Виды услуг в гостинице

Намереваясь отправиться в отпуск, мы порой даже не задумываемся о том, каким образом туристические агентства и гостиницы организуют наш досуг таким образом, чтобы мы ни в чем не нуждались. Когда же речь идет о планирование гостиничного бизнеса, встает вопрос о том, какие виды услуг в гостинице предлагать постояльцам. Следующий вопрос – что предоставлять бесплатно, что – за дополнительную плату. В данной статье поговорим об организации рабочего процесса в гостинице. Типы и виды услуг в гостинице Отельный сервис разделяется на основные, дополнительные и индивидуальные виды услуг. В зависимости от пожеланий отельера и уровня конкурентной среды в заданном регионе, этот сервис может быть как абсолютно бесплатным, так и за дополнительную плату. Основные виды услуг в гостинице Существует ряд основных услуг в отеле, закрепленные на законодательном уровне, как те блага, которые должны оказываться во всех гостиничных учреждениях, как бесплатные. Это обязательно. Их перечень: В случае необходимости вызов скорой медицинской помощи Наличие и круглосуточная возможность использовать медицинскую аптечку Доставка писем, газет и прочей корреспонденции, предназначенной постояльцу Пробуждение гостя к назначенному времени Наличие и возможность доступа к кипятку, ножницам, иголкам с нитками Пользование одним комплектом посуды и его замена Вне зависимости от концепции гостиничного предприятия, данные услуги ваш отель должен предоставлять. Однако каждому понятно, что если отель будет предоставлять лишь это, его рейтинг будет оставлять желать лучшего. В условиях жестокой конкуренции между гостиницами и гостиничными сетями необходимо быть «в тренде» и предвосхищать потребности постояльцев. Так, буквально несколько лет назад свои бонусы и преимущества в виде дополнительных клиентов получали те редкие гостиницы, которые позволяли постояльцам пользоваться раздаваемым интернетом без взимания дополнительной платы. Дополнительные услуги гостиницы На сегодняшний день сайты отелей, сетей и ресурсы по бронированию пестрят баннерами с надписью «бесплатно» и «в подарок». Конкурируя между собой, гостиницы стараются предоставить уникальный сервис своим гостям, либо стандартные разновидности платных услуг — безвозмездно. Наиболее распространенные платные услуги в гостиницах: Это интересно Телекоммуникационные услуги в гостинице Предложение групповых и индивидуальных экскурсий Персональный переводчик и гид Продажа билетов на культурно-массовые мероприятия Обмен валюты Ремонт одежды, обуви, химическая чистка и глажка Сувенирная продукция Аренда площади для деловых переговоров и конференций Сауны, бани, спа-салоны, массажные салоны, косметологические кабинеты, парикмахеры Покупка и доставка цветов Заказ такси Разумеется, чем большее количество услуг предлагает гостиница бесплатно, тем больше у нее шансов на лидирующие позиции и обратную связь с клиентами. Наработка хороших отзывов – долгий, затратный и трудоемкий процесс. Высокое качество сервиса, как ничто другое, может помочь в данном вопросе. Сегодня плохим тоном считается предложение определенного ряда услуг за дополнительную оплату. Когда-то дорогой интернет, в наше время обязан быть доступным всем свободно. Подробная консультация специалистом ресепшена о проводимых в городе мероприятиях; о том, как добраться до нужного клиенту места и обратно; о возможности сэкономить средства в городе и прочая полезная информация предоставляется бесплатно. Вызов такси к гостинице не должен быть оплачиваемым ничем, кроме чаевых, максимум. Индивидуальные услуги в гостинице Гостиницы, на фасаде которых красуется немалое количество звезд не могут позволить себе забыть об индивидуальном подходе к персонам особой важности. Это могут быть люди, полезные для данного бизнеса, или просто обеспеченные постояльцы. Если персональные услуги оказываются в исключительных случаях, их наличие не станет финансово привлекательным, однако создаст определенное реноме гостиничному предприятию, что немаловажно. К числу персональных услуг относится в том числе индивидуальный работник отеля, сопровождающий постояльца во весь период его пребывания. В его обязанности входит консультации по всем вопросам, изыскание решений любой сложности, дабы удовлетворить пожелания взыскательного клиента. Неплохим вариантом индивидуального подхода к гостю являются небольшие подарочки, приятные сувениры на память о пребывании в вашей гостинице. Это может быть любая сувенирная продукция, например, шоколадки местной фабрики с логотипом вашей компании. Этот недорогой и скромный подарок подчеркнет уровень сервиса в вашей гостинице и заставит улыбнуться даже самого строгого гостя.

Источник: http://inn35.ru/vidy-uslug-v-gostinitse/