



**ОХТИНСКАЯ**  
ГОСТИНИЦА

**Работа с отзывами  
гостей**

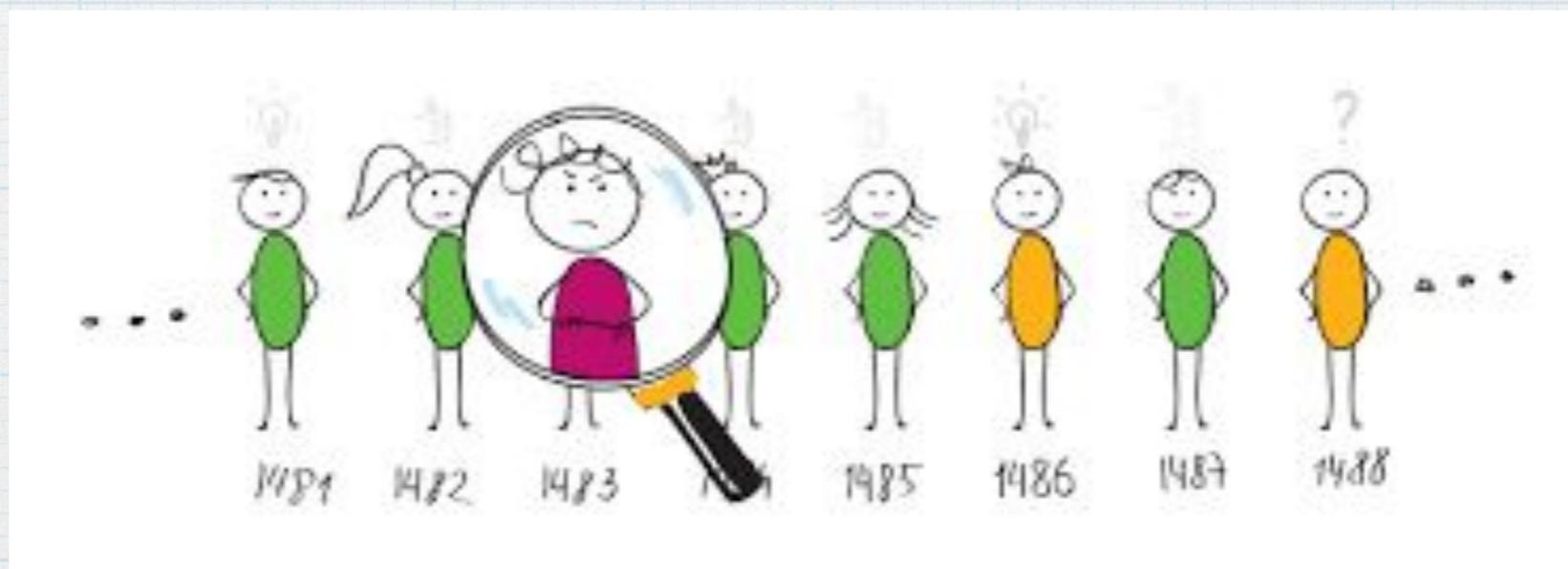
## Для чего нужны отзывы?

- улучшение качества услуг
- увеличение прибыли



## Откуда берутся отзывы?

- Опрос гостей в гостинице
  - Интернет ресурсы
- Книга отзывов и предложений



## Опрос гостей в гостинице

Анкетирование



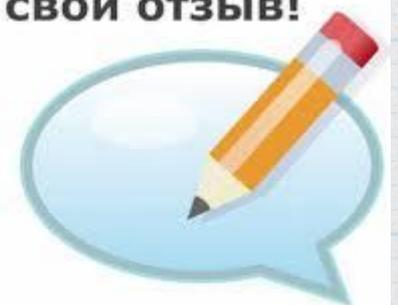
Общение с  
гостем



## Плюсы и минусы опроса гостей

- + Получение информации от первого лица, возможность уточнения деталей
- + Возможность «погасить» недовольство до выезда гостя из гостиницы, сохранив хорошие с ним отношения
- Гость не всегда готов делиться своими впечатлениями, стоя лицом к лицу с сотрудником гостиницы
- Гость не подходит к стойке приема в день выезда

Оставь свой отзыв!



