



Υποενότητα 3

Εξυπηρέτηση πελατών

Ποιοτική εξυπηρέτηση

Τα ξενοδοχεία οφείλουν να προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες. Αν συμβεί το αντίθετο τότε προκύπτουν:

- Δυσφήμιση
- Μεγάλο κόστος
- Μετάδοση της είδησης

Οι δυσαρεστημένοι πελάτες θα δυσφημίσουν το ξενοδοχείο σε 8-12 άλλα άτομα.

Κοστίζει στην επιχείρηση 6-7 φορές περισσότερο να αποκτήσει έναν νέο πελάτη από το να κρατήσει ευχαριστημένο έναν ήδη υπάρχοντα.

Οι ικανοποιημένοι πελάτες ενημερώνουν και άλλα άτομα (πιθανούς μελλοντικούς πελάτες) για την καλή τους εμπειρία από την διαμονή τους στο ξενοδοχείο μας.

Διαστάσεις ποιοτικής εξυπηρέτησης

Διαδικαστική
διάσταση

Περιλαμβάνει όλους τους κανονισμούς
λειτουργίας του ξενοδοχείου

Προσωπική
διάσταση

Αφορά την προσωπική συμπεριφορά
και το ιδιαίτερο ύφος εξυπηρέτησης
του κάθε εργαζόμενου

Διαστάσεις ποιοτικής εξυπηρέτησης

- Στην διαδικαστική διάσταση περιλαμβάνονται στοιχεία όπως:
 - ✓ Κανονισμοί που ισχύουν στο ξενοδοχείο.
 - ✓ Τυποποιημένοι τρόποι παροχής του σέρβις.
 - ✓ Βασικά τυπικά προσόντα υπαλλήλων.
 - ✓ Βασικές ή και εξειδικευμένες γνώσεις υπαλλήλων.

Στην προσωπική διάσταση περιλαμβάνονται στοιχεία όπως:

- ✓ Φιλικότητα.
- ✓ Διακριτικότητα.
- ✓ Λεπτοί τρόποι.
- ✓ Ενδιαφέρον για την εργασία.
- ✓ Ενδιαφέρον για την σωστή εξυπηρέτηση του πελάτη.
- ✓ Εμφάνιση.

Παράγοντες ποιοτικής εξυπηρέτησης

➤ Επικοινωνία

Είναι η ικανότητα της σαφούς έκφρασης (προφορικής ή γραπτής), όταν επικοινωνούμε με τον πελάτη

➤ Ευαισθησία

Είναι η αναγνώριση των αισθημάτων του πελάτη και το ενδιαφέρον για τις ανάγκες του και την δική του οπτική γωνία.

➤ Αποφασιστικότητα

Είναι η λήψη αποφάσεων και οι ενέργειες προς την κατεύθυνση της λύσης των προβλημάτων του πελάτη.

➤ Ετοιμότητα

Είναι η ανά πάσα στιγμή διάθεση για εξυπηρέτηση του πελάτη.

Παράγοντες ποιοτικής εξυπηρέτησης

➤ Ευελιξία

Είναι η προσαρμογή του στυλ εξυπηρέτησης και προσέγγισης των προβλημάτων με βασικά κριτήρια τις ανάγκες, την προσωπικότητα και τη διάθεση του πελάτη.

➤ Follow up

Είναι η υλοποίηση των υποσχέσεων και δεσμεύσεων προς τον πελάτη με τρόπο άμεσης ανταπόκρισης.

➤ Εντύπωση

Είναι η υιοθέτηση ενός στυλ που δημιουργεί θετική εικόνα στον πελάτη

➤ Πρωτοβουλία

Είναι η πραγματοποίηση ενεργειών για την ικανοποίηση του πελάτη πέρα από αυτό που αναμένει.

