

Надежда Кириченко



ДОБРО

ПО
ЖА
ЛОВАТЬ

в гостеприимство



ПРОСТЫЕ И ПОУЧИТЕЛЬНЫЕ ИСТОРИИ
ОБ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И СЕРВИСЕ

12+

Надежда Кириченко

**Добро пожаловать
в гостеприимство**

«Автор»

2022

Кириченко Н. Н.

Добро пожаловать в гостеприимство / Н. Н. Кириченко —
«Автор», 2022

Простые и поучительные истории об индустрии гостеприимства и сервисе. Автор книги Надежда Кириченко — эксперт в сфере гостеприимства, руководитель отдела обучения и ведущий тренер в компании QA Hotel Service, специализирующийся на обучении сотрудников сферы HoReCa. Книга написана на основе событий, которые происходили с автором и его коллегами в профессиональной деятельности, и состоит из отдельных, не связанных между собой коротких историй. Автор призывает читателя поразмышлять на тему важности оказания услуг высокого качества и в ненавязчивой, но назидательной форме дает рекомендации по повышению уровня обслуживания и формированию лояльности клиентов. Книга может быть использована как учебное пособие для сотрудников сферы гостеприимства и сферы обслуживания в целом, а также будет интересна широкому кругу читателей, желающих заглянуть в «закулисы» работы отелей и ресторанов.

© Кириченко Н. Н., 2022

© Автор, 2022

Содержание

Вступление	5
Оплот искренности, или От улыбки станет мир светлее!	7
«Мы растем!», или О чем Гостю расскажут ваши креветки	9
Я экономлю деньги Гостя! А ты?	11
Чашечка с блюдцем	13
«Жаловаться нельзя шантажировать». Где Гость поставит запятую?	16
Алло, ресепшен!	18
«Давайте потом», или О мелочах, которые решают все	20
Самая красивая, самая умная, самая талантливая!	22
Конец ознакомительного фрагмента.	24

Надежда Кириченко

Добро пожаловать в гостеприимство

*Посвящается моей маме, научившей меня любить людей и
привившей страсть к путешествиям*

Вступление

Дорогой мой читатель!

Вы новичок в сфере обслуживания, или уже признанный эксперт, или только рассматриваете возможность связать с ней свою судьбу, но, если вы читаете эти строки, я приглашаю вас окунуться в интересный, беспокойный, но прекрасный мир – мир гостеприимства! И давайте зайдем в него вместе со мной со служебного входа.

Меня зовут Надежда Кириченко. Я эксперт в сфере гостеприимства с восемнадцатилетним стажем, управляющий партнер и ведущий тренер в компании QA Hotel Service, которая специализируется на проведении обучения для сотрудников HoReCa.

По счастливой случайности свое знакомство с отельным миром я начала в сети AZIMUT Hotels, где существовало очень важное правило «Гость – главный человек в Отеле», и потому слово «Гость» необходимо писать только с большой буквы. Так мы выражаем любовь и уважение к тем, для кого созданы и кто платит нам зарплату.

Когда, по еще одной счастливой случайности, я присоединилась в качестве тренера к проекту QA Hotel Service, словами с большой буквы для меня также стали «Отель» и «Ресторан». Так мы выражаем любовь и уважение к тем, для кого хотим быть полезными.

Теперь вас не удивит наличие большого количества заглавных букв в этой книге.

«Добро пожаловать в гостеприимство!» – именно так в большинстве Отелей и Ресторанов называется тренинг для новичков. Его обязательно проходят все, кто хочет работать в компании, – от подносчика багажа до генерального директора. Не имеют значения ваш стаж, опыт работы и регалии в прошлом – тренинг обязателен к посещению, потому что именно на нем вам расскажут об истории компании, ее миссии и ценностях, корпоративной культуре, а также непременно поделятся вдохновляющими рассказами ее лучших сотрудников.

Теперь вы наверняка догадались, почему я так назвала свою книгу. В ней я собрала истории, героями которых являются официанты и бармены, горничные и администраторы, управляющие и другие сотрудники российских Отелей и Ресторанов. Все главы написаны на основе реальных случаев, происходивших со мной, моими коллегами или участниками моих тренингов и встреч с отельерами.

Это истории успеха, с которых я призываю вас брать пример.

Это истории провала, над которыми я предлагаю поразмышлять вместе со мной и найти лучшие решения.

В каких-то из них вы узнаете себя или своих коллег, где-то улыбнетесь, с чем-то не согласитесь, что-то, возможно, растрогает вас до слез.

Но самое главное для меня, чтобы из каждой прочитанной главы вы сделали верные выводы, исправили существующие ошибки, обсудили с коллегами лучшие идеи и взяли их в работу.

Мне очень хочется, чтобы, читая эту книгу, вы вынырнули из текучки, взглянули на наш труд со стороны и вдохновились на новые героические (как это ни громко сказано) поступки на благо Гостя и всей сферы обслуживания в целом!

Желаю вам приятного и полезного прочтения.

Надежда Кириченко

Оплот искренности, или От улыбки станет мир светлее!

– Добрый день! Добро пожаловать! Вам письмо отправить? Заказное? С уведомлением? Будьте любезны, положите конверт на весы и заполните вот этот формуляр. Или давайте я сама все сделаю, просто адрес получателя сообщите!

Я смотрела на милую девушку в синей жилетке и не верила своим глазам: она была услужлива и улыбалась. Так на почте меня никогда не встречали.

Надо признаться, я всегда терпеть не могла посещать почту, банк, поликлинику и другие «казенные дома». В таких местах в дни моей молодости (неужели я так написала?) происходили ужасающие метаморфозы: любой заходящий туда и с виду приличный человек непременно превращался в возмущенного крикуна, доказывающего, что «вас здесь не стояло», или унылого горемыку, бормочущего слова проклятия в адрес всех окружающих. Толпы томящихся в ожидании людей, смотрящих друг на друга «с нелюбовью», духота, ручки на шнурках, а главное, начальственные лица работников, восседающих в кабинках за стеклами и сурово командующих: «Следующий!». Ну кому такое может нравиться?!

