**Понятие «Постоянный гость», его особенности.**

Постоянный гость - это человек, который прибегал к услугам того, или иного предприятия (в данном случае это гостиница) неоднократное количество раз.

Для каждого постоянного гостя «Программа привилегий» разрабатывается исключительно индивидуально отделом менеджмента гостиницы.

Программа не распространяется, если гость бронирует номер через компанию, у которой с данной гостиницей заключен договор.

Программа «Постоянный гость» подразумевает в себе знание полной информации о госте, т.е. предугадывать все его недовольства и пожелания. Необходимо знать, что он любит, как лучше это преподнести.

Программа «Постоянный гость» предлагает некоторый список привилегий, к которым, как правило, относятся:

· Специальные цены на номера.

· Бесплатный поздний заезд и поздний выезд.

· Бесплатный интернет в номере (Wi-Fi).

· Трансфер «Аэропорт (Жд вокзал) - Гостиница - Аэропорт (Жд вокзал).

· Комплимент от гостиницы в виде фруктов и бутылки шампанского.

Услуга - это результат взаимодействия между исполнителем и потребителем.

Очень важно то, как была оказана услуга, ведь от этого зависит мнение о персонале и о гостинице в целом.

Также, в некоторых гостиницах действует система скидок:

1. Скидки на проживание.

2. Скидки на ресторан и бар.

3. Скидки на услуги бизнес-комнаты (конференц-зал, интернет-кабинки).

4. Скидки на услуги оздоровительного комплекса (фитнес-зал, бассейн) .

5. Скидки на парикмахерские услуги и услуги салона красоты.

6. Скидки на услуги прачечной.

Скидка - это сумма, на которую снижается продажная цена товара, реализуемого покупателю.

Исторически скидки появились и стали использоваться в условиях уличной торговли товарами, когда продавец в результате торга предоставлял скидку тому покупателю, который приобретает больше товаров.

Продвигая товар на рынок, гостиница может понижать цену для привлечения клиентов.

Часто гостиницы предоставляют скидки для особо важных гостей, а иногда и вовсе не берут с них оплату. Прием и обслуживание некоторых VIP-клиентов является большой честью для гостиницы и самой лучшей рекламой. В гостиницах практикуют и семейные скидки. Как правило, не взимается плата за проживание детей до определенного возраста (обычно до 12 лет) в номере родителей.

К скидкам можно отнести также так называемое улучшение, т. е. предоставление номера более высокой категории по цене стандартного номера (как правило, при отсутствии номеров необходимой категории).

Например, гостиницы американской компании «Свиссотель», расположенные в Бостоне, Атланте, Нью-Йорке и Чикаго предложили клиентам скидки, напрямую зависящие от возраста: для 65-летних скидка составляет 65 %, для 75-летних -- 75 %; для гостей, которым исполнилось 100 лет -- размещение бесплатно!

Наряду со скидками в гостиницах имеют место и надбавки: в праздничные дни, дни важных событий, религиозных праздников, спортивных соревнований (например, Олимпиады).

Существуют надбавки за возможность выбрать номер с лучшим видом из окна, остановиться в полюбившемся номере. Дополнительная плата в таких случаях не превышает обычно 5-10 % от стоимости номера.

Также, к программе «Постоянный гость» относится регистрация, прием и размещение VIP (VeryImportantPerson) гостей.

К категории VIP гостя, относятся известные люди (ученые, актеры, музыканты и т.д), а также постоянные клиенты гостиницы, часто проживающие гости или члены правительства, которые очень важны для гостиницы по каким-либо причинам.

Для VIP-гостей необходимо сделать все, чтобы полностью удовлетворить потребности и оставить положительный статус о гостинице.

Работа с VIP-гостями очень важное и прибыльное дело для гостиницы. Те гостиничные предприятия, которые уделяют должное внимание работе с VIP-гостями, получают хорошую прибыль, которая окупает затраты на проведенную работу.

