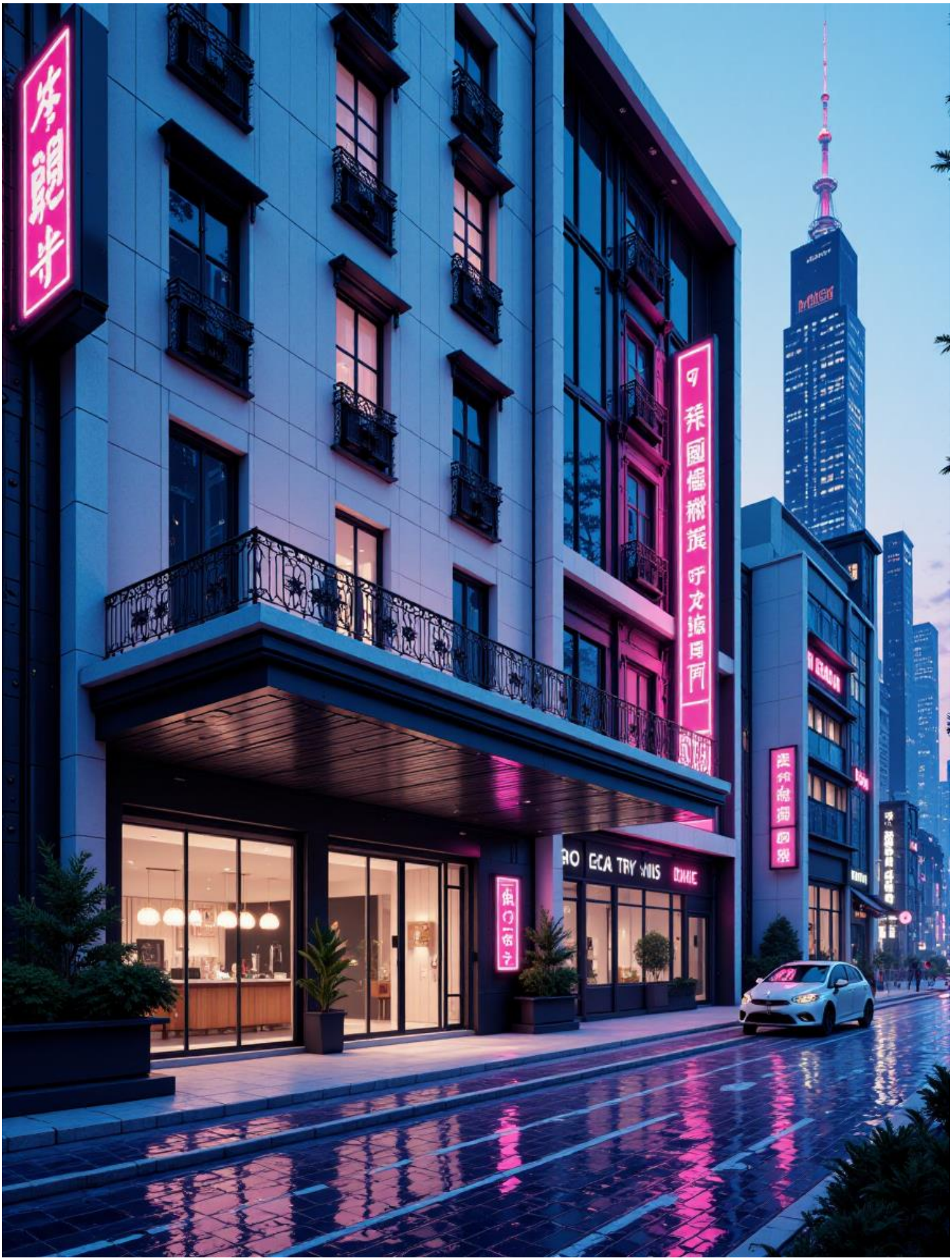


Дорога к звездному сервису:

от 3-звездочного отеля к 4-звездочному сервису)

I часть.