И вот будущее пришло! Отделение почты возле моего дома долго было на ремонте и теперь, после открытия, сияло новизной и лоском. Брендированные яркие стойки, чистота, удобные пандусы, электронная очередь – все здесь было сделано для удобства человека. Метаморфозы также наблюдались. Торопливые правдолюбыв наконец расслабились, понимая, что теперь их миссию выполняет бездушное, но справедливое электронное табло и никто не пролезет вперед. А сварливые бабульки, пришедшие по старинке за пенсией, здесь превращались в милых болтушек, спокойно ожидающих своей очереди в мягких креслах. Глядя на них, так и лезли в голову банальные, но такие мудрые крылатые фразы, что «Бытие определяет сознание» и «Красота спасет мир»!

Венцом этого «мира и согласия» стал, конечно, человек! Точнее, люди – обновленные, как будто заново рожденные, сотрудники.

Долгое время «Почта России» была для меня настоящим оплотом искренности. Здесь никто не старался скрыть от вас своих истинных чувств: если девушке за кассой было весело – она смеялась и перекидывалась шутками с коллегами, если настроение было кем-то испорчено – она злобно рычала, прикрикивая на всех томящихся в очереди. А еще сотрудники очень любили рассказывать о том, с какими сложностями и проблемами они сталкиваются ежедневно. Так мы узнавали, что зарплаты мизерные, начальство неблагодарное, «что нас много, а она одна», и даже о том, что «вокруг все идиоты», а «туфли ужасно жмут».

Такая откровенность непременно рождала у нас желание тоже поделиться сокровенным: и вот в очереди каждый знал, у кого «копеечная пенсия», кто «с утра ничего не ел» и кто «уже целый день здесь сидит». Все эти проблемы мы вешали на себя как заслуженные награды на грудь, будто мерились: «Кому сейчас хуже?» Выходя из почтового отделения, мы забирали с собой то настроение, которое там царило, и очень часто оно было нерадушным.

Когда на тренинге кто-то из участников говорил мне: «Зачем я должен всегда улыбаться Гостю? Это ведь иногда не искренне!», я призывала вспомнить «Почту России», где каждый сотрудник был предельно искренним, но это не делало ни нас, ни их счастливее. И вот, похоже, оплот искренности рухнул!

Девушка в синей жилетке улыбалась мне. Она быстро оформила мое письмо и еще более неожиданно для меня начала предлагать дополнительные услуги! Мне были предложены: СМС-оповещение о доставке письма, сим-карта с выгодным тарифом, страхование квартиры и даже банка зеленого горошка по акции. Я была просто в шоке.

Скрыть своего восторга я не могла и тихонько прошептала, перегнувшись через разделявшую нас стойку: «Девушка, вот это да! Неужели я на почте? У вас и сервис, и даже продажа дополнительных услуг! Просто волшебство какое-то!»

И вдруг я услышала ответ, которого тоже никак не ожидала. С опаской оглядываясь на вход со стороны офиса, сотрудница заговорщицки прошептала: «Вы знаете, как нас задолбали здесь этими тренингами? Просто сил нет! Мало того, что зарплата мизерная, так ее еще могут и не дать, если не буду улыбаться и продавать всю вот эту ерунду...»

Я выдохнула, понимающе улыбнулась и подумала: «Нет, оплот искренности еще жив. Но пусть он остается здесь, на почте».

А в наших Отелях и Ресторанах мы будем всегда улыбаться Гостям, даже если у нас самих плохое настроение. И пусть наши улыбки будут немножечко формальными, но мы не станем вешать на этих людей, пришедших к нам за положительными эмоциями, праздником и хорошими впечатлениями, свои неурядицы и проблемы. Мы улыбнемся им – они нам, и настроение непременно улучшится у каждого!

«Мы растем!», или О чем Гостю расскажут ваши креветки

Уютный Ресторан Отеля утопал в лучах закатного солнца. Многие столики уже были заняты, но нам удалось заполучить место у окна. Что может быть лучше, чем ужин с видом на реку? Настроение было отличное, и довольные улыбки так и сияли на наших лицах, успевших обгореть за три дня отпуска.

– Добрый вечер, дамы! – к нашему столику подошел молодой симпатичный официант. Казалось, он тоже был счастлив, ведь только в этом случае человек может излучать столько света, сколько исходило от Ильи. Глаза, улыбка и каждое движение говорили: «Какой чудесный вечер! Я вам рад!» По моему глубокому убеждению, только такими и должны быть официанты в Ресторанах.

– У вас включенный ужин, верно? – заботливо спросил он, протягивая нам сет-меню.

Сет-меню на ужин – это что-то вроде бизнес-ланча на обед. Вам предлагается выбрать из нескольких вариантов салат, горячее и десерт. У нас еще входил суп. (Суп на ужин? А почему бы и да!) Напитки необходимо заказать дополнительно, что частенько и делают. С учетом того, что в этом Отеле останавливаются отдыхающие, стоимость напитков порой превышает стоимость ужина.

– Да! И мы уже готовы заказать! – в один голос ответили мы. Долгие прогулки, как известно, провоцируют аппетит. Меню ужинов повторялось каждые три дня, и мы уже знали, чем хотим себя побаловать.

Илья молниеносно принял заказ и оставил нас любоваться видом за неспешной беседой.

– Что ЭТО такое? – в недоумении спросила я, глядя на блюдо, которое он принес мне через пятнадцать минут.

– Это булгур с креветками! – отрапортовал Илья в некоторой растерянности, глядя на мое удивленное лицо и не понимая моего вопроса.

Передо мной стояла тарелка с рассыпчатым булгуром. Зеленый мозговой горошек, микрорезлен и сыр пармезан щедро украшали две огромные королевские креветки, гордо расположенные поваром по центру.

– Креветки! Они же КОРОЛЕВСКИЕ?! – не унималась я, но возмущение, похоже, было понятно только мне.

– А... Вам нравится?! А я-то уж подумал... Они действительно королевские! – с выдохом и улыбкой облегчения радостно выпалил Илья.

– Нет, мне совсем это не нравится! – продолжала капризничать я, вызывая все большее недоумение у официанта. – Вы понимаете, два дня назад я уже пробовала это блюдо из сет-меню. И креветки тогда были маленькие, я бы даже сказала, «бэби»-креветки. Их было много, и они были смешаны с булгуром. Сегодня же вы приносите мне ЭТО. И креветки здесь уже королевские... А это значит что? – уже профессиональным вопросом закончила я свой возмущенный спич.

