

Как улучшить Гостеприимство в нашем кинотеатре

Цели:

-**Качественный сервис** (Интерьер точки обслуживания; внешний вид сотрудников; доброжелательность, вежливость, активность и профессиональная компетентность; работа с возражениями; скорость обслуживания; качество продукции).

-**Лояльность Гостей** (Увеличить количество довольных Гостей и партнеров, укрепить репутацию и узнаваемость бренда Компании на рынке).

-**Обратная связь** (Учесть и внедрить в работу пожелания Гостей, используя все замечания, жалобы, нарекания, благодарности, отзывы).

-**Конкурентная среда** (Качественный сервис, четкие стандарты обслуживания, индивидуальный подход к каждому Гостю - будут отличать Нас от конкурентов).



Внешний вид кинотеатра

1. **Навигация.** (Наружная вывеска исправна)
2. **Кассовая зона.** (Стойка, мониторы для Гостей, стекла чистые; репертуарные плазмы в рабочем состоянии; листовки в инфостойках аккуратно расставлены)
3. **Зона бара.** (Барная стойка, витрины, холодильники, накопители, печки, слэш-аппараты чистые; все заполнено; актуальное меню; продукция бара в зоне видимости Гостей)
4. **Зона фойе.** (Столы и диваны чистые; кинореклама в фойе расположена аккуратно и актуально; световые рекламные носители исправны; комфортная температура)
5. **Кинозал.** (Ковровые покрытия, кресла, двери чистые; комфортная температура для просмотра киносеанса; освещение в исправном состоянии; экран чистый)
6. **Туалет.** (Чистота и порядок, отсутствие неприятного запаха, расходные материалы в наличии, мусорные ведра)

Персонал

1. Обучение.
2. Мотивация.
3. Контроль.
4. Обратная связь.
5. Внешний вид сотрудников.
6. Микроклимат в коллективе.



Стандарты обслуживания

Разработанные корпоративные стандарты обслуживания Гостей помогут быстро и легко сделать следующее:

- Дать всем сотрудникам четкое понимание того, что требуется от них с точки зрения сервиса.
- Создать единый корпоративный стиль: как должны обслуживаться все Гости, привести качество сервиса в соответствие со стандартами компании.
- Создать систему критериев для оценки качества работы сотрудников различных подразделений, связанную с удовлетворенностью Гостей.

Стандарты обслуживания

1. Мы рады видеть Вас...
2. Как хорошо, что Вы заглянули к нам вновь...
3. Как хорошо, что Вы посетили нас...
4. Как хорошо, что Вы выбрали нас для столь важного события... (День рождения/ коллективное посещение/ праздники)
5. Здравствуйтесь, мы ждали именно Вас...
6. Очень рады, что Вы порадовали нас вашим посещением...
7. Добро пожаловать к нам...
8. Спасибо, что Вы выбрали наш кинотеатр....

Безопасность

1. Сотрудник охраны постоянно находится на территории кинотеатра.
2. Сотрудник охраны проверяет залы во время сеанса.
3. Эвакуационные выходы не захламлены.
4. Табло эвакуационных выходов горит.
5. На территории кинотеатра размещен план эвакуации.
6. Система оповещения на территории кинотеатра исправна.
7. Сотрудники ознакомлены с «Правилами поведения в Чрезвычайных ситуациях».
8. Исправность огнетушителей.

Досуг дляGuests

1. **Игровая зона.** (Игровые автоматы для взрослых и детей)
2. **Субарендаторы.** (Фотокабинки; тир; аттракцион виртуальной реальности)
3. **NEW Детская комната.** (Суббота и воскресенье развлекательные программы с аниматором)

Дополнительные услуги в сфере обслуживания

1. Smart Pass.
2. Гардероб.
3. Наличие детских очков.
4. **NEW** Наличие VIP-залов/ VIP-зоны.
5. **NEW** Система работы с рекламными носителями.
(Раздача посетителям сити/постеров)
6. **NEW** Терминалы для продажи билетов и продукции бара со скидкой (3-5%).

Работа с акциями

1. Размещение рекламных материалов в зоне видимости Гостей.
2. Ознакомление сотрудников с текущими и будущими акциями кинотеатра.
3. Информирование Гостей о специальных предложениях.
4. **NEW** Сотрудничество с другими компаниями (по принципу Master Card).
5. **NEW** Предварительная продажа билетов через сайт со скидкой (5-10%).
6. **NEW** Уникальные предложения для владельцев карт «Территория кино» (тематические специальные показы, скидки на продукцию бара).