#1. Приветствие (Greeting)

Улыбка – Этикетные вопросы к гостям – Предложение – Запоминание деталей

1. Улыбка – первый шаг к качественному сервису:

- Искренность улыбки создаёт доверие и комфорт у гостя. Это не просто вежливость – это сигнал, что гость важен.
- Улыбаться нужно не только при первом контакте, но и на протяжении всего обслуживания.

2. Этикетные вопросы:

- Примеры фраз:
  - «Добрый день! Как вы себя чувствуете сегодня?»
  - «Могу ли я чем-то помочь?»
  - «Вам удобно здесь?»
- Вопросы должны звучать уважительно, дружелюбно, но не слишком лично.

3. Предложение услуг:

- Не ждать, пока гость сам попросит – предложить заранее:
  - «Хотите начать с напитков?»
  - «Могу порекомендовать сегодняшние спецпредложения?»
- Предложение должно быть ненавязчивым, но уверенным.

4. Запоминание деталей:

- Обращение по имени (если известен).
- Запомнить любимые блюда/напитки постоянных гостей.
- Учитывать, если гость просит, например, без сахара или без льда — и не забывать об этом при следующем визите.

#2. Должности (Поведение и Профессиональные качества)

Чистота – Готовность – Импровизация – Общительность – Точность – Стрессоустойчивость – Коммуникабельность

1. Чистота:

- Личная гигиена: опрятный внешний вид, чистая форма, отсутствие посторонних запахов.
- Чистота рабочего места: столы, приборы, посуда, стойка бара, тележки для room service.

2. Готовность (на всех уровнях):

- Быть на позиции за 10-15 минут до начала смены.
- Проверить весь инвентарь: салфетки, меню, соль/перец, зажигалки, бокалы и т.д.
- Быть готовым к неожиданному увеличению потока гостей (группы, конференции, семьи).

3. Импровизация:

- Быстро находить решения, если блюдо закончилось, или столик занят.
- Умение грамотно «обойти» проблему, не создавая неудобства для гостя.

4. Общительность и коммуникабельность:

- Умение поддержать диалог, не навязываясь.
- Улыбка, зрительный контакт, активное слушание.
- Гость должен чувствовать, что с ним разговаривает не просто официант, а представитель заведения.

5. Точность (в выполнении задач):

- Чёткое понимание меню, ингредиентов, времени подачи блюд.
- Безошибочная подача: кто что заказал, когда и как.

6. Стрессоустойчивость:

- В часы пик сохранять спокойствие.
- Избегать конфликтов с коллегами или гостями, даже если возникла сложная ситуация.
- Новичкам особенно важно научиться не поддаваться панике.

#3. Качество (Техника и Стандарты обслуживания)

Set-up – Пересменка – Стоп-лист – Room service – Bar – Restaurant – Специальный сервис

1. Set-up (Подготовка зала):

- Проверка скатертей, приборов, стульев, освещения, музыки.
- Установка по стандарту: симметрия, ровность, наличие всей сервировки.
- В баре – чистота полок, наличие всех напитков, лёд, бокалы.

2. Пересменка (Как правильно сдавать смену):

- Передать всю информацию следующей смене:
  - Наличие VIP-гостей.
  - Специальные заказы (например, аллергия или предпочтения).
  - Столы, где ещё ожидают блюдо.
- Чистота должна быть как при открытии смены.

3. Стоп-лист (Как формировать):

- Своевременно уведомлять поваров и менеджеров о закончившихся позициях.
- Вносить в стоп-лист только после двойной проверки.
- Оповещать весь персонал и обновлять официантов, чтобы избежать ошибок.

4. Room service (Сервис в номер):

- Подносить блюда в закрытом виде (накрытые или в термобоксе).
- Вежливый стук, приветствие, предложение расставить еду.
- Забрать посуду в обозначенное время или по звонку гостя.

5. Bar service (Бар):

- Знание коктейльной карты, крепостей, возможных замен.
- Быстрый, но аккуратный стиль подачи.
- Соблюдение очереди гостей у стойки.