К характерным особенностям VIP-обслуживания обычно следует относить:

1. Трансфер на такси до гостиницы в день приезда и до аэропорта в день отъезда;

2. Комплимент от гостиницы в номере в виде бутылки шампанского и корзины фруктов в день приезда;

3. Бесплатная обзорная экскурсия;

4. Индивидуальные экскурсии по заказу клиента и некоторые индивидуальные удобства в отеле.

VIP-обслуживание предполагает индивидуальный подход к постояльцу, часть номеров гостиницы (супер люксы, «президентские» номера, пент хауcы) оборудуют особым образом для обслуживания клиентов, желающих иметь более комфортные условия проживания и готовых заплатить за них. Повышенный уровень комфорта выражается в соответствующем оформлении номера, оснащенности его теле-, видеоаппаратурой и другой техникой, наличии свежих цветов, открыткой (Приложение № 5), шампанского и т.д.

Зарубежная практика показывает, что периодическое проживание любой важной персоны в гостинице автоматически поднимает ее престиж, делает ее известной и популярной. Для демонстрации престижности гостиницы, например, оформляют стенды с фотографиями известных постояльцев с их автографами, вывески со списками знаменитостей, которые в разные годы останавливались в этой гостинице, и т.д. И хотя в нашей стране «демонстрация» важных персон не имеет такого публичного выражения, все же ряд гостиниц выделяют для себя тех клиентов, которые для них подпадают под категорией VIP.

В этом деле важную роль играет не только фантазия руководства заведения, но и индивидуальные предпочтения клиента.

Так, VIP-клиенту могут готовить блюда в ресторане по индивидуальному заказу с подачей прямо в номер, предоставлять услуги Интернет, оборудовать номер различными техническими средствами и даже учитывать пожелания клиента по дизайнерскому оформлению номера. Естественно, все это делается не бесплатно, а учитывается при формировании цены проживания. При этом гостиница не ограничивает себя в ценовом диапазоне при выборе оборудования и предметов интерьера: все расходы будут учтены при формировании стоимости гостиничной услуги.

Для этого необходимо составить соответствующий внутренний документ - калькуляцию. Этот документ поможет предприятию и в вопросах налогообложения. Как известно, определение базы налогообложения по основным налогам (налог на прибыль, НДС, НДФЛ) зачастую «завязано» на обычной цене. Формирование продажной цены с учетом особых условий обслуживания VIP-клиентов как раз и будет доказательством того, что это и есть обычная цена. Не секрет, что любая гостиница имеет круг клиентов, которым по каким-то причинам уменьшают стоимость проживания. Именно их и считают VIPами. Снижение стоимости проживания для VIP-гостей необходимо оформить как предоставление скидок с цены услуги, чтобы не дразнить проверяющих на предмет применения обычных цен.

Скидки могут предоставляться в зависимости от частоты проживания в гостинице в течение года, количества дней проживания за какой-либо промежуток времени, перечисления предоплаты и т.д. При этом они могут быть разовыми, постоянными, накопительными, бонусными.

Таким образом, можно сделать вывод, что работа службы приема и размещения с VIP и постоянными гостями очень важна, важна вся обходительность, вежливость, предоставление скидок, привилегий, и просто приятных мелочей вроде бутылки шампанского или/и корзины фруктов и открытки. Будь любому человеку на месте постоянного/VIPгостя, ему будет безумно приятно за оказанное внимание. Ведь постоянный гость с каждым своим пребыванием в гостинице приносит еще больший доход, а также производит своего рода рекламу, перед родными, близкими и друзьями, а это влечёт за собой поток потенциальных клиентов, это огромный плюс к репутации гостиницы и немаловажный для рентабельности гостиницы - доход. И в конце концов, в качестве компенсации за потраченное время, и, возможно, негативные эмоции все благодарности за качественное обслуживание будут адресованы именно работникам службы приема и размещения.