– Это значит... что мы... РАСТЕМ!!! – ответил находчивый Илья, улыбаясь настолько широко, насколько это было возможно. На его лице было искреннее недоумение, почему странную посетительницу так расстроило фактически улучшенное блюдо. Но правило «улыбаться и сохранять позитив в любой ситуации» выполнялось им на отлично.

Разберем ситуацию с точки зрения эксперта.

Так почему же я была недовольна? И о чем мне рассказали королевские креветки в булгуре в этот вечер?

Сервис – это гарантия получения услуги одного качества. В любом McDonald's мира, заказав гамбургер, вы получите одну и ту же сочную котлету с соленным огурчиком на булочке с кунжутом. Я работала Тайным Гостем в McDonald's и знаю, сколько баллов в листе оценки можно не получить, если на картошке фри не чувствуется кристалликов соли. Занудно? Возможно. Но это гарантия одного качества! Поэтому такие очереди стоят в рестораны названной сети, хотя мы все знаем, что фастфуд – не самая полезная еда.

Мне, как профессиональному Тайному Гостю, королевские креветки рассказали следующее:

– разные смены поваров готовят блюдо по-разному. Нет технологических карт или они не используются в работе. Стандартов нет, контроль отсутствует, обучение хромает;

– если блюда готовятся по-разному, косты (себестоимость блюда) «гуляют». Есть разница в себестоимости блюда с королевскими креветками и обычными? Так и я об этом! Финансовые показатели ресторана вряд ли радуют управленца.

Мне, как обычному Гостю Ресторана, королевские креветки в моем булгуре в этот вечер прошептали:

– Не рекомендую этот Ресторан друзьям! Откуда ты знаешь, что получишь в следующий раз? Наобещаешь, что посетителей ждут королевские креветки, а они получают «бэби». Или вообще без креветок подадут... Вот будет неприятный сюрприз!

– Официант не знает, как должно выглядеть твоё блюдо! Если ты знаешь, как должно подаваться блюдо, а официант нет – стоит ли ему доверять? Обманет и глазом не моргнет. В Ресторане творится бардак. Будь начеку!

Неутешительные выводы, правда? И вот почему так важно соблюдать стандарты: чтобы Гости были довольны, а затраты оптимальны.

Мы очень долго смеялись в тот вечер и оставили Илье чаевые настолько щедрые, насколько он старался обслужить нас по высшему разряду.

Через три дня при заказе булгура с креветками мы вновь получили порцию с креветками «бэби»...

А о чем рассказывают блюда в вашем Ресторане Гостю?

Я экономлю деньги Гостя! А ты?

– Екатерина, ваш номер забронирован. Спасибо, что выбрали наш Отель! – голос администратора звучал бодро и уверенно.

Администратор уже готов был попрощаться с Гостьей, как вдруг она спросила:

– Подскажите, как удобнее добраться до вас? Я так понимаю, что аэроэкспресса в вашем городе нет.

Аэроэкспресс в городе действительно отсутствовал. Этот признак цивилизации, как, впрочем, и метро, еще является заветной мечтой жителей многих регионов. Как было бы здорово после долгого перелета плюхнуться в удобное кресло новенького вагона, попить кофе из стаканчика, поглядывать в окошко и, не замечая пробок и ухабов на дорогах, вмиг оказаться в самом центре бурлящего своей провинциальной жизнью городка. А приходится каждый раз забивать голову вопросами: «Кто тебя встретит?», «Какое такси приедет?» и «Сколько на этот раз я потрачу в пути?»

Отель, в котором забронировала номер наша Гостья, находился в центре города, это означало, что дорога из аэропорта занимала, даже при отсутствии пробок, не менее часа. А это был один из лучших четырехзвездочных Отелей города, принадлежавший к международной сети и принимающий в своих стенах самых успешных бизнесменов и самых популярных звезд. На завтрак неизменно подавались икра и шампанское, в лобби-баре журчала иностранная речь, а из окон открывался потрясающий вид. Цены даже на стандартные номера кусались, по мнению многих, но корпоративные тарифы для крупных компаний были всегда специальными.

«Роскошь уже принадлежит вам, даже если вы просто находитесь в ее окружении, а в вашем кармане нет ни пенса», – примерно так писал классик. Поэтому в этот Отель приглашали партнеров на судьбоносные переговоры, здесь делали предложение руки и сердца и просто проводили незабываемые выходные, балуя себя любимого красотой и излишествами.

Каковы были планы нашей Гостьи Екатерины, администратор не знал. Однако то, что был забронирован самый простой одноместный номер, да еще на сутки в среду, давало основания справедливо предполагать, что она приезжала в командировку.

– Я с удовольствием расскажу вам, как до нас добраться! – отвечал на вопрос сотрудник. – Дешевле всего будет доехать на автобусе. Автобусы отходят от остановки «Аэропорт» каждые пятнадцать минут. Лучше всего выбирать семьдесят первый маршрут – автобусы новее и остановок меньше. Доедете до центрального автовокзала всего за тридцать минут! А там садитесь на любую маршрутку до центра – все очень просто, не заблудитесь! Алло, вы меня услышали?

На том конце провода и впрямь была странная тишина... После короткой паузы послышался смешок, а затем Гостья, аккуратно подбирая слова, произнесла:

– М-м-м... Я вас поняла. Только это для меня слишком сложно.

В ее голове пронеслось: «Я не рассчитывала на такой квест в чужом городе!» А вслух она сказала:

– Наверняка же можно доехать на такси? Сколько это будет стоить?

– Можно, – неохотно соглашался администратор. – Только это будет дороже, конечно... Знаете что... Я вам сейчас дам телефон нашего городского такси «Вези, братишка!», там очень приемлемые цены. Я сама только им пользуюсь! Записывайте: 222-42-32. У них «лады», но вполне приличные. Записали?

Но Гостья почему-то не записала, а продолжала просить «облегчить ее судьбу»:

– Ой, а может быть, вы мне от Отеля машину предоставите? Я даже сейчас могу продиктовать полетные данные.

– Предоставить-то можем, только это будет О-О-ОЧЕНЬ ДОРОГО, – продолжал администратор. – Вот смотрите: отельное такси стоит две тысячи сто рублей, а так вы заплатите

всего семьсот. Разница-то какая! Решать, конечно, вам, но на эти деньги можно туда и обратно съездить...

