



Организация контроля выполнения технологических процессов гостиничного предприятия

Служба размещения и бронирования

- Администратор не поднял трубку не позднее 3-го звонка
- Администратор не поприветствовал гостя по времени суток, не упомянув название отеля, службу, свое имя правильной последовательности
- Не выяснил потребность гостя
- Информация запрашивается не вежливо, не используются слова: «пожалуйста», «будьте добры», «могу я», «могли бы»
- Администратор не предоставляет информацию об услугах гостю, интересующую им, не продвигает услуги
- Администратор не имеет знания о Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ, Закон «О защите прав потребителей в РФ»
- Процедура заселения и выселения производится долго
- Грамотность администратора, не проявляется
- По просьбе гостя Администратор не предоставляет книгу жалоб

- Не имеет знания иностранных языков
- В рабочее время не находится на рабочем месте
- Администратор не выслушивает жалобы гостя, не принимает меры по решения сложившейся проблем
- В рабочее время не носит именной бейдж и спецодежду и не следит за её чистотой

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?