

Обслуживание VIP-гостей (примерный стандарт)

1. Резервирование для VIP-гостей

- К гостям особого внимания относятся:
 - все клиенты, проживающие в номерах высшей категории по официальным тарифам;
 - лица, являющиеся лицами особого внимания компаний, которые проводят мероприятие в гостинице;
 - лица, которые останавливались в гостинице определенное количество раз. Количество заездов, при которых гость переходит в категорию VIP, определяется гостиницей;
 - лица, определенные высшим менеджментом гостиницы, управляющим, директором.
- При поступлении заявки на бронирование номеров для VIP-клиентов незамедлительно информируется руководство.
- Гостей особого внимания в зависимости от категории лично встречает в гостинице генеральный директор, его заместитель, менеджер по работе с гостями или дежурный менеджер и провожает их в номер.
- Информация, необходимая при бронировании, и сведения общего характера заносятся в систему бронирования.
- Статус гостя особого внимания отмечается в системе.
- На гостя особого внимания оформляется заявка VIP.
- В номер гостя отправляется именное приветственное письмо/открытка с личной подписью генерального директора, его заместителя, менеджера по работе с гостями или дежурного менеджера вместе с набором VIP.

2. Подготовка к приему VIP-гостей

- До прибытия гостя управляющий должен определить, какой номер ему предоставить.
- Предоставление номера более высокой категории (при наличии таковых) должно утверждаться управляющим.
- Все номера осматривает менеджмент гостиницы до прибытия гостей особого внимания и во время их проживания в гостинице.
- Управляющий или его заместитель должен убедиться, что руководитель службы гостиничного хозяйства проверил номера перед прибытием VIP-гостей.
- Менеджер/сотрудник отдела по работе с гостями должен проконтролировать и убедиться, что при назначении комнаты для VIP-гостя были учтены все предпочтения и особые запросы гостя.
- Менеджер/сотрудник отдела по работе с гостями должен подготовить именное приветственное письмо/открытку за подписью управляющего и положить его в номере на кровать/тумбочку или столик около кровати.
- Менеджер/сотрудник отдела по работе с гостями должен проверить комплектацию номера VIP-набором с учетом категории VIP-гостя.
- Набор VIP следует приносить в номер до прибытия гостя (если время прибытия известно).
- Служба Room Service должна ежедневно пополнять набор VIP.
- Содержимое набора определяет менеджмент гостиницы, набор VIP всегда должен быть в наличии. При подготовке наборов VIP должны учитываться особенности культуры гостей.
- Набор может иметь следующий минимально необходимый состав:
 - свежие фрукты и нарезанные фрукты с приборами;
 - цветы;

- полный бар;
- шампанское/вино;
- свежая газета.
- Минеральная вода должна стоять около кровати, а также в ванной комнате. Это необходимый минимальный стандарт.
- Все службы должны быть проинформированы о прибытии гостей особого внимания.
- Иностранным VIP-гостям через консьержа должны бесплатно предоставляться газеты на иностранных языках.
- Клиентам должны быть предоставлены различные карты города и прочая туристическая информация на иностранных языках.
- Информация о том, как звонить из номера, расценки на услуги и номера должны быть на иностранных языках.
- Меню в Room Service должно быть представлено на различных иностранных языках.
- Услуги переводчика должны предоставляться через консьержа.
- Гостям должны быть предоставлены распечатки сетки теле- и радиовещания на иностранных языках.
- Клиентам должны быть предоставлены бесплатно распространяющиеся газеты — национальные и зарубежные.