– Мне оплачивает компания, поэтому можно включить в счет, – слабым голосом оправдывалась Гостя.

– Ну, смотрите... – проговорил администратор, а про себя подумал: «Вот и помогай людям – не ценят! И что у них в голове? Не видят своей выгоды, странные...»

Прочитав эту историю, вы наверняка подумали: «Нет, такого не могло происходить в реальности! Не мог сотрудник четырехзвездочного сетевого Отеля предлагать Гостю добраться на общественном транспорте».

Я бы тоже не поверила, если бы не услышала этот разговор сотрудника и Гостя. Будучи коммерческим директором этого Отеля, я регулярно получала отчет о приеме входящих обращений.

Каждый из вас слышал при звонке в банк или Отель добавку к автоматическому приветствию: «Обращаем ваше внимание, что с целью повышения качества обслуживания все разговоры записываются». Так и мы фиксировали разговоры, а затем анализировали их и обучали с их помощью сотрудников. Когда я ознакомилась с диалогом «Гость – администратор», поняла, что его необходимо срочно обсудить с теми, кто принимал входящие звонки.

Задумывались ли вы, как часто мы, стараясь творить непоправимое добро, на самом деле делаем непоправимое зло? Как часто, искренне стараясь экономить деньги Гостя, мы оказываем ему плохую услугу?

Я так и вижу нашу Гостью Екатерину, которая подъезжает к фешенебельному Отелю на разваливающейся на ходу, с прокуренным салоном «девятке» из такси «Вези, братишка!», помятая и уставшая в пути, проклиная все и вся за то, что послушалась «доброе» совета и сэкономила деньги компании.

Вспомните эту историю, когда при продаже в голове мелькнет мысль: «Для него это очень дорого», улыбнитесь и предложите ваши лучшие услуги Гостю! Договорились?

Чашечка с блюдцем

Чашечка была очень красивой. Изящная и белоснежная, как балерина в пачке, она, казалось, вот-вот спрыгнет с полки и закружится в легком танце. Тонкая золотая кайма по кромке блюдца поблескивала в первых лучах сентябрьского прохладного утра, падающих на витрину магазина.

В этот день Ольга успела на первую электричку и потому приехала на работу на тридцать минут раньше начала смены. Совсем недавно она наконец начала ту самую взрослую жизнь, о которой мечтала все последние годы в школе. Поступив в колледж, Оля переехала из деревни в пригород, устроилась на работу в гостиницу и сняла маленькую, но очень уютную квартирку. Жестко пресекая все попытки матери обустроить ее жилище на «деревенский лад» и отказавшись от заботливо собранного приданого в виде некрасивого, но практичного белья и дешевой, но «очень миленькой» посуды, девушка уверенно заявила, что лучше она будет всю жизнь обитать в пустой комнате, чем даст захламлять девичье гнездышко постсоветским ширпотребом.

Как выглядит ваша утренняя чашка кофе? У кого-то это огромный бокал с трещинкой и бурдой неизвестного состава, у кого-то – бумажный стаканчик из Starbucks с именем на белом бочке, но есть и те, для кого кофе утром – это особый ритуал, настраивающий на успех дня, а потому красивая чашка жизненно необходима. Ольга была как раз из последних.

Разглядывая чашечку в витрине еще закрытого магазина «Императорский фарфоровый завод», она решила, что с первой же зарплаты обязательно купит ее и будет пить утром кофе из этой красоты. На зарплату горничной особо не пощикуешь, но кто же об этом думает, когда речь идет о мечте? Мысленно кивнув и похвалив себя за такое правильное решение, Оля отправилась наконец на работу.

Утреннее собрание пролетело быстро, номера были распределены, и, вооружившись неизменной тележкой, Ольга покатила в новый рабочий день.

Горничных не хватало, поэтому, видя старательность и аккуратность Ольги, ее быстро бросили на полный объем работы. Стандарты меж тем так и звучали в голове девушки: «Увидев Гостя в коридоре, надо улыбнуться и поздороваться», «Перед входом в номер надо три раза постучать, подождать ответа в течение пятнадцати секунд, а затем уже открыть дверь своим ключом, обязательно громко произнеся: “Хаускипинг”», «Горничная должна быть незаметной и не затевать разговоров с Гостем до тех пор, пока он сам к ней не обратится». С последним у Ольги не было проблем: ей не очень-то хотелось знакомиться с Гостями и вести какие-то беседы. Она быстро и четко делала свое дело, чтобы выработать норму уборки и получить хорошую премию.

Трижды постучавшись в номер 303, она только начала мысленно считать до пятнадцати, как вдруг дверь отворилась, и перед ней предстал седовласый мужчина с грустным выражением лица.

– Вы убираться пришли? Заходите, заходите, дорогуша. Я уже собираюсь уходить и мешать вам не буду.

Ольга с первого взгляда окрестила Гостя профессором: пожилой мужчина был подтянут и холен, на рукавах его белоснежной рубашки поблескивали фиолетовым камушком изящные запонки, брюки были тщательно отутюжены, и тонкий аромат горьковатых духов сопровождал его перемещение по комнате свежим шлейфом. Бумаги, исписанные почти каллиграфическим почерком, мужчина спешно складывал в свой кожаный портфель, при этом бурча себе под нос:

– Стандарты у них, вы подумайте, стандарты! Нахватались у американцев. Узнали модные слова и прикрываются ими. Выкиньте в топку эти стандарты, если они не могут обеспечить базовых потребностей человека. Ужас какой-то, дремучесть неимоверная. Испорченный день, просто испорченный день.

Ольга решила не обращать внимания на недовольство Гостя. Мало ли что с ним могло произойти. Ей надо скорее провести уборку и идти в следующий номер. Сначала, как обычно, она подошла к письменному столу и вытащила мусорную корзину.

Гость заметил это, подскочил к девушке и начал извиняться:

– Вы уж простите, дорогуша, я стол вам тут заляпал сладким кофе. Вот, видите следы? Ну а как иначе? Ведь нормальной кофейной чашки у вас в Отеле не допросишься. Я и на ресепшен звонил, и в Ресторан, и все, как стойкие оловянные солдатики, стоят насмерть: «По стандартам в номера мы предоставляем только бокалы». Бокалы! Вы подумайте, бокалы для кофе! Как вообще можно пить кофе из бокала? И что делать интеллигентному человеку, если блюдечка нет? Куда положить ложечку? Или прикажете пить, держа ложку в бокале? Ну вот это, извините, нет. Салфетка промокает быстро. Поэтому не считите за наглость, но ближайшие три дня, похоже, вам придется терпеть липкие пятна на столешнице.

