

# Администратор гостиницы (отеля): эффективные алгоритмы взаимодействия с гостями

Высокий уровень обслуживания — это не только уют, безупречная чистота и оснащённость номеров. Первокласное обслуживание начинается с вежливого, внимательного и позитивно настроенного персонала.

Администратор гостиницы является важнейшим звеном, влияющим на успешность и прибыльность гостиницы. От того, как клиент будет встречен, проинформирован и обслужен, зависит атмосфера в гостинице и впечатление от пребывания в ней. Поэтому администратор должен обладать профессиональными знаниями и навыками и уметь их грамотно применить в работе.

## Расписание

Город: Санкт-Петербург

---

---

В результате обучения вы:

- изучите основы индустрии гостеприимства и правила работы служебных подразделений отеля с учетом Европейского стандарта
  - узнаете об особенностях ведения административно-хозяйственной службы современного отеля
  - сможете сформировать клиентоориентированный подход в общении и обслуживании гостей
  - научитесь создавать эффективные алгоритмы взаимодействия с гостями
  - узнаете, как повысить личную эффективность администратора и коммерческую эффективность гостиницы в целом
  - разберете модели поведения людей в сложных ситуациях
- 
- 

## Программа семинара

День 1

Управление гостиничным сервисом как способ повышения доходности

- Позиционирование гостиницы. Выделение устойчивых конкурентных преимуществ
- Понятие «лояльного гостя»
- Роли администратора по отношению к гостям

### **Формирование лояльности гостей и эффективные коммуникации администратора с гостями**

- Этикет и культура обслуживания в отеле. Роль этикета в общении с гостями
- Фирменный стиль в гостеприимстве
- Гостиничный этикет
- Как создать первое впечатление. Невербальное проявление гостеприимства. Дистанция
- Приветственные фразы. Установление позитивного контакта с гостем
- Предоставление необходимой информации гостю об услугах гостиницы
- Этикет общения с VIP-персонами
- Искусство комплимента
- Позитивная и негативная лексика в коммуникации с гостями

### **Телефонный этикет. Стандарты качества работы службы бронирования гостиницы**

- Алгоритм бронирования по телефону
- Прослушивание и обсуждение аудиофайлов «Тайный гость»
- Десять типичных ошибок администратора при бронировании
- Работа с входящими телефонными звонками (внутренними и внешними)

### **Индивидуальный подход к разным типам гостей**

- Общая типология гостей отеля
- Психологические особенности гостей и способы взаимодействия с различными типами
- Особенности обслуживания гостей — мужчин, женщин, пар, гостей с детьми, различных типов компаний; постоянные гости; гости VIP

### **Практикумы**

- Деловая игра «Нулевой срез знаний» администратора гостиницы
- Упражнение «Составление стандарта коммуникации с использованием позитивной лексики»
- Упражнение «Разработка эффективного стандарта бронирования по телефону»
- Деловая игра «Типы гостей и способы взаимодействия с ними»

## **День 2**

### **Презентация услуг отеля с учетом потребностей гостей**

- Основной алгоритм презентации номерного фонда и услуг отеля
- Расстановка основных аргументов и ключевых пунктов

- Upsell в гостиничном бизнесе
- Инструменты влияния и внушения

### **Работа с претензиями гостей**

- Причины возникновения претензий
- Типы претензий гостей
- Навыки аргументации
- Противостояние манипуляциям

### **Поведение в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов**

- Работа с трудными гостями
- Первокласный сервис для трудного гостя
- Индивидуальные стили поведения в конфликтных ситуациях. Умение снизить напряжение и уйти от конфликта
- Как конструктивно извиниться перед гостем
- Как конструктивно отказать гостю
- Саморегуляция собственного поведения в напряженной ситуации
- Стресс и способы его нейтрализации

### **Поддержание долгосрочных отношений с гостями**

- Позитивное подкрепление долгосрочных отношений
- Умение держать границу контактов, ненавязчивость и деликатность. Конфиденциальность
- Навыки взаимодействия с несколькими гостями одновременно

### **Практикумы**

- Составление эффективной презентации, продающей номера более высокой категории и услуги отеля
- Создаем стандарты поведения и решения конфликтов в спорных ситуациях с гостями

---

## **Стоимость участия**

Стоимость участия в семинаре составляет **26900 руб.** с учетом всех налогов.

### **В стоимость обучения входит:**

- Комплект авторских материалов
- Кофе-паузы, обеды
- [Сертификат Moscow Business School](#)

- [Удостоверение о повышении квалификации\\*](#)
  - [Диплом о профессиональной переподготовке\\*\\*](#)
- 

## **Преподаватели семинара**

- **Буяр Сергей Витальевич**

Бизнес-тренер, специалист в области обучения и управления персоналом