3. Прибытие VIP-гостя

- Процедуры встречи, оформления и размещения VIP-гостя должны быть выполнены максимально быстро и с наименьшим количеством неудобств для гостя.
- Перед прибытием служащий должен определить имя VIP-гостя из списка прибытия.
- Служащий должен сообщить менеджменту гостиницы (управляющему/заместителю/менеджеру по работе с гостями — в зависимости от статуса VIP-гостя) о предстоящем прибытии VIP-гостя.
- Служащий должен восстановить все детали истории гостя (личная карточка гостя/раздел меню в АСУ «История гостя»).
- Служащий должен заранее, до прибытия гостя заполнить регистрационную карту с данными VIP-гостя.
- Служащий должен заранее назначить номер комнаты с учетом статуса гостя, категории номера и срока проживания и запрограммировать электронный ключ.
- Служащий должен подготовить футляр для электронного ключа.
- Служащий должен удостовериться, что все удобства, положенные гостю по статусу, как и его особые запросы, выполнены.
- Служащий должен осмотреть комнату VIP-гостя и убедиться в ее готовности.
- Служащий должен поместить ключевую карту и регистрационную карту в фирменную папку гостиницы.
- Прибытие. Служащий, швейцар должны встретить гостя около главного входа в гостиницу.
- Служащий должен приветствовать гостя по стандарту в соответствии со временем суток.
- Служащий должен сообщить менеджменту гостиницы о прибытии VIP-гостя.
- Служащий должен предложить гостю приветственный спиртной либо прохладительный напиток.
- Служащий должен зарегистрировать гостя, предложив ему ознакомиться и поставить в случае согласия свою подпись на заполненной регистрационной карте.
- Служащий должен предоставить гостю посыльного, который сопроводит его до номера.
- Посыльный должен проводить гостя до лифта, сделать шаг в сторону и позволить гостю первому войти в лифт.
- Посыльный должен нажать кнопку требуемого этажа.
- Посыльный должен открыть дверь номера, вставить карту электронного ключа в энергосберегающее устройство на стене в прихожей и сделать шаг в сторону.
- Посыльный должен пригласить гостя войти в номер.
- Посыльный должен дать гостю время поставить ручной багаж и снять верхнюю одежду. Посыльный должен ознакомить гостя с удобствами, оборудованием и оснащением номера.
- Посыльный должен осведомиться о пожеланиях гостя и предложить, например, заказать ужин в номер или столик в ресторане.
- Посыльный должен обратиться к гостю по имени и пожелать ему приятного пребывания.

4. VIP-категории и обслуживание гостей особого внимания в номере

- Отнесением гостей к определенной VIP-категории (как и разработкой самих категорий) занимается руководство гостиницы.
- Руководство гостиницы определяет перечень и количество предметов гостеприимства (знаков внимания) или процент скидки на услуги гостиницы, которые будут предоставлены гостю в соответствии с его VIP-категорией.
- По мере повышения статуса расширяется ассортимент предоставляемых услуг и знаков внимания к VIP-гостям:
- Вариант 1:
 - VIP 1: шампанское, цветы, фрукты, газеты, тапки;
 - VIP 2: фрукты и вино;
 - VIP 3: фрукты.
- Вариант 2:
 - VIP 1:
 - все начисления — на номер;
 - встреча у дверей гостиницы — по указанию исполнительного директора;
 - оформление на стойке — с личным приветствием замдиректора по размещению;
 - ежедневная смена белья и полотенец;
 - вечерний сервис;
 - открытая телефонная линия;
 - пользование мини-баром;
 - приветственное именное письмо за личной подписью генерального директора;
 - цветочная композиция, ваза с цветами, цветок в вазочке в ванной комнате;
 - фирменная мини-шоколадка;
 - корзина с фруктами;
 - конфеты собственного производства — 5 шт.чел.;
 - французское шампанское, ведро со льдом для шампанского;
 - 1 бутылка (стекло) газированной воды (Франция), 1 бутылка негазированной воды, вода в пластике в ванной комнате;
 - бритвенный набор, зубная щетка — по запросу;
 - принадлежности в номере: набор VIP, фен, ТВ-пульт, халаты, тапочки (1–2 пары), губка для обуви, деревянные плечики для одежды, щетка для одежды;
 - фужеры, бокалы;
 - разрешение на стоянку автомобиля — по указанию исполнительного или коммерческого директора.
 - VIP 2:
 - все начисления на номер — при наличии гарантии со стороны организаторов или распоряжения исполнительного директора;
 - встреча у дверей гостиницы — по указанию коммерческого директора;
 - оформление на стойке — с личным приветствием начальника службы приема;
 - ежедневная смена белья и полотенец;
 - вечерний сервис;
 - телефонная линия — при наличии гарантии со стороны организаторов или распоряжения исполнительного директора;
 - мини-бар — при наличии гарантии со стороны организаторов или распоряжения исполнительного директора;
 - приветственная именная открытка за подписью генерального директора;
 - цветы — по указанию исполнительного директора;
 - фирменная мини-шоколадка;
 - ваза с фруктами — по указанию исполнительного директора;
 - конфеты собственного производства — 3 шт./чел.;
 - вино красное — 0,75 л (Грузия);
 - 1 бутылка негазированной воды, вода в пластике в ванной комнате;
 - бритвенный набор, зубная щетка — по запросу;
 - принадлежности в номере: набор VIP, фен, ТВ-пульт, халаты, тапочки (1–2 пары), губка для обуви, деревянные плечики для одежды, щетка для одежды;
 - фужеры, бокалы;
 - разрешение на стоянку автомобиля у пандуса — по указанию исполнительного