Ольга слушала, хмурилась и пыталась вспомнить раздел стандартов, в котором говорилось о правилах работы с жалобами и недовольством Гостей. В соответствии с комплектацией номера, действительно предоставлялись только бокалы.

– Извините, пожалуйста. Я обязательно передам руководству, – она пролепетала шаблонную фразу, не вполне уверенная, стоит ли в этом случае просить прощения.

– Эх! – Гость зычно выдохнул, махнул рукой, подхватил под мышку свой раздутый от бумаг портфель и направился к выходу.

– Испорченный день, просто испорченный! – это было последнее, что услышала Ольга от Гостя, когда он был уже в коридоре.

Убирая номер, Ольга все прокручивала в голове слова мужчины. И чего он так завелся из-за пустяка? Когда дело дошло до мытья посуды, девушка взяла бокал в руку и представила, как бы она пила из него кофе. Ну, не очень красиво, но не смертельно, в конце-то концов, можно потерпеть несколько дней. Вдруг вспомнились слова мамы, собиравшей ей вещи: «Для начала можно поесть и из такой посуды. А что, эти тарелки и разбить не жалко. Бери их, не выдумывай!»

Ольга спустилась в Ресторан и шепнула на ушко администратору, деловито-величаво встречающему Гостей на завтрак:

– Можно я возьму чашку с блюдцем на мойке и отнесу в номер 303?

Продолжая улыбаться входящим и не сводя с них глаз, администратор процедил:

– Это тому дядьке, который звонил утром и ругался? Я же ему все спокойно объяснил и предложил спуститься на завтрак. А он: «Не успею».

– Да, это для него. Пожалуйста, можно сделать исключение? Похоже, что наличие простой чашки с блюдцем может сделать его чуточку счастливее.

– Ох, дружок, всем не угодишь. Поработаешь с мое – поймешь. Ладно, возьми чашку. Только обязательно верни после его выезда. Я сделаю пометку для инвентаризации. Не думаю, что он захочет увезти ее с собой, но все же.

Прошло три дня. Ольга работала по графику и вышла на работу после нескольких выходных. При входе в раздевалку ее окликнула супервайзер:

– Николаева, а вот и ты! Директор сказал зайти. Что уж ты там набедокурила, не знаю, но отдуваться теперь будем вместе. Пойдем.

На ватных ногах девушки поднялись на пятый этаж, в кабинет директора. У Ольги вспотели ладони и горели щеки: неужели она где-то плохо убралась и теперь ее уволят? Вот тебе и самостоятельность...

– А, героиня дня! Проходите, душенька, – директор улыбался. Не похоже, чтобы он собирался увольнять девушку.

Из ящика рабочего стола директор достал небольшую белую коробочку с открыткой и вручил Ольге.

На коробке стоял логотип «Императорский фарфоровый завод», а в открытке содержалось послание того самого Гостя из номера 303:

«Дорогая Ольга! Спасибо за внимание, которое вы мне оказали. Поверьте, кофейная чашка с блюдцем – это не просто прихоть старого чудака. Для меня – это залог хорошего настроения и удачного дня. Прошу принять в дар эту чашечку. Пусть и для вас она станет счастливым талисманом и источником вдохновения. Желаю всего наилучшего. Искренне ваш, профессор Литвинов».

Дрожащими руками Ольга открыла коробочку. На белом шелке лежала та самая красавица-чашка, о которой она мечтала.

– Так не бывает! – скажете вы.

– В Отеле еще и не то бывает, – отвечу вам я.

Только, пожалуйста, не подумайте, что, рассказывая эту историю, я призываю вас, дорогой коллега, каждый раз нарушать стандарты.

Поймите меня правильно: стандарты для того и написаны, чтобы им следовать. Их выполнение как раз и позволяет обеспечивать постоянство сервиса. Но и про индивидуальный подход забывать не стоит.

Если вы соблюдаете все правила, но замечаете, что Гостю так не вполне комфортно или есть какая-то дополнительная просьба, выходящая за рамки стандартов, – сообщите об этом своему руководителю. Вместе вы наверняка найдете лучшее решение! А возможно, если таких «исключительных» случаев будет много, даже пересмотрите те самые стандарты – ведь они тоже должны меняться, чтобы оставаться актуальными.

Внимание к мелочам и интерес к потребностям – залог высокого сервиса и счастья Гостя. А счастливые люди, как известно, щедро дарят счастье взамен.

Чего же не хватает для счастья вашему Гостю сегодня?

«Жаловаться нельзя шантажировать». Где Гость поставит запятую?

«Уважаемая администрация! Сегодня я выехал из вашего Отеля, где мне был предоставлен крайне плохой сервис. Вода в кране была неприятного желтого цвета, что не позволило мне утром принять ванну. Менеджер никак не помогла. Она просто разводила руками и говорила, что воду дает город, и за качество вы не отвечаете. Вопиющая безответственность и непрофессионализм! Я снял на видео наш с нею диалог и прилагаю его к данному письму. Требую вернуть мне 50 % от стоимости номера на карту, так как ваши услуги ненадлежащего качества. Даю срок до понедельника. В противном случае это видео появится во всех интернет-источниках, что, уверен, для вас крайне нежелательно.
Ваш гость Н.»

Вот с такого письма на электронную почту начался день директора одного из самарских Отелей. М-да... история неприятная. Гости иногда жаловались на воду: это происходило в межсезонье и после проведения ремонта, когда вода подавалась после некоторого «простоя» системы. На фоне белоснежной ванны цвет воды имел желтоватый оттенок, но объективно стоит заметить, что жалобы на воду составляли не более 1 % от общих комментариевGuestов касательно всех услуг Отеля.

«Надо во всем тщательно разобраться», – решил директор и попросил менеджера дать подробнейшую информацию о Госте и произошедшей ситуации.

Именно «ситуации», а не «проблеме». В сервисе мы стараемся не использовать слово «проблема» при решении конфликтов, так как это слово – конфликтоген и может вызвать у Гостя только нарастание негатива. Заявление «Мы решим вашу проблему» сродни команде «Успокойтесь!», которая иногда звучит в сервисных зонах, но, как правило, только раззадоривает «неспокойного» на новые возмущения.

