

Как создать эффективную коммуникацию с гостями коллегами в гостинице

Это интерактивный тренинг для сотрудников, обслуживающих гостей. В процессе тренинга участники изучают свое поведение, а также гостей. Особое значение придается формированию позитивного отношения к гостю. Программа обучения отвечает на вопросы: как развивать в себе навыки активного слушания, умения задать вопросы, отвечать, предлагать альтернативы гостям, как стать наблюдательным, как взаимодействовать с недовольными гостями и коллегами, как выстраивать доверительные отношения с гостями и коллегами, как решать конфликтные ситуации, как оказывать положительное воздействие на развитие командного духа коллектива.

Продолжительность: 8 часов

Целевая группа: сотрудники гостиницы, которые непосредственно обслуживают гостей

Содержательный план тренинга

- Основные элементы стратегии совершенного сервиса
- Формирование преданности гостя компании
- Быть ориентированным на гостя
- Подготовка к работе/общению с гостем
- Построение доверительных отношений с гостями
- Стандарты обслуживания гостей
- Внешний вид сотрудника
- Язык тела и жестов, поведение. Сила улыбки
- Эффективная коммуникация с гостем как основа качественного обслуживания
- Хороший наблюдатель
- Как правильно задавать вопросы: открытые и закрытые вопросы
- Как отвечать. Слова с негативным и позитивным оттенком
- Учимся предлагать альтернативу
- Путь формирования впечатлений гостя о гостиничной компании
- Проверка удовлетворения гостя
- Типы гостей
- Ожидания гостей
- Ответственность каждого за репутацию компании
- Скрытые факторы вызывающие недовольство гостя
- Важность умения профессионально решать конфликтные ситуации
- Исследование причин возникновения проблем
- Типы недовольных гостей
- Отношение сотрудника - профессиональный имидж
- Восприятие сложной ситуации. Теория айсберга
- Поведение недовольных гостей и способы взаимодействия с ними
- Формула решения сложных ситуаций – 4 шага
- Типичные ситуации – отработка в практических упражнениях

Примечание:

По окончании тренинга участники сдают тест.

Результаты тестирования предоставляются руководству компании