



Корпоративный тренинг:  
**«Служба приема и размещения гостиницы. Технологии обслуживания гостей»**

**Участники:** руководители и сотрудники службы приема и размещения гостиниц, других средств размещения

**Цель обучения:** повышение уровня обслуживания гостей.

**Задачи обучения:**

- обеспечить участников знаниями принципов организации приема и размещения гостей;
- сформировать профессиональные навыки обслуживания в соответствии с международными стандартами индустрии гостеприимства;
- сформировать установку на клиентоориентированный сервис.

**Срок обучения:** 2 дня, 16 учебных часов (8 учебных часов в день).

**Документ по окончании программы:** Сертификат ЧУДПО «Школа гостеприимства».

**Автор и ведущий тренинга**

**Женжера Ольга Валерьевна**, консультант, бизнес-тренер,  
заместитель директора по развитию гостиницы «Экватор»,  
г. Владивосток



**Опыт работы** в сфере гостинично-ресторанного бизнеса с 1995 года. Реализованы консалтинговые и образовательные проекты для гостинично-ресторанных, санаторно-курортных и туристических предприятий в Приморском и Камчатском крае, а также в Сахалинской области.

**Практика** зарубежных стажировок и инспектирования независимых гостиниц и гостиничных цепей: «Tourist hotels and resorts» 4\*, «Ramada Plaza Hotel» 5\*, «Shangri-La Hotel» 5\*, «Marriott hotel and resorts» 4\*, «Hyatt hotel and resorts» 5\*, «Hilton hotel and resorts» 5\*.

**Сертификаты о повышении квалификации:** «Ускоренный дизайн тренинга», «Основы тренерского мастерства», «Основы менеджмента качества. Международные стандарты обслуживания», Стажировка ОЛТ «Туризм», Япония, 2008 г.

**Содержание:**

1. Основные термины и понятия индустрии гостеприимства. Классификация гостиниц и других средств размещения. Характеристика средств размещения в соответствии с принятыми в гостиничной отрасли критериями.
2. Организация работы средства размещения. Основные функциональные обязанности персонала.
- Корпоративные и профессиональные компетенции персонала.**
3. Современные стандарты обслуживания в гостинице. Практика стандартизации рабочих процессов: коммуникации, обслуживание, взаимодействие. **Шкала обслуживания гостей.**
4. Операционная деятельность предприятия. **Цикл обслуживания «От бронирования до выписки».**
5. Технология телефонного клиентоориентированного обслуживания.
6. **Этапы бронирования номеров:** выяснение потребностей гостя, презентация преимуществ гостиницы, приемы обоснования цены.
7. **Эффективные продажи** номеров и услуг всех ценовых категорий (гибкие тарифы, специальные предложения, пакеты услуг).
8. Обслуживание гостей во время проживания (мини-бары, стирка и др.). Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. **Обзор возможных дополнительных услуг как конкурентное преимущество отеля.**
9. Особенности организации обслуживания VIP – гостей. Потребности и ожидания статусных гостей. **Стандарты работы с VIP – гостями.** Построение долгосрочных отношений гостиницы с VIP – гостями. **Разработка внутренних программ лояльности для гостей отеля.**
10. Правила работы с «недовольным» гостем. **Работа с жалобами гостей:** стандарт поведения, формирование «банка ответов» при работе с жалобами.

**Формы работы на тренинге:**

Интерактивные мини-лекции, разбор конкретных ситуаций, ролевые игры, отработка отдельных навыков и умений, демонстрация фотографий, образцов информационных и рекламных материалов гостиничных предприятий.

\*Участники обеспечиваются индивидуальным методическим раздаточным материалом.