Недолгое расследование показало, что Гость заехал накануне и сразу же, с ехидной ноткой в голосе, рассказал администратору, что в Ульяновске за плохой сервис в Отеле ему сделали большую скидку на номер. «Ну, на вас-то жаловаться не придется, надеюсь», – с хитрой улыбкой сказал Гость, получая ключи. Сердце администратора похолодело, и в голове пронеслось: «Вот почему все в мою смену!» Ожидая худшего, администратор всю ночь ждала тревожного звонка, но он раздался только утром.

По всей видимости, Гостя все устраивало в оказываемом сервисе, но «кто ищет, тот всегда найдет»! И повод нашелся утром, буквально перед выездом, когда Гость наполнил ванну и обнаружил, что цвет воды явно желтоватого оттенка. Вот тут-то и пошла в ход тяжелая артиллерия в виде приглашения в номер растерянного сотрудника и съемки его на видео. Гость превратился в Ревизорро и буквально рвал и метал...

Мы все приветствуем жалобы, придумываем тысячи способов получить от Гостя отзывы и предложения, как можно улучшить нашу работу. Мы особенно благодарны тем Гостям, кто жалуется, находясь в Отеле, давая нам шанс исправить ситуацию здесь и сейчас. Мы понимаем, что они тратят на нас свое время, да и просто выходят из зоны комфорта, ведь говорить о плохом в лицо никому не приятно. Но как же нам больно, когда это искреннее стремление стать лучше некоторые Гости воспринимают как прямое руководство к действию для удержания сферы услуг в страхе и получения собственного дохода.

Спросите любого отельера или ресторатора, и он перечислит этих Гостей – профессиональных жалобщиков – поименно. Их немного, но их знают все! Они приходят в страшных снах управленцам, ими пугают новеньких администраторов на ресепшен.

И что же делать отелям с этими террористами? Каждый решает этот вопрос по-своему.

Интернет – страшная сила! В борьбе за репутацию и рейтинги, так непросто зарабатываемые, мы действительно часто идем на поводу у страха плохого отзыва. Делаем огромные скидки, даем необоснованные бонусы, что, как правило, ведет к еще более грустным последствиям: разбалованные Гости начинают требовать большего. Потому «золотое правило предоставления комплиментов» гласит: извинение должно быть соразмерно вине! Не стоит дарить бесплатное проживание за неработающий фен в ванной или приносить огромный торт и шампанское за двухминутную задержку в подаче супа, иначе фены таинственным образом перестанут работать в большинстве номеров, а зал вашего Ресторана будет заполнен Гостями с секундомером в руке.

Директор Отеля пошел другим, довольно смелым для предприятия сферы обслуживания, путем. Он узнал, в какой компании работает жалобщик (в профайле Гостя в программе была полная информация, так как заезд проходил по специальному корпоративному тарифу), и позвонил в отдел кадров:

– Вода в нашем Отеле действительно не самого высокого качества, и мы приносим свои искренние извинения. Мы с радостью предоставим скидку 10 % на его следующее проживание, однако вернуть 50 % от стоимости господину Н., как это сделали наши коллеги из гостиницы в Ульяновске, к сожалению, не сможем.

Последовала долгая пауза, а затем посыпались вопросы и просьба переслать письмо с угрозой. Звонок директора Отеля помог выяснить, что предприимчивый Гость получал возвраты из Отелей при каждой командировке и складывал их в свой карман. Руководство компании решило уволить господина Н. По всей видимости, его старания в выполнении основных рабочих обязанностей были не столь велики, как в поиске огрехов обслуживания Отелей нашей страны.

Дорогие коллеги! Если требования ваших Гостей действительно неоправданно завышены, а намеки на компенсации сродни открытому шантажу, не бойтесь появления подобных отзывов в публичном пространстве. Ваше умение грамотно работать с обращениями в интернете лишний раз докажет ваш профессионализм, а армия лояльных Гостей наверняка поддержит вашу позицию в решении сложной ситуации. Примеров тому масса.

Алло, ресепшен!

– Алло, ресепшен. Слушаю вас... – сонно прозвучал голос администратора в трубке после десятого гудка. Этой октябрьской ночью, да еще в среду, Гостей на турбазе было совсем немного.

Наталья, которой пришлось в то время работать, уже полчаса нежилась под мягким пледом. В бэк-офисе (служебном помещении, которое находится прямо за ресепшен в большинстве Отелей, турбаз и санаториев) на случай ночных дежурств частенько размещают диваны. На таком вот диванчике прикорнула администратор, и тут неожиданный звонок.

– Девушка, а у вас остались домики или номера на сегодня? Если я сейчас приеду, примутите? – донеслось из трубки. Турбаза находилась в тридцати километрах от города, рядом с федеральной трассой, поэтому транзитники иногда заезжали.

– Да, есть номера, ждем вас. Вы через сколько будете? – голос Натальи оживился. Радостно предвкушая продажу, столь необходимую в межсезонье, она уже открыла программу, чтобы решить, куда будет проще заселить ночного Гостя.

– Все, отлично. Минут через двадцать подъеду, – отrapортировал мужчина и положил трубку.

Наталья подошла к зеркалу: поправила прическу, вытерла черную полоску туши, появившуюся под глазом после сна, припудрила нос, наредила алым цветом губы и улыбунулась себе.

– Красавица моя! – похвалила она себя вслух и улыбунулась еще шире, так, как будто уже стояла за стойкой, и Гость был перед ней.

«Чтобы создать хорошее настроение другим, сначала создай его себе» – известный принцип, без которого в гостеприимстве, как вы понимаете, просто никуда.

Решив взбодриться окончательно, Наталья налила себе чашечку кофе. Шоколадка, подаренная кем-то из Гостей, тоже оказалась кстати. Двадцать минут пролетели быстро, и администратор была полностью готова к встрече Гостя, но он все не появлялся. Вдруг снова раздался телефонный звонок.

– Алло, ресепшен. Говорите, пожалуйста...

– Девушка, а вы где? – прозвучал уже знакомый голос.

– Здравствуйте! Вы уже подъехали, припарковались? – уточнила Наталья.