Παράγοντες ποιοτικής εξυπηρέτησης

Αξιοπρέπεια

Είναι η υιοθέτηση υψηλών προδιαγραφών στις συναλλαγές με τον πελάτη, στο πεδίο των κοινωνικών σχέσεων και της ηθικής και φιλοσοφίας που διακατέχει το ξενοδοχείο.

Γνώση του αντικειμένου

Είναι η γνώση και κατανόηση της αξίας των προϊόντων και υπηρεσιών που προωθεί το ξενοδοχείο, καθώς και των διαδικασιών και αναγκών του πελάτη.

Εκτίμηση

Είναι η αποτελεσματική προσέγγιση και αξιοποίηση των υπαρχουσών πληροφοριών, στην κατεύθυνση της λύσης των προβλημάτων του πελάτη και της ικανοποίησης των αναγκών του.

Παρακίνηση

Είναι η ικανοποίηση και η πληρότητα των αισθημάτων, μέσα από την εξυπηρέτηση του πελάτη, τη σχέση μαζί του και το χειρισμό των θεμάτων που τον ενδιαφέρουν.

Παράγοντες ποιοτικής εξυπηρέτησης

Πειστικότητα

Είναι η ικανότητα του να πείθουμε τον πελάτη να δέχεται ιδέες και λύσεις προβλημάτων και να αντιλαμβάνεται τα οφέλη των προϊόντων και υπηρεσιών που του προσφέρουμε.

Σχεδιασμός

Είναι η κατάλληλη προετοιμασία για την οργάνωση της δουλειάς και η ετοιμότητα για χειρισμό των αντιδράσεων του πελάτη.

Προσαρμοστικότητα

Είναι ο αποτελεσματικός χειρισμός των προβλημάτων του πελάτη, της απρόβλεπτης ροής εργασίας και άλλων περιστατικών κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησης του πελάτη.

Αναλυτικότητα

Είναι η ικανότητα της συλλογής πληροφοριών και γεγονότων για τα προβλήματα του πελάτη και η πραγματοποίηση της ανάλυσης και οργάνωσης για την αντιμετώπισή τους

Ρεγκούκος Παναγιώτης ,2000, Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών, Ηλεκτρονικές Εκδόσεις Seminars & Consulting.

Τα βήματα για να κερδίσουμε αφοσιωμένους πελάτες

Μεταβίβαση θετικής συμπεριφοράς προς τους πελάτες.

Βήμα 1^ο

Βήμα 2^ο

Προσδιορισμός των αναγκών των πελατών.

Πετυχαίνουμε τον στόχο για αφοσιωμένους πελάτες οι οποίοι θα φέρουν με την σειρά τους και άλλους πελάτες.

Βήμα 4^ο

Βήμα 3^ο

Εξασφάλιση των σωστών υπηρεσιών προς τους πελάτες.

Τα βήματα για να κερδίσουμε αφοσιωμένους πελάτες

Βήμα 1^ο

Μεταβίβαση θετικής συμπεριφοράς προς τους πελάτες.

- Εμφάνιση
- Γλώσσα σώματος
- Τόνος φωνής
- Χαμόγελο
- Ικανότητα επικοινωνίας

Τα βήματα για να κερδίσουμε αφοσιωμένους πελάτες

Προσδιορισμός των αναγκών των πελατών.

Βήμα 2^ο

- Κατανόηση βασικών αναγκών
- Κατανόηση των χρονικών απαιτήσεων
- Πρόληψη επιθυμιών
- Προσπαθούμε να γνωρίσουμε τους πελάτες

Τα βήματα για να κερδίσουμε αφοσιωμένους πελάτες

Εξασφάλιση σωστών υπηρεσιών προς τους πελάτες

Βήμα 3^ο

- Γνωρίζουμε καλά τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου
- Γνωρίζουμε τα χαρακτηριστικά κάθε αγαθού
- Δίνουμε πάντα σωστές πληροφορίες
- Κάνουμε τους πελάτες να αισθάνονται άνετα