- или коммерческого директора.
- VIP 3:
 - все начисления на номер — при внесении депозита или при наличии гарантии со стороны организаторов;
 - встреча у дверей гостиницы — по указанию коммерческого директора или менеджера по работе с гостями;
 - оформление на стойке — с личным приветствием старшего смены портье;
 - ежедневная смена белья и полотенец;
 - вечерний сервис;
 - телефонная линия — при внесении депозита или при наличии гарантии со стороны организаторов;
 - мини-бар — при внесении депозита или при наличии гарантии со стороны организаторов;
 - приветственная именная открытка за подписью генерального или исполнительного директора;
 - цветы — по указанию исполнительного или коммерческого директора;
 - фирменная мини-шоколадка;
 - ваза с фруктами — по указанию исполнительного или коммерческого директора;
 - шампанское/вино — по указанию исполнительного или коммерческого директора;
 - 1 бутылка негазированной воды;
 - дополнительные услуги определяются исполнительным или коммерческим директором по конкретному VIP-гостю;
 - принадлежности в номере: набор VIP, фен, ТВ-пульт, губка для обуви, деревянные плечики для одежды, щетка для одежды;
 - халаты, тапочки — в номерах категории «люкс» и «апартаменты»;
 - фужеры, бокалы;
 - разрешение на стоянку автомобиля у пандуса — по указанию исполнительного или коммерческого директора.
- Список прибывающих VIP-гостей должен быть заблаговременно предоставлен в службу гостиничного хозяйства.
- Номер должен быть оснащен согласно бланку заказа на обслуживание VIP- гостей:
 - имя гостя;
 - номер комнаты;
 - дата заезда;
 - дата выезда;
 - VIP-категория;
 - особые пожелания;
 - дата, время.
- Подготовку номера к заезду VIP-гостя следует поручить лучшей опытной горничной.
- Во время подготовки номера к заезду VIP-гостя следует убедиться в том, что все оборудование в номере функционирует безупречно.
- Служба гостиничного хозяйства должна укомплектовать номер предметами особого внимания к гостю:
 - иллюстрированные книги (альбомы) о стране или городе, куда прибыл гость;
 - национальные сувениры;
 - подарочные парфюмерно-косметические наборы;
 - зонты с эмблемой гостиницы;
 - подарочные комплекты полотенец от гостиницы;
 - шарфы, перчатки с символикой гостиницы;
 - косметички, кошельки, сумки, папки с символикой гостиницы;
 - канцелярские принадлежности (наборы шариковых ручек с логотипом гостиницы, сувенирные ножи для открывания корреспонденции);
 - подставки для мобильных телефонов;
 - калькуляторы с логотипом отеля;
 - музыкальные диски с классической или национальной музыкой;
 - фирменные бейсболки, футболки и пр.
- Служба Room Service подготавливает комнату для приезда VIP-гостей в соответствии со стандартом гостиницы и VIP-категорией гостей.

