

Кристина Кузнецова, генеральный менеджер отеля DOMINA St. Petersburg 5*: «Ключ ко всему — искренность»



Кристина Кузнецова,
генеральный директор
отеля Domina
St. Petersburg

Мы не считаем наших гостей «трудными», даже если по той или иной причине они не всегда довольны. В таких ситуациях не стараемся применить четкий и чаще всего довольно стандартный набор приемов. Более того, намеренно от него отказались, рассматривая каждый случай индивидуально и с чистого листа.

Большая часть таких ситуаций, безусловно, выпадает на долю сотрудников ресепшен, и здесь крайне важны личностные качества коллег. Их способность абстрагироваться от схемы «трудный гость — это проблема» и природная эмпатия, которая при выборе портье значит для нас ничуть не меньше, чем его или ее предыдущий опыт работы.

Анастасия Донецкая, руководитель службы приема и размещения, подсказала нам всем один, на мой взгляд, простой и одновременно сложный прием, который мы все стараемся применять.

Мы подходим к ситуации с гостем так, как если бы это был наш близкий человек или хороший знакомый, которого, согласитесь, каждый из нас всегда выслушает с искренним вниманием и постарается помочь, в каком бы настроении тот ни был.

И это отнюдь не значит отступление от принятых правил, обязательную уступку. И тем более не думаем в этот момент про технику LAST (название происходит от сокращения названий этапов на английском: L — listen, A — apologize, S — solve, T — thanks. В переводе на русский: выслушай — извинись — реши — поблагодари).

Это значит, что мы открыты и готовы сделать все от нас зависящее, чтобы эту ситуацию справедливо разрешить.

На мой взгляд, ключ ко всему — искренность. Когда вы искренны и открыты, это всегда располагает к вам другого человека и смягчает любую ситуацию. Именно такой подход позволяет нам создавать особенную атмосферу в отеле, за которую нас ценят гости.



Большая часть спорных ситуаций выпадает на долю сотрудников ресепшен