Τα βήματα για να κερδίσουμε αφοσιωμένους πελάτες

Βήμα 4^ο

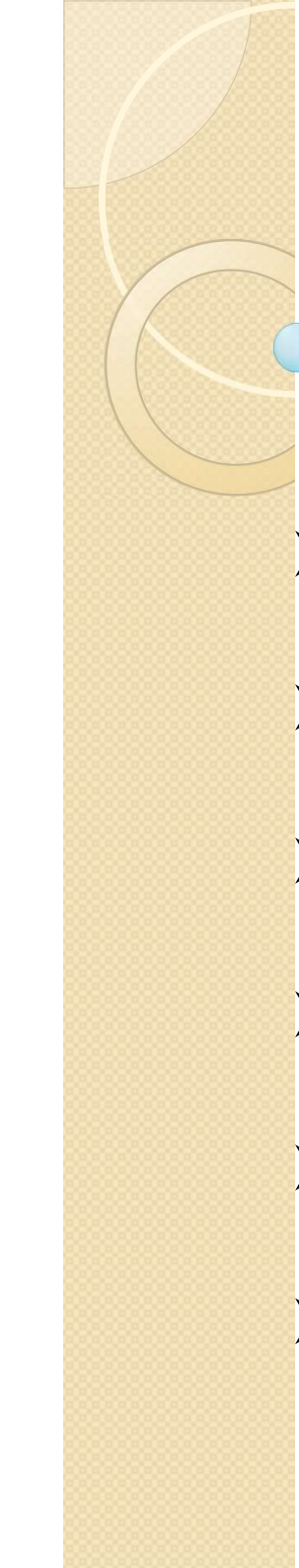
Πετυχαίνουμε τον στόχο για αφοσιωμένους πελάτες οι οποίοι θα φέρουν με την σειρά τους και άλλους πελάτες

- Διορθώνουμε λάθη που έγιναν και λαμβάνουμε μέτρα να μην επαναληφθούν
- Δεν αφήνουμε να αναχωρήσει πελάτης που είχε παράπονο αν πρώτα δεν κάνουμε προσπάθεια επίλυσης
- Οι πελάτες επιστρέφουν στο ξενοδοχείο και μάλιστα μεταφέρουν θετικά σχόλια στους οικείους τους

Τα προσόντα του προσωπικού του ξενοδοχείου.

Βασικά προσόντα που πρέπει να έχει κάθε εργαζόμενος σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι:

- Γνώση των τιμών των υπηρεσιών της μονάδας
- Γνώση του κανονισμού σχέσεων πελατών και ξενοδοχείου
- Γνώση του διεθνούς κανονισμού ξενοδοχείων
- Γνώση των υποχρεωτικών Αστυνομικών διατάξεων που αφορούν την άφιξη, παραμονή και αναχώρηση του πελάτη
- Γνώση των υποχρεωτικών φορολογικών διατάξεων που πρέπει να τηρούνται κατά την άφιξη, παραμονή και αναχώρηση και εξόφληση του λογαριασμού του πελάτη
- Γνώση των διατάξεων του ΑΚ για την ευθύνη του ξενοδόχου
- Γνώσεις για την αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών όπως πυρκαγιά, θάνατος ή ατύχημα, απώλεια ή κλοπή αντικειμένων
- Σωστή επαγγελματική κατάρτιση
- Γνώση ξένων γλωσσών
- Γνώση ξενοδοχειακής επικοινωνίας
- Γνώση ξενοδοχειακής εθιμοτυπίας



• Κανόνες συμπεριφοράς και εμφάνισης

- Ευγένεια
- Συνέπεια
- Σεβασμός ιεραρχίας
- Διαφύλαξη προσωπικών δεδομένων
- Τήρηση κανονισμών ασφαλείας
- Εκπαίδευση

Εμφάνιση εργαζόμενου

- Οι εργαζόμενοι στον ξενοδοχειακό κλάδο αποτελούν όλοι την εικόνα του ξενοδοχείου.
- Η κάθε τουριστική και ξενοδοχειακή επιχείρηση έχει την δική της **πολιτική**.
- Οι εργαζόμενοι πρέπει να φροντίζουν την υγεία & την προσωπική τους υγιεινή.