- Руководство гостиницы оформляет карточку-приветствие/приветственное письмо VIP-гостю с пожеланиями приятного и успешного пребывания в отеле.
- В течение всего срока проживания комнаты VIP-гостей регулярно проверяются руководством в целях поддержания высоких стандартов обслуживания.

5. Выезд VIP-гостя

- До отъезда: предварительный счет распечатан заранее и предоставлен для ознакомления гостю в специальной папке/конверте в день отъезда/накануне отъезда.
- Гостю заранее должна быть предложена услуга по доставке багажа от номера к транспортному средству.
- Гостя заранее должны информировать об услуге хранения багажа, который будет сохранен отдельно или загружен в транспортное средство, когда требуется.
- Служащий должен находиться за стойкой, когда гость войдет.
- Служащий должен иметь опрятный внешний вид.
- Присутствие гостя должно быть замечено не менее чем за 30 секунд до его прибытия к стойке.
- Служащий должен немедленно уделить внимание гостю, даже если все другие сотрудники заняты.
- Служащий должен приветствовать гостя стоя.
- Служащий должен приветствовать гостя тепло, дружелюбно и с улыбкой.
- Приветствие служащего должно соответствовать правильному времени: «Доброе утро/день или вечер».
- Служащий должен предложить свои услуги гостю: «Чем могу быть полезен?/К вашим услугам», «Вы хотели бы рассчитаться?».
- Служащий должен уточнить имя и номер комнаты гостя.
- Директор/замдиректора гостиницы (в зависимости от статуса гостя) должен лично поблагодарить гостя при отъезде.
- Служащий должен проверить перед отъездом гостя недоставленную почту и сообщения.
- Все расходы гостя должны быть точно зарегистрированы, а обновления добавлены (мини-бар, телефонные переговоры и пр.).
- Все спорные расходы должны быть обработаны быстро и вежливо.
- Способ расчета должен быть подтвержден.
- Счет должен быть предоставлен гостю в фирменной папке, содержащей буклет гостиницы.
- Служащий должен поблагодарить гостя и пригласить его вновь остановиться в гостинице во время следующего приезда в город.
- Служащий должен предложить гостю забронировать номер для следующего посещения гостиницы.
- Служащий должен предложить гостю услуги такси.
- Менеджер или сотрудник отдела по работе с гостями должен выяснить мнение гостя о гостинице: «Как Вы оцените наше обслуживание?», «Могли бы Вы отметить особый сервис или сотрудника?», «Вы можете отметить что-либо особо?».
- В процессе выписки служащий должен обращаться к гостю по имени минимум 3 раза.
- В процессе взаимодействия с гостем служащий должен регулярно поддерживать зрительный контакт.
- Служащий должен улыбаться и производить благоприятное впечатление.
- При взаимодействии с зарубежным гостем служащий должен продемонстрировать хорошее знание иностранного языка.

6. Люкс-этаж. Стратегия поддержания уровня сбыта номеров люкс-этажа

- Цель:
 - максимизировать доход от продажи номеров;
 - обеспечить гостей альтернативным выбором размещения наряду со стандартными номерами;
 - предложить более комфортные условия проживания и расширенный ассортимент услуг;
 - обеспечить обслуживание высокого класса.
- Служащие всегда должны предлагать гостям, бронирующим номера, размещение в

номерах люкс-этажа, если они доступны для резервирования.

- Предлагая номера люкс-этажа, служащие всегда должны упоминать о преимуществах такого размещения, включающего приветственный континентальный завтрак, вечерний коктейль, отдельный бизнес-центр, тренажерный зал и другие услуги.
- Служащие должны стараться реализовывать дополнительные продажи (сверхпродажи) номеров люкс-этажа, чтобы максимизировать загрузку, доход и среднюю цену номера в гостинице.
- Продавая номера люкс-этажа «от стойки», в процессе резервирования, а также на этапе регистрации или проживания гостя, служащие обеспечивают более полное удовлетворение потребностей и запросов гостей с высоким уровнем платежеспособности.

