте своему начальнику об опасностях или угрозе их возникновения. Стремитесь экономить энергию и своевременно вести ремонтные работы зданий и оборудования.

- Защита активов Ritz – Carlton является ответственностью каждого сотрудника.