Εμφάνιση εργαζόμενου

- Οι εργαζόμενοι να αναλαμβάνουν καθήκοντα εργασίας αφού έχουν κάνει μπάνιο.
- Είναι πολύ σημαντικό, ιδιαιτέρως κατά το καλοκαίρι, διότι οι εργαζόμενοι είναι σε συνεχή επαφή με τους πελάτες.



Εμφάνιση εργαζόμενου

- Οι γυναίκες θα πρέπει να έχουν πάντα καθαρά και περιποιημένα μαλλιά.
- Τα κοντά μαλλιά θα πρέπει να μην καλύπτουν το πρόσωπο και να παραμένουν μακριά από τους ώμους.
- Τα μακριά μαλλιά θα πρέπει να είναι πιασμένα κοτσίδα ή αλογοουρά.
- Οι γυναίκες μπορούν να χρησιμοποιούν κορδέλες και στέκες στα μαλλιά τους σε μαύρο χρώμα.



Εμφάνιση εργαζόμενου

- Οι άντρες θα πρέπει να έχουν πάντα καθαρά και περιποιημένα μαλλιά, κοντά και καλοχτενισμένα.
- Δεν συνίσταται η χρήση των ζελέ και η βαφή για τα μαλλιά των αντρών.
- Οι άντρες επιπλέον θα πρέπει να ξυρίζονται καθημερινά



Εμφάνιση εργαζόμενου

- Τα νύχια όλων των υπαλλήλων πρέπει είναι κομμένα και περιποιημένα.
- Οι γυναίκες μπορούν να χρησιμοποιούν κάποιο απαλό χρώμα βερνικιού νυχιών.
- Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να πλένουν καθημερινά τα δόντια τους και πάντα να είναι χαμογελαστοί.



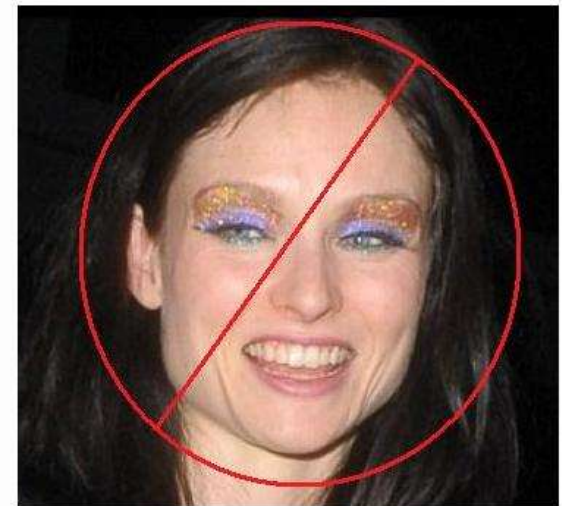
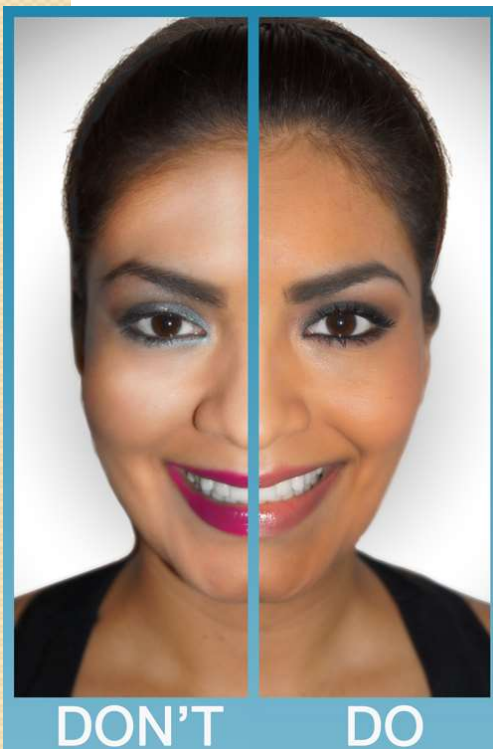
Εμφάνιση εργαζόμενου

- Επιπλέον, τα αποσμητικά και οι κολόνιες που χρησιμοποιεί το προσωπικό δεν θα πρέπει να έχουν έντονη μυρωδιά, αλλά να είναι διακριτικά.