6. Restaurant service (Ресторан):

- Знание всех позиций меню, рекомендации в зависимости от времени дня.
- Внимание к темпу подачи: не слишком быстро, не с большими паузами.
- Обслуживание с правой стороны (по стандарту).

7. Special service (Индивидуальный подход):

- Для VIP-гостей, постоянных клиентов или гостей с особыми запросами.

- Возможность организовать нестандартный стол, особое поздравление, персональное меню.
- Максимальная деликатность и индивидуальное сопровождение.

#1. Приветствие (Greeting)

1.Улыбка.

ТРЕНИНГ: УЛЫБКА — КЛЮЧ К СЕРДЦУ ГОСТЯ

Блок: Приветствие
Категория: 4★ Сервис-уровень для персонала отеля

! Почему улыбка — это основа сервиса?

Улыбка — это первое, что видит гость. Ещё до меню, до подачи блюд, до сервировки — первым сервисом становится **лицо сотрудника**.
И если это лицо доброжелательно, открыто, с искренней улыбкой — у гостя мгновенно создаётся впечатление, что он **желанный, важный и в безопасности**.

Даже если сервис будет неидеален, **80% гостей легче воспринимают недочёты**, если персонал вежлив и улыбается.
Это не эмоция — **улыбка — это инструмент**, и им нужно уметь пользоваться профессионально.

! Факт:

! **По исследованию Cornell University**, в индустрии гостеприимства доброжелательная улыбка сотрудника увеличивает вероятность того, что гость вернётся — на **52%**.
А в ресторане с одинаковым качеством еды, но разным отношением персонала, 89% клиентов предпочли тот, где «официанты были тёплые и улыбчивые».

! Улыбка – это:

✅1. Знак гостеприимства:

- Гость чувствует: "Меня здесь ждали".
- Даже если он устал с дороги, или у него плохое настроение — улыбка **сглаживает напряжение**.

✅2. Сигнал уверенности и контроля:

- Улыбаясь, сотрудник как бы передаёт: "Всё под контролем. Вы в надёжных руках."
- Особенно важно при проблемах: например, блюдо задерживается, номер ещё не готов — улыбка снижает раздражение.

✅3. Средство деэскалации конфликтов:

- Даже если гость недоволен, хмурый, или груб — **вежливая улыбка** помогает не вступать в конфликт, а наоборот, его «растворить».
- Это профессиональный навык — «сохранять лицо», быть выше эмоций.

! Улыбка глазами гостя:

Ситуация	Без улыбки	С улыбкой
Заселение	**"Они не рады мне"**	**"Меня здесь ждут, всё под контролем"**
Заказ в ресторане	**"Мне здесь некомфортно"**	**"Мне приятно здесь находиться"**
Ожидание блюда	**"Я раздражён"**	**"Ну ладно, подожду, раз всё так приятно"**
Проблема в номере	**"Это ужасно!"**	**"Бывает, но с такими людьми решим быстро"**

! Профессиональные примеры:

1. **Официант в ресторане:**
   - Когда подходит к столику, он не просто говорит: «Здравствуйте» — он улыбается, создаёт контакт глазами, показывает открытость.
   - Даже когда занят, проходя мимо, делает лёгкую улыбку каждому столику. Это **фоновое обслуживание** — гость чувствует внимание.
2. **Room service:**
   - Доставляя завтрак в номер, сотрудник улыбается, говорит с приятным выражением лица:

«Доброе утро! Ваш завтрак. Пожелать отличного дня?»

3. **Бармен в конференц-зале:**
    - Обслуживая деловых гостей, бармен сохраняет сдержанную, но тёплую улыбку. Это помогает создать комфорт даже в формальной обстановке.

! Как развивать профессиональную улыбку?

- Улыбка должна быть **искренней, но контролируемой**. Не переигрывайте — иначе она выглядит натянуто.
- Зеркальная практика: тренироваться перед зеркалом, чтобы понимать, как вы выглядите для гостя.
- Улыбка должна появляться при контакте с глазами: **взгляд + лёгкая улыбка = доверие**.