– Да я уже пять минут на ресепшен стою, жду-жду, а вас нет. Заснули, что ли?

«Ой, Гость прибыл, а я все в бэк-офисе сижу! Хотя бы на настольный звонок нажал. Чего ждал молча пять минут?» – администратор пулей выскочила на ресепшен. Но, к ее великому удивлению, Гостя в лобби не было.

Она набрала тот номер, с которого Гость звонил и который так удачно сохранился в памяти телефона:

– Мужчина, а вы где?

– Я за вещами к машине пошел. Думаю, схожу, пока вы идете. Сейчас буду, готовьте ключи. А какую-нибудь еду можно быстренько организовать? Я шесть часов в дороге, – отозвался нарушитель спокойствия.

– Сейчас что-нибудь придумаем. Могу пирожки с мясом разогреть. У нас еще есть пиво в баре, хотите? – озвучила ассортимент ночного меню Наталья.

– Да, пойдет. Может, что и погорячее пива найдется? – засмеялся мужчина. – Накрывай на стол, хозяйюшка.

Наталья подготовила ключи, положила пирожки в микроволновку, достала «Жигулевское» из холодильника – а Гость все не шел. За стеклянной дверью ресепшен было пусто и темно. И как ни глядявалась Наталья в дорожки турбазы, никого видно не было. «Ну сколько

этих вещей там у него? Что он такое к нам сейчас принесет?» – недоумевала она. Резкий звонок телефона вновь заставил ее вздрогнуть.

– Аллю, ресепшен!

– Девушка! Вы издеваетесь? – кричал в трубку разъяренный мужчина. – Вы где опять? Я сколько буду еще ждать?

– Я где? Я на ресепшен вообще-то вас жду уже полчаса. А вот вы где? – уже на повышенных тонах отвечала администратор.

– По-вашему, я слепой? Стою здесь как дурак с чемоданом в руке. Вот ресепшен, вот часы, вот ваш дурацкий слоган «Добро пожаловать в “Лесную сказку”!» висит. И никого нет! Никого! Вам вообще деньги нужны или нет? Отдайте мне мои ключи, я просто хочу спать! – последние слова были сказаны уже не со злобой, а с мольбой усталого человека, мечтающего о мягкой кровати и холодном пиве.

– Какая еще «Лесная сказка»?! Вы вообще понимаете, куда звоните? Я вас жду на турбазе «Солнечная»! – прокричала в трубку Наталья и замерла. В трубке было тихо, после этого смачно прозвучало всем известное матерное слово и послышались короткие гудки.

Пирожки с мясом так и остались в ту ночь несъеденными...

Эта история написана по мотивам реального случая, о котором мне поведали на одной из турбаз в Ульяновске. Рассказывая об этом ночном происшествии, администратор с жаром говорила, что Гости очень часто путают номера телефонов, звонят «не туда».

Я же вижу здесь наши недоработки, друзья. Самые обычные стандарты, призывающие сотрудника в начале разговора произнести название Отеля и представиться, избавят вас от подобных курьезов и помогут получить столь желаемую «бронь». А сколько еще профессиональной мудрости скрыто в правильных стандартах, не счесть!

Обсудите эту историю с вашими сотрудниками, которые отвечают на звонки. Особенно с теми, которые не представляются в начале разговора. Возможно, они поймут важность этой простой фразы.

«Давайте потом», или О мелочах, которые решают все

Вы бывали в Ростове-на-Дону? Это город особого гостеприимства!

«На Дону пьют до дОну», – непременно скажут вам, поднося рюмочку. Гостей здесь встречают накрытым столом, щедрыми дарами и широтой души! Я была в этом чудесном городе дважды, но как же хочется вернуться!

В последний из этих приездов, когда тренинг и открытый семинар для Отелей города были завершены, управляющая одного из Отелей Наталья пригласила меня в Ресторан. Но не в простой Ресторан, а в «Казачий курень».

Что за атмосфера там царит! Представьте, что вы попали в настоящее жилище донских казаков – стилизованный дом, в оформлении которого учтено все, до мелочей: светлые стены и потолки с яркой росписью, старинные фото и предметы быта начала XX века, скатерти с ручной вышивкой и аутентичная посуда.

Официанты здесь только мужчины. Они одеты в белоснежные рубашки и синие брюки с красными лампасами (наверняка у этой одежды есть неведомое мне специальное название), мастерски «скользят» между столами, с завораживающим достоинством принимают заказы и дают рекомендации по блюдам.

Пирожки с икрой сазана и капустой, ушица из карпа, домашние пельмешки – чего изволите? Традиционная русская кухня наверняка сведет все ваши старания похудеть на нет. Хотя у вас останется шанс противостоять нахлынувшему обжорству, пустившись в пляс под задорные казачьи песни, которые исполняются здесь под живое звучание гармони стройными казачками в народных костюмах! «Пчелочка золотая, что же ты жужжишь...» – затянут они, пританцовывая, грациозно поводя плечами и призывая радость ожить в вашем сердце. Ну просто чудо, сказка! Даже если вы не любитель фольклора, вы в полной мере ощутите дух казачьего гостеприимства! Вот в такое колоритное место и привела меня в тот вечер Наталья. За что ей моя искренняя благодарность!

Предвкушение праздника царило в душе. Я много слышала про этот Ресторан, и слова Натальи «Тебе точно понравится» настраивали на получение приятных эмоций. И вот мы подошли к теремку в цветных огоньках...

На входе нас уже встречали. «Надо же, как у них все продумано! Даже хостес в народном костюме!» – подумалось мне. Миловидная девушка в длинном сарафане и белой рубашке держала в руках небольшой поднос, на котором стояли рядом стопочки самогона и были разложены аппетитные на вид бутерброды с соленым салом.

Впрочем, лицо девушки не выражало особой радости по поводу нашего прибытия, и даже нахмуренные щеки не делали его более гостеприимным. Что являлось тому причиной? Зубная боль, узкая обувь или недостаточная зарплата, а может, просто банальная усталость – мы не знали. Но встречающая сделала над собой усилие, решительно шагнула к нам, натянув дежурную улыбку, и произнесла заученные слова приветствия.

– Какая прелесть! – я радостно захлопала в ладоши, по достоинству оценив «welcome». – А можно с вами сфотографироваться? Давайте я надену вот этот узорчатый платок, и мы... – не успела я договорить, как на лицо нашей «хозяйюшки» вернулось кислое выражение, как будто она только что прожевала квашеную капусту с клюквой из меню Ресторана.

