



Азимут гостеприимства

Программа обучения для сотрудников компании AZIMUT Hotels.

План занятий

- Что такое истинное гостеприимство
- Элементы гостеприимства
- Активная позиция
- Знания
- Интуиция и искренность
- Мы- команда
- Услуги
- Техника обслуживания

Правила Тренинга

- Продолжительность занятия – с 09.30 до 16.00
- Одна радиостанция в эфире
- Телефоны отключены
- Активное участие
- Задаем вопросы
- Опоздание - НХС (номер художественной самодеятельности)

Цели и задачи:

В конце нашего тренинга вы сможете:

- рассказать о том, что такое гостеприимство и как оно появилось
- Рассказать об основных элементах гостеприимства
- перечислить ценности компании и рассказать , как они проявляются в сервисе
- научиться понимать гостей
- Понять, что важно в командной работе, и попробовать применить свои знания на практике
- рассказать обо всех услугах вашего отеля
- понять, как создается впечатление гостя, и как вы можете на него повлиять

Определение гостеприимства

Трудно дать полное и точное определение гостеприимства, но любой из нас может сразу заметить, когда оно отсутствует.

Роберт Браймер

Гостеприимство – самое первое и самое главное дело для человека. Гостеприимство – это философия
поведения

Герри .С. Пейдж



Формула гостеприимства

Пример:

Гостеприимство

=

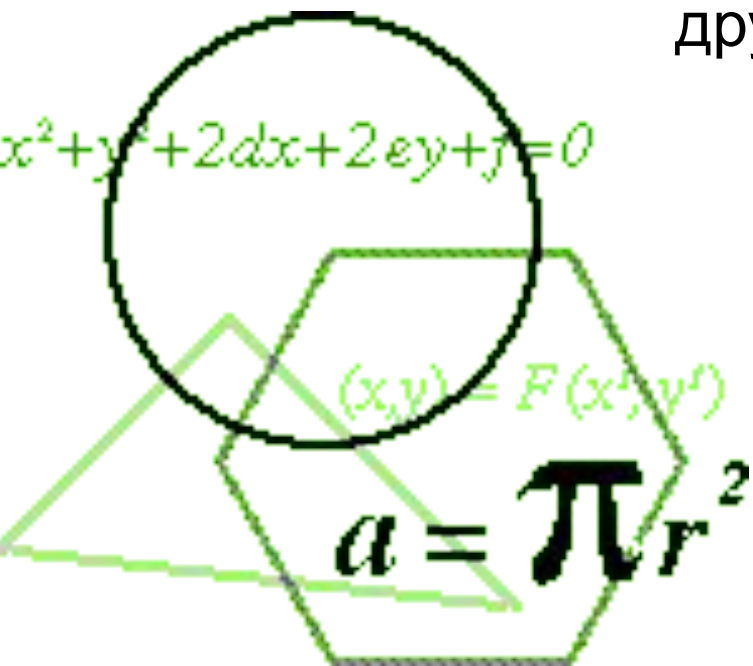
*

дружелюбие

энтузиазм

-

плохое настроение



Элементы гостеприимства





Активный человек

- Уверен в себе
- Знает, что хочет достичь
- Позитивен
- Проактивен
- Всегда искренне
улыбается

Как мы слушаем ?



Методы активного слушания

- Несловесная поддержка
- Вопросы
- Перефразирование

Знания

- Видение
- Миссия
- Ценности
- Стандарты



Видение и миссия



Ваш комфортный компаньон

**Мы делаем жизнь комфортнее и мир
гостеприимнее**

Принципы



Мы делаем SMART бизнес

Мы верим в ЛЮДЕЙ

Мы выстраиваем отношения ДОВЕРИЯ

Мы поддерживаем
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ уровень

Мы идем на ШАГ ВПЕРЕД

Стандарты



Стандарты

Инструкции

Нормы

Правила



Интуиция и искренность

Кто наши гости ?



Интуиция и искренность

Сервис от всего
сердца

Интуиция и искренность

Ожидания и потребности гостей



Мы – команда



Услуги



Техника обслуживания

5 Факторов

1. внешний вид: одежда и опрятность
2. осанка и выражение лица
3. голос и интонация речи
4. поведение
5. предполагаемые качества личности на основе прошлого опыта

Первое впечатление



У Вас никогда не будет **ВТОРОГО**
шанса,
чтобы
произвести **ПЕРВОЕ** впечатление



Fashiony.ru



Fac

Дресс код



Деловой Стилль



Униформа



Спецодежд
а



Техника обслуживания

Функции униформы/спецодежды

1. Идентификация
2. Профессионализм и аккуратность
3. Дисциплина и сплочение коллектива
4. Продвижение бренда
5. Поддержание единых корпоративных стандартов
6. Защита от загрязнений, внешних воздействий,
7. Повышение эффективности работы,
8. Удобство

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО СТАНДАРТАМ ВНЕШНЕГО ВИДА

Вся **униформа** должна быть чистой, хорошо выглаженной и сидеть по фигуре. Рукава рубашки или блузки не должны быть завернуты.

Именной **бейдж** необходимо носить всегда на левой стороне груди.

Пиджаки и жилеты следует носить всегда, когда Вы находитесь в гостевой зоне. Жилет должен быть застегнут на все пуговицы.

Шарф/галстук следует носить всегда.

Волосы должны быть чистыми, причесанными, не спадать на лицо. Распущенные волосы длиной ниже плеч запрещены. Цвет волос должен выглядеть натуральным.

Татуировки и пирсинг не должны быть видны.

Ногти должны быть чистыми и аккуратно подстриженными.