7. Зал люкс-этажа

- Зал люкс-этажа — неофициальное место встречи для гостей, которые предпочитают исключительное обслуживание и комфортабельное размещение.
- Зал люкс-этажа должен быть открыт с 6.00 до 22.00 с понедельника по четверг и в воскресенье, в пятницу — с 6.00 и до последнего гостя.
- Континентальный завтрак:
 - подается с 6.00 до 10.00 с понедельника по пятницу;
 - заварной кофе и кофе без кофеина, горячая вода для чая;
 - ассортимент чая — не менее 5 сортов;
 - свежавыжатый апельсиновый сок и еще не менее одного сока на выбор;
 - охлажденное молоко;
 - ассортимент выпечки (круассаны, булочки, рогалики);
 - ассортимент печенья;
 - ассортимент джемов;
 - масло и сливочный сыр;
 - сливки, сахар и заменитель сахара;
 - мюсли;
 - свежие фрукты.
- Вечерний коктейль:
 - ассортимент ликеров;
 - ассортимент смешанных напитков;
 - выбор премиального отечественного и импортного пива;
 - белое и красное вино;
 - закуски на выбор повара (блюда не должны повторяться в течение недели);
 - десерт.
- Зал люкс-этажа должен быть оборудован телевизором (-и), хорошо видимым из всех точек зала. Минимальный размер ТВ — 25 дюймов. Большой экран устанавливается по решению руководства гостиницы.
- В зале люкс-этажа должно быть выделено место для встреч и переговоров. Оно должно быть максимально изолировано от шумных зон зала (ТВ, зоны отдыха и зоны приема пищи). В этой зоне должен быть телефонный аппарат.
- В зале люкс-этажа может быть организована игровая зона (шахматы и т. п.).
- Зал люкс-этажа должен иметь достаточно просторную зону для приема пищи. Зона должна иметь удобное сообщение с кухней, в ней должно быть предусмотрено место для хранения стеклянной посуды, столовой посуды и приборов, сервизов и пр.
- Зона должна быть украшена цветочными композициями, ее дизайн должен соответствовать уровню люкс-этажа.
- Стойка консьержа люкс-этажа должна быть расположена таким образом, чтобы консьержу был виден лифт, вход на этаж и вход в зал. Консьерж должен иметь возможность видеть и приветствовать гостей, выходящих из лифта.
- Стойка консьержа должна быть снабжена оборудованием и материалами для обслуживания гостей: регистрационные книги, справочники, брошюры, карты и планы местных достопримечательностей и объектов туристского интереса, другая необходимая справочная информация.

8. Услуги люкс-этажа

- Услуги, предлагаемые гостям люкс-этажа, должны включать:
 - расписание движения транспортных средств и резервирование билетов;
 - аренда автомобилей;
 - экскурсионная информация и туры;
 - резервирование ресторанов;
 - репертуар театров, календарь событий в городе, в т. ч. спортивных мероприятий и заказ билетов на них;
 - отправка факсов и ксерокопирование;
 - аренда аудио- и видеооборудования;
 - массаж, уход за лицом, парикмахерская;
 - покупка цветов и подарков;
 - услуги курьера и курьерская почта;
 - бизнес-информация;
 - газеты, журналы;
 - свежесваренный кофе/кофе без кофеина, кипяток для чая в течение дня;
 - приветственный кофе и газета;
 - буклеты и проспекты по гостинице;
 - меню всех ресторанов, кафе, баров гостиницы.
- Консьерж, исполняя служебные обязанности, должен циркулировать среди гостей в зале и освежать напитки, заменять салфетки и т. п., стараясь выявить и реализовать любые потребности и ожидания гостей.