! Тренировочные упражнения для персонала:

! Упражнение 1:

«Улыбка + фраза» — каждый сотрудник отрабатывает 3 стандартные фразы с тёплой улыбкой и разной интонацией:

- «Добрый вечер!»
- «Рады видеть вас снова!»
- «Буду рад помочь вам с выбором!»

! Упражнение 2:

«Сохрани лицо» — тренинг на стресс: коллега играет «гостя в плохом настроении», а официант отрабатывает улыбку и тактичность под давлением.

! Напоминание:

! **Гость не запомнит, что именно вы сказали. Но он запомнит, как он себя почувствовал рядом с вами.**
А искренняя, спокойная и доброжелательная улыбка – это самое простое и мощное средство создать у него правильное ощущение.

2. Этикетные вопросы к гостю

ТРЕНИНГ: ЭТИКЕТНЫЕ ВОПРОСЫ К ГОСТЮ

Блок: Приветствие
Категория: 4★ Сервис-уровень для персонала отеля

Что такое "этикетные вопросы"?

Этикетные вопросы — это **корректные, уместные и уважительные фразы**, которые задаёт персонал, чтобы:

- Установить контакт с гостем,
- Выразить готовность помочь,
- Собрать необходимую информацию,
- Показать участие и внимание.

Это — не просто вежливость. Это часть **коммуникационной стратегии** высокого сервиса.

Почему это важно?

Согласно данным Gallup, в гостиничном бизнесе 7 из 10 гостей возвращаются именно туда, где они чувствовали **индивидуальное внимание**.
А самым частым способом показать внимание — являются **корректные персонализированные вопросы**.

Примеры этикетных вопросов:

Ситуация	Простой вопрос	Этикетный вариант (4★ уровень)
Гость только зашёл	«Вам что-то нужно?»	«Могу ли я чем-то помочь?»
Гость сел за стол	«Готовы заказывать?»	«Позвольте предложить вам напиток для начала?»
Гость заказывает	«Это всё?»	«Всё ли в порядке? Могу что-то ещё порекомендовать?»
Гость выглядит недовольным	«Что случилось?»	«Всё ли вам удобно? Могу ли чем-то улучшить ваш комфорт?»
Гость закончил ужин	«Всё?»	«Вам понравилось? Есть ли что-то, что мы можем сделать ещё лучше?»

Принципы этикетных вопросов:

✅1. Уважительность

- Всегда обращаться на **Вы**, даже к молодым гостям.
- Использовать **нейтральные, неконфликтные формулировки**.

✅2. Уместность и время

- Вопросы должны задаваться **в момент, когда гость открыт к контакту**, например:
  - После того, как он сел, а не пока раздевается.
  - Во время подачи, а не в середине личного разговора.

✅3. Язык тела

- Во время вопроса — лёгкая улыбка, наклон корпуса вперёд, взгляд на уровне глаз.
- Жесты — открытые, спокойные, без излишней жестикуляции.

Что НЕ следует спрашивать (ошибки):

Вопрос (некорректный)	Почему нельзя	Как правильно
«Вы надолго?»	Лезет в личное пространство	«Рады приветствовать вас. Нужен ли вам сегодня особый комфорт?»
«Вы в первый раз у нас?»	Может вызвать ощущение посторонности	«Позвольте представить вам сегодняшние особенности нашего сервиса»
«Вы не аллергик?»	Звучит грубо	«Может, есть что-то, чего вы предпочитаете избегать в еде?»

Тренировочные фразы для персонала:

Базовые:

- «Как вы сегодня себя чувствуете?»
- «Можно предложить вам что-то особенное?»
- «Нужно ли вам немного времени перед выбором?»
- «Желаете, чтобы я вас ознакомил с сегодняшними рекомендациями от шефа?»

Продвинутые (для VIP или постоянных гостей):

- «Может быть, вы бы хотели сегодня попробовать наш новый десерт?»
- «Вы в прошлый раз заказывали наше фирменное вино — предложить снова?»

- «Если вам нужно тише/прохладнее — мы можем пересадить вас ближе к окну.»

