

Уважаемые коллеги!

11-12 Октября 2014 г. отель «Мэргэн Батор» приглашает Вас на семинар ведущего эксперта отрасли по вопросам гостиничного управления Алексея Волова.

Название тренинга: «КАК ДОБИТЬСЯ ИДЕАЛЬНОГО СЕРВИСА В ОТЕЛЕ? ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ»

Дата проведения: 11-12 Октября 2014 г.

Место проведения: г. Улан-Удэ, отель «Мэргэн Батор», ул. Борсоева, 19Б, конференц-зал «Сагаан Дали».

Автор и тренер: Алексей ВОЛОВ, к.э.н., генеральный менеджер отеля Best Western Premier MONA.

Для кого этот семинар:

- собственников отелей и инвесторов в гостиничный бизнес;
- генеральных менеджеров / управляющих отелями;
- руководителей операционных департаментов отеля и сотрудников отелей и баз отдыха, гостевых домов.

Стоимость участия в семинаре: 12 000 рублей.

Скидка при участии 2 представителей одной компании: 10 000 руб. По результатам семинара будут выданы сертификаты.

По окончании мастер-класса Вы сможете:

- самостоятельно выявлять источники плохого сервиса, характерные для Вашего бизнеса
- понимать алгоритмы создания эффективных стандартных операционных процедур обслуживания гостей в отеле
- формировать у сотрудников клиентоориентированный подход к работе и личную заинтересованность в качестве предоставляемого гостям сервиса
- использовать алгоритмы работы с трудными гостями, жалобами и возражениями
- создать эффективную многоуровневую систему контроля, гарантирующую идеальное обслуживание гостей.



Волов Алексей Борисович, к.э.н. – генеральный менеджер отеля Best Western Premier Mona (Москва). С 2010 по 2012 гг. – директор по продажам и маркетингу отеля InterContinental Moscow Tverskaya, с 2005 по 2010 г. – директор представительства по глобальным продажам в России и СНГ гостиничной корпорации InterContinental Hotels Group (IHG). Кандидат экономических наук, соавтор справочных пособий 'Гостиничный менеджмент' (2007 г.) и 'Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе' (2010 г.), автор более 35 научно-практических публикаций по вопросам гостиничного управления в ведущих отраслевых изданиях. Ведущий эксперт в области гостиничного менеджмента на российском рынке.

Является автором и тренером практических мастер-классов по вопросам построения систем эффективных продаж, повышения доходности бизнес-сферы отеля, антикризисного управления, построения эффективных систем мотивации персонала, бизнес-планирования и совершенствования качества обслуживания гостей. С 2010 по 2013 гг. успешно реализовал более 20 тренингов и мастер-классов по заказу независимых и сетевых отелей в России и Украине.

Контактное лицо:

Далбаева Анна

менеджер по бронированию

тел.: 8 (3012) 200-002, sales@mergenbator.ru

Практический мастер-класс

«КАК ДОБИТЬСЯ ИДЕАЛЬНОГО СЕРВИСА В ОТЕЛЕ? ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ»

Автор и тренер: Алексей ВОЛОВ, к.э.н., генеральный менеджер отеля Best Western Premier MONA

1. ПО ОКОНЧАНИИ МАСТЕР-КЛАССА ВЫ СМОЖЕТЕ:

- Самостоятельно выявлять источники плохого сервиса, характерные для Вашего бизнеса
- Понимать алгоритмы создания эффективных стандартных операционных процедур обслуживания гостей в отеле
- Формировать у сотрудников клиентоориентированный подход к работе и личную заинтересованность в качестве предоставляемого гостям сервиса
- Использовать алгоритмы работы с трудными гостями, жалобами и возражениями
- Создать эффективную многоуровневую систему контроля, гарантирующую идеальное обслуживание гостей

2. СЕМИНАР СПЕЦИАЛЬНО РАЗРАБОТАН ДЛЯ:

- собственников отелей и инвесторов в гостиничный бизнес;
- генеральных менеджеров / управляющих отелями;
- руководителей операционных департаментов отеля.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ТРЕНЕРЕ