Εμφάνιση εργαζόμενου

- Το μακιγιάζ των γυναικών θα πρέπει να είναι απαλό και να έχει φυσικές αποχρώσεις.



Εμφάνιση εργαζόμενου

Poor Personal Hygiene



Dirty Hands



Dirty Finger Nails



Dirty Uniforms



Smoking in Food Areas



Being Sick at Work



Open Cuts

NAJLA KADDOUR

Celebrity Make-Up Artist

5 MAKE-UP

DO'S



&

DON'TS



WWW.NAJLAKADDOUR.COM

Εμφάνιση εργαζόμενου

- Για τους άντρες εργαζόμενους δεν συνίστανται τα σκουλαρίκια, τα μούσια και τα μουστάκια.
- Οι γυναίκες μπορούν να φορούν διακριτικά αξεσουάρ τα οποία ταιριάζουν με τη στολή τους.
- Αποφεύγονται τα ακριβά και εκκεντρικά ρολόγια, τα έντονα σκουλαρίκια και τα σκουλαρίκια στη μύτη.
- Μόνο ένα διακριτικό δαχτυλίδι και ρολόι επιτρέπεται στα χέρια.



Εμφάνιση εργαζόμενου

- Τα παπούτσια τους πρέπει να είναι καθαρά και γυαλισμένα και να πληρούν τις προδιαγραφές του τμήματος του εργαζόμενου (π.χ. αθλητικά στην πισίνα, δερμάτινα στην υποδοχή, σαμπό στην καθαριότητα, κ.α.)
- Οι γυναίκες θα πρέπει να φορούν μαύρα παπούτσια και τα τακούνια τους δεν θα πρέπει να ξεπερνούν τα 5 εκατοστά.
- Οι άντρες θα πρέπει να φορούν μαύρα παπούτσια και μαύρες κάλτσες.

Γυναικεία Παπούτσια

Υποδοχή/ Τμήμα δημοσίων σχέσεων, κ.α.



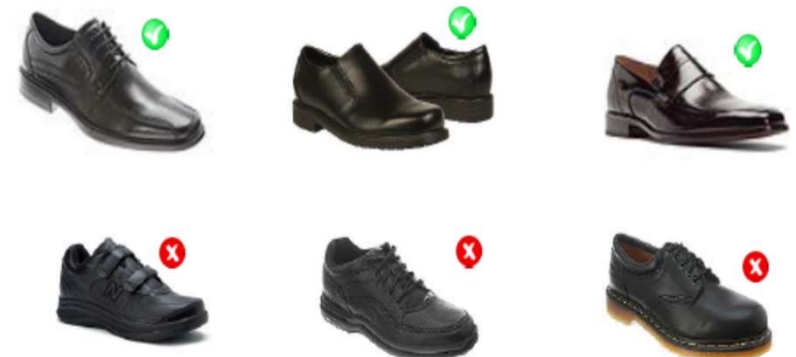
Σερβιτόροι Παραλία & Πισίνα



Σερβιτόρες



Αντρικά παπούτσια- όλα τα τμήματα



Εμφάνιση εργαζόμενου

- Οι στολές των εργαζόμενων θα πρέπει να είναι πάντα καθαρές και φρέσκο-σιδερωμένες.
- Οι στολές θα πρέπει να ελέγχονται τακτικά και να είναι σε καλή κατάσταση, να μη λείπουν κουμπιά.
- Το καρτελάκι με το όνομα του υπαλλήλου να είναι καθαρό και να φοριέται καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας.