– Так, девочки... Давайте вы потом сфотографируетесь, – строго скомандовала она. – Видите, сколько народу у нас. Еще группа сейчас приедет, а я тут сегодня одна. Еще беготни впереди столько. И почему все норовят надеть фотки на входе, где и так тесно? Проходите в зал – там полно людей в народной одежде, и даже красивее, чем я!

Мы послушно «свернули» свой восторг, вернулись в реальный мир и понуро побрели к своему столику...

Понятно, что девушка, скорее всего, очень устала и что мы сегодня были у нее тысячные посетители, одни из многих восторженных тетей, желающих сделать селфи. Но она у нас была первая, единственная и неповторимая, сопровождающая в мир хорошего настроения и уютного вечера! Она забыла об этом (или не знала?), думая, что напыщенной прически, яркого костюма и халявной самогонки с бутербродами вполне достаточно, чтобы произвести отличное впечатление.

Дорогие и любимые мои сотрудники контактных зон Отелей и Ресторанов!

Я обращаюсь к вам с большой просьбой: помните всегда (можно даже сделать татуировку), что все креативные усилия SMM-менеджеров, все гениальные придумки дизайнеров-оформителей, все старания арт-директоров, желающих завлечь в заведение большое количество Гостей и сделать их пребывание там незабываемым, могут быть начисто загублены одним вашим унылым лицом, искренне отражающим всю боль этого мира!

К вам приходят за праздником, за мечтой! Один долго копит, чтобы приехать в ваш Отель в заветный отпуск. Другой отказывает себе во многом, чтобы устроить незабываемую свадьбу в вашем банкетном зале. Третий заказывает столик, чтобы сделать сюрприз дорогому человеку – удивить и порадовать, а четвертый хочет просто посидеть за чашкой чая, чтобы развеять осеннюю хандру... Но любой приходит к вам с ожиданием. Не обманите его! Ведь детали действительно решают все. Согласны?

Самая красивая, самая умная, самая талантливая!

– Да, мам, конечно, волнуюсь. Как они меня примут, сработаемся ли?

Наталья разговаривала по телефону. Еще месяц назад ее утвердили на должность генерального директора Отеля, и вот уже завтра ее ждал первый рабочий день.

HR сразу же предупредила, что коллектив в Отеле непростой. Когда-то успешная и процветающая, гостиница в течение пятнадцати лет медленно, но верно погружалась в состояние упадка. Гости, которых становилось все меньше, без конца жаловались на сервис и завышенные цены. Корпоративные заказчики не продлевали контракты. А репутация Отеля в городе приближалась к тому самому «плинтусу».

Сотрудники же Отеля, работавшие в большинстве своем с момента открытия и помнящие те самые «жирные» в плане загрузки и доходов времена, пребывали в глубокой убежденности в своем высочайшем профессионализме. Каждого нового управленца, намеревавшегося внести хоть какие-то изменения, коллектив «поддерживал» закатыванием глаз и фразами типа «Это не работает», «В нашем Отеле так не получится», «У нас все хорошо, просто Гости пошли избалованные», а в курилке обязательно звучало: «Сколько вас тут умных приходило, а толку никакого» и «Нас учить не надо, мы сами кого хочешь научим!»

Когда мы начинаем искренне верить, что предел совершенства достигнут и нам больше нечему учиться, – наверное, это самое страшное, что может с нами случиться в профессиональном плане.

– Да, в коллективе больше ста человек. Выводы, конечно, делать рано, но предыдущий директор сбежал через три месяца, его выжили, – сегодня Наталья честно делилась своими опасениями с матерью. – Они заранее очень воинственно настроены. Атмосферка, прямо скажем, не самая позитивная там царит.

– Дочка, а ты улыбайся им. Улыбка творит чудеса. А еще проговаривай про себя: «Я вас всех очень люблю!» Они смотрят на тебя с подозрением и недоверием, а ты тихонечко про себя: «А я вас люблю». Они опаздывают или не слушаются тебя – не знаю, что там еще может быть в вашем Отеле, – а ты опять: «Я вас все равно всех очень люблю». Это такой оберег. Ты излучаешь любовь, и люди это чувствуют, – совет от мамы звучал так наивно, но так душевно.

Наталья представила, как мысленно признается в любви суровому инженеру, отказывающемуся выходить в свой выходной на «прорыв батареи» в номере, или девочке-официантке, пролившей вино на VIP-Гостя, и заулыбалась: «А что, надо попробовать!»

– Новая работа – это всегда непросто, но очень интересно, – подбадривала дочку мама.

– Интересно, конечно, но, прямо скажем, страшновато, – продолжала со вздохом Наталья. – Собственник на меня такие надежды возлагает. А вдруг не смогу?

– Если ты не сможешь, то кто же еще? Доченька, ведь ты у меня самая умная, самая красивая, самая талантливая! У тебя обязательно все получится!

Наши мамы... Ну чего бы мы добились в этой жизни без их беззаветной любви и поддержки, правда?

Придя на работу за тридцать минут до планерки, на которой ее должны были представить коллективу, Наталья не находила себе места. Если вы думаете, что генеральные директора не переживают, у них не трясутся коленки и не горят щеки от волнения, вы очень ошибаетесь.

В сотый раз поправляя макияж, заглядывая в зеркальце пудреницы, Наталья вдруг подумала: «А я ведь и правда ничего, даже красивая! Как там говорила мама? “Я вас всех люблю”? Я вас всех люблю!»

– Наталья Борисовна, мы заходим? – в дверь заглянула HR.

Руководители отделов рассаживались вокруг стола: в руках отчеты и ежедневники, в глазах нескрываемый интерес к новой персоне.

«Ты самая умная, самая красивая, самая талантливая! У тебя обязательно все получится!» – будто откуда-то прозвучали слова мамы. Наталья снова улыбнулась:

– Здравствуйте, коллеги! Давайте знакомиться...

Не стану лукавить и говорить, что Наталья была встречена на работе с восторгом и сразу нашла общий язык со всеми. Сложных разговоров, неприятных ситуаций и горестных минут было достаточно. Но житейская мудрость мамы часто приходила на выручку и спасала в минуты отчаяния.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.