Интерактивное упражнение:

Сценарий:

Коллега изображает гостя. Ваша задача — предложить меню, напитки и комфортные условия, используя минимум 3 этикетных вопроса. После — получить обратную связь: что звучало естественно, а что — нет.

Напоминание сотруднику:

Сервис 4★ уровня — это не просто подача еды. Это умение говорить с гостем так, чтобы он чувствовал себя нужным.
Этикетные вопросы — это как тонкие штрихи в картине: именно они создают общее впечатление.

3. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ГОСТЮ.

ТРЕНИНГ: ПРЕДЛОЖЕНИЕ ГОСТЮ

Блок: Приветствие
Категория: 4★ Сервис-уровень для персонала отеля

Почему важно предлагать, а не ждать?

Предложение — это не «продажа», а **активный и вежливый способ показать заботу**.
В 4-звёздочном уровне сервиса инициатива должна исходить **от персонала**, а не от гостя.

Если персонал просто стоит и ждёт, пока гость что-то спросит — это **пассивный сервис** (3★ уровень).
Если же сотрудник деликатно предлагает и направляет — это уже **премиум-подход**, соответствующий 4★.

Факт:

Согласно исследованию Американской Ассоциации Гостеприимства,
гости на **37% чаще соглашаются на заказ**, если официант делает предложение **конкретно и с рекомендацией**, а не просто подаёт меню.

Принцип «Мягкого предложения» (Soft Suggestion):

- Не давить, а направлять.
- Не «хотите десерт?», а «на десерт могу рекомендовать нежный чизкейк — наш гость недавно был в восторге».
- Использовать язык выгоды и заботы.

Стратегии предложения:

✅1. *Индивидуализация:*

Подстраивайтесь под гостя. Наблюдайте: устал ли он? Пришёл с детьми? На важной встрече?

Примеры:

- «Если у вас дебютный визит, могу предложить наш фирменный салат — он лёгкий и очень популярен.»
- «Понимаю, вы торопитесь — рекомендую горячее, которое будет готово за 10 минут.»

✅2. *Уверенность и знание продукта:*

Гость всегда чувствует, когда сотрудник знает, что предлагает. Без запинки, с кратким описанием.

Правильно:

«Сегодня мы предлагаем лимонад из маракуйи — он домашний, без сахара, очень освежающий.»
Неправильно:
«**Ну, вроде есть какой-то сок… сейчас узнаю**…»

✅3. *Ориентация на настроение и время суток:*

- Утром — завтрак, кофе, лёгкие блюда.
- Вечером — десерты, вино, расслабляющая атмосфера.

Пример:

«После насыщенного дня могу предложить вам бокал нашего полусухого красного — отлично расслабляет и подойдёт к тёплым блюдам.»

Типовые фразы предложения (4★ стиль):

Ситуация	Фраза предложения
Начало обслуживания	«Могу предложить вам что-то освежающее?»

Ситуация	Фраза предложения
Ресторан	«Если вы не против — могу посоветовать…»
Room service	«Для завтрака мы можем порекомендовать набор “здоровое утро”.»
Бар	«У нас есть коктейль недели — хотите, расскажу подробнее?»
После ужина	«Могу ли я предложить вам десерт или чашку свежезаваренного чая?»

Ошибки, которых следует избегать:

Ошибка	Почему плохо	Как правильно
«Будете что-то?»	Сухо, неуважительно	«Позвольте предложить вам…»
«Может, попробуете?»	Звучит неуверенно	«Рекомендую попробовать — отличное сочетание»
«Сами решайте»	Безразличие	«Я помогу с выбором, если нужно»

Психология предложения:

- Люди **любят выбор**, но **не любят выбирать** — значит, ваша задача: **сократить их усилия**.
- Хорошее предложение = снять с гостя ответственность + дать чувство комфорта.

«Сделайте так, чтобы гость думал: *“Как хорошо, что мне это посоветовали!”*»

Интерактивная тренировка:

Упражнение:

Коллега играет роль гостя.
Ваша задача — предложить 3 позиции: напиток, основное и десерт, опираясь на его внешность, настроение или поведение.
После — обратная связь: звучало ли естественно? Убедительно? Тактично?