Εμφάνιση εργαζόμενου

- Συνίσταται το κοφτό περπάτημα και απαγορεύεται η στήριξη του σώματος στους τοίχους του ξενοδοχείου.
- Οι εργαζόμενοι δεν πρέπει να τρέχουν, σε όλους τους χώρους εργασίας και ιδιαίτερα σε κοινόχρηστους χώρους που υπάρχουν πελάτες, όσο βιαστική και να είναι η δουλειά που πρέπει να εκτελεσθεί.



Εμφάνιση εργαζόμενου

- **Απαγορεύεται** η χρήση του κινητού τηλεφώνου εν ώρα εργασίας.
- Για όλους τους εργαζόμενους, συνίσταται να ελέγχουν την εμφάνισή τους σε έναν καθρέφτη πριν αναλάβουν τα καθήκοντα της εργασίας τους.
- Η εξωτερική τους εμφάνιση πρέπει να είναι κατάλληλη για το χώρο εργασίας τους.



Ερωτήσεις κατανόησης

- Γιατί πρέπει ένας υπάλληλος της υποδοχής να είναι έτοιμος να αναλάβει τη βάρδια του 5 με 10 λεπτά νωρίτερα;
- Γιατί η προσωπική εμφάνιση και υγιεινή ενός υπαλλήλου είναι σημαντική για αυτόν, την επιχείρηση και τους πελάτες;
- Γιατί πρέπει οι υπάλληλοι μιας επιχείρησης τουριστικού ενδιαφέροντος να κάνουν μπάνιο καθημερινά και να πλένουν 2 φορές τη μέρα τα δόντια τους;



Ερωτήσεις κατανόησης

- Πόσο τακτικά πρέπει να αλλάζει η στολή εργασίας ενός ξενοδοχοϋπάλληλου;
- Τι πρέπει να κάνει ένας υπάλληλος αν συνειδητοποιήσει πως λείπουν κάποια κουμπιά από τη στολή του;
- Τι πρέπει να κάνει ένας υπάλληλος αν συνειδητοποιήσει πως έχει χάσει το καρτελάκι με το όνομά του;



<https://www.youtube.com/watch?v=s3aR3yP4aKg>

Επαγγελματική εμφάνιση εργαζομένων



ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ❑ Το ξενοδοχειακό προϊόν είναι ένα σύνολο υπηρεσιών και αγαθών που προσφέρονται στο ξενοδοχείο.
- ❑ Έχει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά με κυριότερα τον υψηλό δείκτη ευαισθησίας, την μη δυνατότητα αποθήκευσής του και τυποποίησής του.
- ❑ Η ποιότητα αποτελεί σημαντικό στοιχείο για τις ξενοδοχειακές μονάδες. Θεωρείται ταυτόσημη με την εκπλήρωση των προσδοκιών των πελατών.
- ❑ Τα ξενοδοχεία είναι επιχειρήσεις που λειτουργούν υπό το πρίσμα πελατοκεντρικής φιλοσοφίας και κουλτούρας.
- ❑ Οι πελάτες των ξενοδοχείων αποτελούν ουσιαστικά το «κύτταρο» της επιχείρησης.
- ❑ Οι σημερινοί πελάτες έχουν αυξημένες απαιτήσεις σε σχέση με το παρελθόν και η κατηγοριοποίησή τους είναι απαραίτητη για την παροχή στοχευμένων υπηρεσιών.
- ❑ Η ποιοτική εξυπηρέτηση αποτελείται από την διαδικαστική και την προσωπική διάσταση.
- ❑ Οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία θα πρέπει να ακολουθούν πιστά τους βασικούς κανόνες συμπεριφοράς και εμφάνισης οι οποίοι συνοψίζονται σε ευγένεια, συνέπεια, σεβασμό, ατομική υγιεινή και καθαριότητα.