9. Повышение ценности гостиничного продукта (добавленная стоимость)

- Гость купит гостиничный продукт/услугу, если его ценность в глазах гостя будет выше или равна той цене, которую платит гость.
- Повышение ценности продукта люкс-этажа достигается за счет введения следующих пунктов добавленной стоимости:
 - информационное письмо всем гостям люкс-этажа;
 - персональная регистрация и выписка на этаже;
 - услуга раннего заезда и позднего выезда (по возможности);
 - ночное обслуживание камердинера;
 - телевизор с диагональю более 25 дюймов;
 - стерео, CD-плеер и доставка компакт-дисков;
 - видеомэгафитон с DVD и CD-дискaми;
 - свежие цветы в номере;
 - кофемашина в зале;
 - чистка обуви;
 - компьютер с доступом в интернет;
 - участие в программе повторного/постоянного гостя;
 - ночное видео (специальные продукты);
 - библиотека;
 - программа «профиль гостя»:
 - цель программы — гарантировать немедленное признание гостей люкс-этажа, обеспечить удовлетворение и превышение ожиданий и потребностей гостей, предоставить сервис экстра-класса;
 - консьерж должен постоянно работать с файлом «история гостя» в АСУ, в котором с момента первого посещения гостем отеля автоматически создается, поддерживается и обновляется карта профиля гостя люкс-этажа;
 - карты профиля должны содержать следующую информацию: имя гостя, национальность, гражданство, семейное положение, название компании, день рождения, специальные запросы и предпочтения, комментарии, что любит и не любит гость, его фотография, скидки и прочее;
 - в течение пребывания карта профиля гостя регулярно обновляется;
 - консьерж должен иметь постоянный доступ к файлу «история гостя»;
 - в ситуации сменной работы консьержей и введения в штат нового сотрудника, использование карт профилей гостей гарантирует систематический учет и выполнение/превышение потребностей каждого гостя люкс-этажа.

10. Люкс-этаж: выезд

- До отъезда: предварительный счет распечатан заранее и предоставлен для ознакомления гостю в специальной папке/конверте в день отъезда/накануне отъезда.
- Гостю заранее должна быть предложена услуга по доставке багажа от номера к транспортному средству.
- Гости заранее должны информировать об услуге хранения багажа, который будет сохранен отдельно и загружен в транспортное средство, когда требуется.
- Служащий должен находиться за стойкой, когда гость войдет.
- Служащий должен иметь опрятный внешний вид.
- Присутствие гостя должно быть замечено не менее чем за 30 секунд до его прибытия к стойке.
- Служащий (менеджер или сотрудник отдела по работе с гостями — Guest Relations) должен уделить внимание гостю немедленно, даже если все другие сотрудники заняты.
- Служащий должен приветствовать гостя тепло, дружелюбно и с улыбкой.
- Служащий должен приветствовать гостя стоя.
- Приветствие служащего должно соответствовать правильному времени: «Доброе утро/день или вечер».
- Служащий должен предложить свои услуги гостю: «Чем могу быть полезна?/К вашим услугам», «Вы хотели бы рассчитаться?».
- Служащий должен уточнить имя и номер комнаты гостя.
- Служащий должен проверить перед отъездом гостя и вручить недоставленную почту и сообщения.
- В процессе выписки служащий должен обращаться к гостю по имени минимум 3 раза.
- Все расходы гостя должны быть точно зарегистрированы, а обновления добавлены (мини-бар, телефонные переговоры и пр.).
- Все спорные расходы должны быть обработаны быстро и вежливо.
- Способ расчета должен быть подтвержден.
- Счет должен быть предоставлен гостю в фирменной папке, содержащей буклет гостиницы.
- Служащий должен предложить гостю услуги такси.
- Служащий должен выяснить мнение гостя о гостинице: «Как Вы оцените наше обслуживание?», «Могли бы Вы отметить особый сервис или сотрудника?», «Вы можете отметить что-либо особо?».
- Служащий должен поблагодарить гостя и пригласить вновь остановиться в гостинице во время следующего приезда в город: «Мы благодарим за то, что Вы выбрали нашу гостиницу, и ждем Вас снова».
- В случае повторного визита служащий должен предложить гостю забронировать номер для следующего посещения гостиницы.
- В процессе взаимодействия с гостем служащий должен регулярно поддерживать зрительный контакт.
- Служащий должен улыбаться и производить благоприятное впечатление.
- При взаимодействии с зарубежным гостем служащий должен продемонстрировать хорошее знание иностранного языка.

Источник: По материалам бизнес-энциклопедии «Стандарты и качество отеля»