

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

Срок обучения:

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

### Программа обучения

#### 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
- Первоклассный 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