## Отзывы из интернет ресурсов

Системы **ON-LINE**  
бронирований



Booking.com



trivago



трипэдвайзор®  
РОССИЯ

Свой сайт



TRAVELLINE

## Плюсы и минусы отзывов из интернет ресурсов

- + Гости чаще оставляют отзыв в интернете, что позволяет отслеживать качество своего продукта
- + Хороший отзыв – это хорошая реклама
- Негативные отзывы – плохая реклама



## Книга отзывов и предложений

Наличие книги отзывов установлено законом  
о защите прав потребителей  
№ **2300-1** от **07.02.1992**



## Плюсы и минусы книги отзывов и предложений

- + Гость отражает в ней свои впечатления
- Гость охотнее напишет отзыв в интернете,  
чем в книге отзывов



Это тоже отзыв)



## Как работать с отзывами?

- Не бояться общаться с гостями для получения обратной связи
- Стараться исправить негативную ситуацию до момента выезда гостя из гостиницы
- Всегда благодарить гостей и за положительные и за отрицательные отзывы
  - Просто выслушать гостя недостаточно, необходимо принять меры по устранению причин неудобства
  - Отвечать на отзывы гостей

## Как отвечать на положительные отзывы

**Гости ценят индивидуальный подход.** Покажите, что прочитали отзыв и благодарны за него, повторив какую-нибудь упомянутую ими деталь. Такой подход продемонстрирует другим гостям, что вы цените комментарии и пожелания, и, возможно, побудит их также написать благоприятный отзыв.

Пример: «Большое спасибо за то, что уделили свое время и оставили отзыв. Мы очень рады, что вам понравилось, как у нас готовят».

**Подчеркните свои сильные стороны.** Когда гость пишет, что ему понравилось что-то конкретное, вы можете привлечь к этой детали внимание других клиентов. Просто упомяните ее в своем ответе.

Пример: «Я очень рад, что вам понравился наш бассейн. Мы недавно его отремонтировали — приятно слышать, что наши усилия не прошли даром!»

## Как отвечать на отрицательные отзывы

**Не принимайте близко к сердцу.** Даже если все отлично, всегда найдутся гости, которые отыщут недостатки. Помните, что отдых иногда вызывает стресс, особенно потому, что каждый день отпуска на счету. Зачастую вашим гостям просто хочется, чтобы все было идеально.

**Сохраняйте спокойствие и будьте вежливы.** Если вы получили негативный отзыв, будьте дружелюбны и корректны. Это покажет ваш профессионализм и создаст хорошее впечатление о вас у других гостей. Этим можно добиться того, что гости будут охотнее у вас бронировать. **Опирайтесь на факты, а не эмоции.** Если гость неправильно понял или не заметил важную информацию (например, о ремонтных работах), вы можете указать, что эти данные отображались на **BOOKING.COM**. Так вы покажете свою объективность и сочувствие неудобствам гостя, при этом не принимая на себя вину.

Пример: «Мне очень жаль, что вашему отдыху помешал шум ремонтных работ. Мы делаем все возможное, чтобы он как можно меньше беспокоил гостей. Даты проведения ремонта указаны на **BOOKING.COM**».

**Будьте конструктивны.** К любой жалобе можно подойти конструктивно. Если гость что-то критикует, разумнее всего показать, что понимаете его чувства, и подумать, можете ли вы сделать соответствующие улучшения. Если да, то поблагодарите гостя за отзыв и напишите, что уже исправляете ситуацию.

Пример: «Нам очень жаль, что вам не понравился завтрак. В данный момент мы договариваемся о сотрудничестве с местной пекарней, которая могла бы ежедневно предоставлять более разнообразный выбор свежей выпечки».

**Написать ответ — не значит взять ответственность.** Часто гость, который пишет негативный отзыв, просто хочет, чтобы его выслушали. Чтобы снять напряжение, лучше всего сказать гостю, что понимаете его огорчение и сожалеете о сложившейся ситуации. Это не значит, что вы берете на себя ответственность за неприятные впечатления гостя, — вы тем самым показываете, что услышали его жалобу.

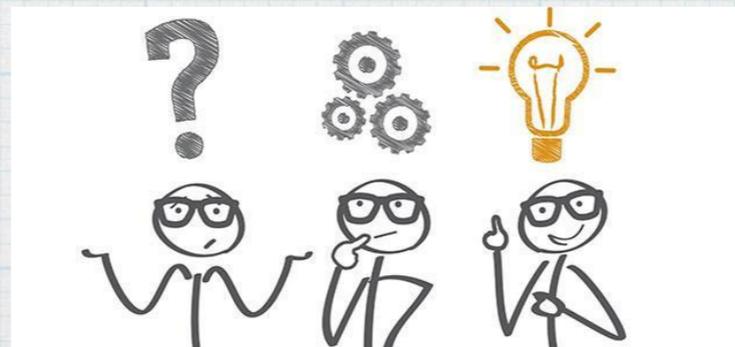
Пример: «Нам очень жаль, что вы остались разочарованы размером и расположением номеров. У нас маленькая семейная гостиница, и мы не можем соответствовать стандартам крупных отелей. Мы надеемся, что впоследствии вы нашли подходящий вариант проживания».

# Тренируемся – отвечаем на ОТЗЫВЫ



## Как предотвратить появление негативных отзывов?

- Следовать стандартам
- Не оставаться равнодушными к «проблеме» гостя
- Оперативно решать вопросы и не доводить их до конфликта
- Стараться решить вопрос до выезда гостя
- Предлагать гостю оставить отзыв, находясь в гостинице, например к книге отзывов



# ВАШИ ВОПРОСЫ