Волов Алексей Борисович, к.э.н. – генеральный менеджер отеля Best Western Premier Mona (Москва). С 2010 по 2012 гг. – директор по продажам и маркетингу отеля InterContinental Moscow Tverskaya, с 2005 по 2010 г. – директор представительства по глобальным продажам в России и СНГ гостиничной корпорации InterContinental Hotels Group (IHG). Кандидат экономических наук, соавтор справочных пособий 'Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе' (2010 г.), 'Гостиничный менеджмент' (2007 г.) и справочника для инвестора 'Строим отель' (2005 г.), автор более 40 научно-практических публикаций по вопросам гостиничного управления в ведущих отраслевых изданиях. Ведущий эксперт в области гостиничного менеджмента на российском рынке. Является автором и тренером практических мастер-классов по вопросам построения систем эффективных продаж, повышения доходности бизнес-сфер отеля, антикризисного управления, построения эффективных систем мотивации персонала, бизнес-планирования и совершенствования качества обслуживания гостей. С 2010 по 2013 гг. успешно реализовал более 20 тренингов и мастер-классов по заказу независимых и сетевых отелей в России и Украине.

4. ПРОГРАММА МАСТЕР-КЛАССА:

СЕССИЯ 1. АНАЛИЗ СУЩЕСТВУЮЩЕЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ. ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА СЕРВИСА В ОТЕЛЯХ.

- Что такое идеальный сервис? Что ожидает гость в современном отеле? Возрастание требований к качеству сервиса в современной индустрии гостеприимства.
- Как выявить 'узкие места' системы качества в отеле? Примеры типичных ошибок сотрудников отеля, вызывающие неприятие гостей и снижение оценки качества обслуживания.
- Фундаментальные причины возникновения проблем качества гостиничных услуг.

- Идеальный сервис как стратегическая основа бизнеса Вашего отеля. Влияние отличного и посредственного сервиса на параметры бизнеса.

СЕССИЯ 2. РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СТАНДАРТНЫХ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ.

- Технологии стандартизации бизнес-процедур в отеле: СОП и регламенты работ.
- Четыре ключевых направления стандартизации сервиса: регистрация / выписка гостей, уборка номера, сервис во время завтрака, коммуникации персонала с гостем.
- Проект 'Идеальная регистрация' (СОП для приема и размещения) – анализируем и совершенствуем оперативность встречи и размещения гостей.
- Проект 'Идеальный завтрак' (СОП для ресторанной службы) – как понять, что важно для гостей во время завтрака? Как усовершенствовать эти параметры и добиться высокой оценки?
- Проект 'Идеальная уборка' (СОП для housekeeping) – что такое идеально убранный номер? Детальная проверка номера – как осуществлять проверку без нагрузки на ресурсы отеля
- Проект 'Идеальный ответ' (СОП для коммуникаций с гостями) - что говорят Ваши сотрудники гостям? Как добиться того, чтобы сотрудники отеля предоставляли непротиворечивые и оперативные ответы на вопросы гостей?

СЕССИЯ 3. ФОРМИРОВАНИЕ КОМАНДЫ ОТЕЛЯ, ЗАИНТЕРЕСОВАННОЙ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИДЕАЛЬНОГО СЕРВИСА

- Базовые профессиональные умения и навыки сотрудника, работающего с гостями. Эффективный рекрутинг: как привлечь сотрудников, заинтересованных в качестве сервиса?
- Имидж сотрудника отеля: стандарты внешнего вида в индустрии гостеприимства.
- Организация системы непрерывного обучения персонала. Технологии 'вживления' стандартов работы в корпоративную память отеля и в ежедневную практику работы с гостями.
- Как создать корпоративную культуру, способствующую развитию у сотрудников чувства ответственности и личной заинтересованности в идеальном сервисе?
- Элементы материальной и нематериальной мотивации сотрудников по результатам обслуживания: как совместить интересы гостя и выгоду сотрудника?
- Постановка KPI по качеству сервиса перед руководителями и линейными сотрудниками. Методы оценки персонала отеля по итогам внедрения системы качества.

СЕССИЯ 4. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА, ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СЕРВИСА

- Как количественно измерить качество предоставляемых услуг?
- Каналы получения обратной связи от гостей по результатам обслуживания: независимое анкетирование, встречи с гостями, социальные сети, туристические порталы отзывов, 'тайный гость'.
- Система многоуровневого контроля результатов работы со стороны руководства отеля.
- Трудные гости и конфликтные ситуации: алгоритм работы с жалобами и возражениями. Правила корректного общения в сложных ситуациях.
- Работа с жалобами клиентов в социальных сетях и на сайтах отзывов – как превратить допущенную ошибку в свое преимущество? Внешний контроль: аудит качества сервиса (тайный гость).