Карта Территория кино – Ваша привилегия

Тематические спец. показы

- * Специальные показы для владельцев карт ТК. (Футбольные матчи/ концерты/ премия «Оскар»/ Оперы)
- * Акция «Любимый фильм». (Фильм для показа выбирается онлайн голосованием на сайте Формулы кино.)
- * Закрытые премьерные показы. (Владельцы карт ТК имеют возможность увидеть первые Блокбастер недели)
- * Показ старых фильмов на большом экране.
- * Скидка 10% на фильмы в формате DOLBY ATMOS

Скидки на продукцию бара

- * Скидка месяца для владельцев ТК. (Пример: скидка на все фасованные напитки 10%)
- * Сезонные скидки. (Пример: Скидка на молочные коктейли для держателей карт ТК 20%)
- * Акция «Подарок Другу». (Предъяви карту ТК и получи вторую со скидкой)

Коммуникация с Гостем

1. Книга Отзывов и Предложений.
2. Отзывы в социальных сетях.
3. **NEW** Большой пресс-волл.
4. **NEW** Анонимный ящик пожеланий.



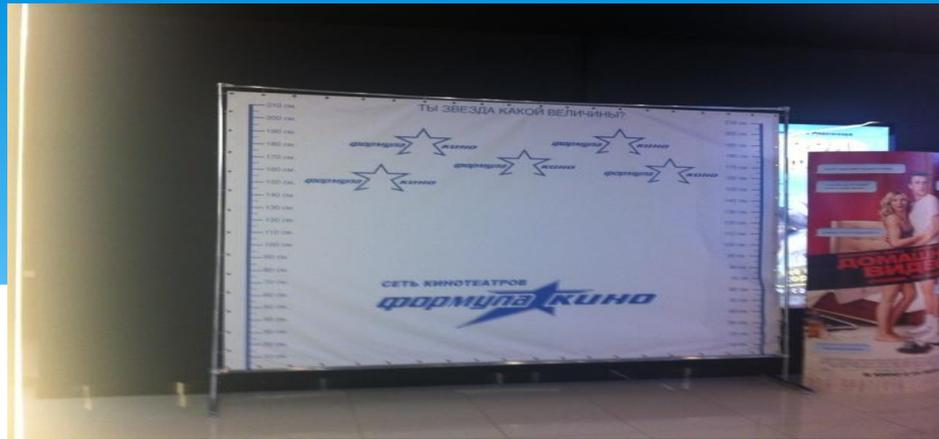
Отзывы в социальных сетях

- * **Постоянный мониторинг социальных сетей**
- * **Оперативное реагирование на отзывы, как положительные, так и негативные.**

Отзывы и рекомендации имеют большое значение.

Согласно статистике:

- 88% Гостей читают отзывы, чтобы определить качество;
- 85% Гостей специально изучают порядка десяти отзывов;
- 72% Гостей признаются, что благодаря положительным отзывам они больше доверяют;
- 88% Гостей говорят, что доверяют онлайн отзывам так же, как и личным рекомендациям.



- * Установить пресс волл в зоне доступа гостей.
- * Разместить рядом с ним стикеры и авторучки.
- * Все пожелания, предложения, заявки гости прикрепляют к пресс воллу. В течении дня менеджер зала проверяет состояние и корректность записей.
- * Предложения собираются и анализируются в конце дня.

Анонимный ящик

- * В зоне кассы и бара разместить прозрачный куб.
- * Разместить рядом с ним бумагу и авторучки.
- * Сотрудники информируютGuestы о возможности оставить отзыв о посещении кинотеатра анонимно.
- * В конце рабочего дня кубы вскрываются, отзывы и предложения анализируются.



P.S.

Нельзя довольствоваться меньшим, нельзя лишать наших Гостей положительных впечатлений и эмоций, необходимо внимательно прислушиваться к Гостям и распознавать то, что приводит к истинному восхищению или восторгу.

- Это бессмысленно! – сказал разум.
- Это нелепо! – сказал опыт.
- Это бесполезно! – подчеркнул здравый смысл.
- О! Вот так отлично! – обрадовался Гость.