Использование парфюмерии должно быть умеренным, сильный запах не допускается.

Руки необходимо мыть после курения, перерыва и посещения туалетной комнаты.

Дезодоранты / антиперспиранты надо использовать ежедневно и наносить повторно при необходимости.

Зубы необходимо чистить ежедневно и поддерживать их в хорошем состоянии.

Обувь должна быть классического фасона, умеренных цветов, под цвет униформы. Сандалии, шлёпки, туфли с открытым носом и пяткой и ботинки запрещаются.

Рекомендовано



Запрещено



Часы должны быть классического дизайна, золотые, серебряные или из чистой стали. Кожаные ремни коричневого или чёрного цвета.

Рекомендовано



Запрещено



Очки должны иметь деловой вид, простые, в оправе стандартного размера и дизайна. Цвет металлической оправы может быть чёрным, коричневым, темно-синим, серебряным или золотым.

Рекомендовано



Запрещено



Контактные линзы должны быть прозрачные или под цвет ваших глаз.

ПОЛОЖЕНИЯ ПО СТАНДАРТАМ ВНЕШНЕГО ВИДА ДЛЯ ЖЕНЩИН

Волосы. Чистые, опрятные, аккуратно уложенные, не спадающие на лицо. Если волосы длиннее плеч, они должны быть собраны над ушами. Явно выкрашенные пряди, тёмные корни, выбритые полосы или гладко выбритая голова запрещаются. Если волосы окрашены, цвет должен быть натурального оттенка без явно выделяющихся корней. В волосах не должно быть ярких заколок, шпилек, резинок.

Рекомендовано



Запрещено



Серьги и иные украшения. Только серьги «гвоздики» или маленькие (меньше 1см). Запрещены висячие серьжки. Разрешается ношение тонкой цепочки, неброского тонкого браслета, по одному кольцу на каждой руке без броских камней.

Рекомендовано



Запрещено



Обувь. Закрытая обувь на каблук 2-7 сантиметров. Запрещается плоская подошва.

Колготки. Необходимо носить постоянно. Колготки должны быть телесного цвета. Рисунки запрещаются.

Ногти. Должны быть чистые и ухоженные. Лак для ногтей должен быть прозрачного, нейтрального или светло-розового цвета без рисунков и других украшений. Допускается французский маникюр. Сотрудникам отдела ресторанного обслуживания, имеющим контакт с пищевыми продуктами, посудой, столовыми приборами, запрещено использовать лак для ногтей.

Рекомендовано



Запрещено



Макияж. Макияж должен сочетаться с персональными особенностями цвета кожи и цветом одежды. Он должен быть умеренным, яркие блестящие тона использовать запрещено. Работникам кухни запрещено использовать тональный крем и пудру.

Рекомендовано

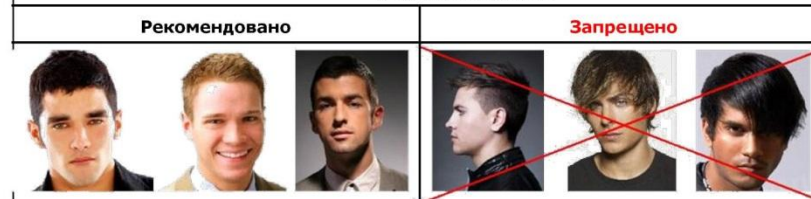


Запрещено



ПОЛОЖЕНИЯ ПО СТАНДАРТАМ ВНЕШНЕГО ВИДА ДЛЯ МУЖЧИН

Волосы. Чистые, опрятные, аккуратно уложенные, не спадающие на лицо. Длинные волосы запрещены. Если волосы окрашены, цвет должен быть натурального оттенка, без явно выделяющихся корней. Гель для волос должен быть нанесён в разумных пределах.



Кольца. Разрешается одно кольцо классического дизайна или обручальное золотое или серебряное. Другие украшения носить в рабочее время запрещено. Работникам кухни кольца носить запрещено.



Бритье. Мужчина должен быть идеально выбрит. Необходимо делать это ежедневно по утрам.

Борода / Усы. Форма бороды и усов должна быть идеально ровной и аккуратной.



Ремень. Чистый, простой, чёрный ремень необходимо носить всегда.



Носки. Необходимо носить всегда. Они должны быть чистые, под цвет брюк и обуви.



Имидж

- ДВИЖЕНИЯ И МИМИКА
- ИНТОНАЦИЯ
- СЛОВА



ПОЗИТИВНЫЕ Движения и мимика

Мимика

Контакт глазами

Открытый взгляд

Улыбка – где возможно

Выражение лица – заинтересованное

Руки не закрывают рот, нос, глаза

Жесты

Открытые ладони

Руки вдоль тела

Стоять прямо

Показывать рукой с открытой вверх ладонью

Стоять лицом или полубоком к аудитории

Одеться опрятно, но не очень ярко и
вызывающе

ПОЗИТИВНЫЕ Слова

Безусловно, точно, именно

Это возможно

Я буду рад...

С удовольствием

Это будет интересно

Конечно

Могу я предложить

Я согласен

Мы можем сделать
следующее

Сию минуту

Всегда

Отлично

Чудесно

Точно

Прекрасно

Всего, только, лишь

Интонация

Я не говорил, что ОНА украла
деньги

Я не говорил, что она УКРАЛА
деньги

Я не говорил, что она украла
ДЕНЬГИ

Правила комфортного компаньона

ВЕЖЛИВОСТЬ

ВНИМАТЕЛЬНО
СТЬ

ВНЕШНИЙ ВИД



**Спасибо
за
внимание!**