

14.77x19.57	1	עמוד 22	קרוב לצלחת	31.05.2008	14153883-3
RESTOTE רסטוטל פיתוח עסקים בענף האירוח והמסעדות - 13700					

כללים להענקת חווית אירוח איכותית ושדרוג בית העסק

כמה פעמים קרה לכם כלקוחות ש"ליוויתם את עצמכם" לדלת היציאה? שניסיתם ליצור קשר עם אחד מאנשי השרות כדי שיבחין בכך שעזבתם? כדי שזה לא יקרה בעסק אותו אתם מנהלים, הסבירו לצוות שהתעלמות מלקוח היוצא מבית העסק עלולה לגרום לרושם רע והקפדה על פרידה לבבית הכוללת ליווי לדלת וברכה לשלום מותרת רשם עז. הרגילו את אנשי השרות לבצע פעולה זו ולהקנות לה סדר עדיפות ראשוני, גם על חשבון פעולה אחרת שלכאורה לא ניתנת לדיווח, אחרי הכל מדובר במספר שניות שעלולות לקבוע את התרשמות הלקוח מהחוויה הכללית ובמידה מסוימת לגבש אצלו החלטה האם לשוב בפעם הבאה.



הכינו לצוות השירות רשימת טיפים שתסייע להם לשפר את רמת האירוח. בהכנת הרשימה התייחסו לנושא איכות התשובה, למשפטים שיש להימנע מהם כמו: "זה לא בתחום אחריותי", לחשיבות השימוש בשמו של הלקוח, לחשיבות זיהוי לקוחות חוזרים ולעוד נקודות שאתם מזיהים מהיכרותכם עם בית העסק כנכונות להתמקד בהן. בהצלחה.

הכותב הינו כמנכ"ל חברת רסטוטל לפיתוח עסקים בתחום האירוח והמסעדות למידע נוס : 03-6399021

ניהול האירוח

שמוליק מרקוס

עסק נותן שירות, המקפיד על אווירת אירוח וניהולה, נתפס על ידי קהל הלקוחות כעסק בעל יתרון תחרותי. תורת האירוח היא אומנות. אירוח נכון אינו יכול להימדד כמדע מדויק ובכל זאת ישנם כללים ברורים שישפרו את סיכויי הצלחתנו להעניק חווית אירוח איכותית.

איתרתם את המקום הנכון ביותר לדעתכם לפתוח עסק, השקעתם בעיצובו, דאגתם כי תפריט המזון והמשקאות יהיו ברמה הגבוהה ביותר, בחרתם בקפידה את אנשי השירות, ועכשיו? לא נותר אלא לתת את הדעת על הגורם החשוב והעיקרי לדעתי, עליו אתם נבחנו - ניהול האירוח.

בראש ובראשונה עלינו לזכור כי ההנאה מהמוצר גלומה ביכולת שלנו להזמין לבית העסק אנשים על מנת שיהנו בחברתנו! זו תמצית ההתרחשות שהופכת את הביקור בבית העסק למוצלח וזהו המסר שחייבים מנהליו להעביר לכל העוסקים במלאכת השירות. שנית, עלינו לבנות מודל אירוח נכון הכולל מספר עקרונות אותם צריך להנחיל לעובדים. עקרונות אלה כוללים הקניית ערכי שירות וידע, כדי שתדמיתם המקצועית של אנשי השרות תעורר הערכה אליהם. הערכת לקוחות לידע ומקצוענות מגבירה אצלם את תחושת הביטחון לגבי מיומנויות השירות של העסק ומסייעת להשבחת אווירת האירוח.

עקרון הרושם הראשוני הוא חשוב מאין כמותו. לקוחות המגיעים לבית העסק קולטים מסר בזמן קצר מאד, האפקט של רושם חיובי הוא כביר ותורם לסיכויי ההצלחה של המשך הביקור במחיצתכם. אפקט של רושם ראשוני שלילי קשה מאד לשנות בהמשך. שפת הגוף מהווה גורם חשוב בצורת ההתייחסות ללקוח.

היא יכולה לשדר פתיחות אך יכולה גם לשדר חוסר חשק לארח ולעיתים אפילו עוינות. שפת הגוף חייבת להיות ממוקדת ללקוח וכמנהלים עלינו לאמן את הצוות לאמץ שפת גוף שתקרין כבוד, אמפטיה וגרימת שביעות רצון.

פרידה לבבית מותרת רושם מצוין ומשאירה טעם טוב.