



FORMENERG

FORMENERG – S.A.

B-dul Gheorghe Șincai, Nr. 3, Sectorul 4, București, Cod poștal 040311
Cod Unic de Înregistrare: RO14529126; J40/2265/21.03.2002
Tel.: +40 21.306.99.00, Fax: +40 21.306.99.01 / 306.99.21
E-mail: office@formenerg.ro web: www.formenerg.ro



SE APROBĂ

Director General
Dragoș Florescu



COD ETIC

RECEPȚIONER HOSTEL FORMENERG



Reguli de comportament în relația cu clienții

Personalul hotelier trebuie să fie foarte amabil, politicos și la dispoziția clienților 24/24 h.

Recepționarul este primul impact al hotelului, primul contact, însă rolul său nu se oprește aici, el se situează cu adevărat la răscrucea activității hoteliere.

Pentru a oferi o impresie favorabilă de durată, **personalul recepției** trebuie să fie eficient și să aibă bune abilități sociale. De aici deducem că în persoana recepționarului trebuie să se îmbine un șir de calități personale și un comportament plăcut, cordial, afectuos, să fie gata în permanență să vină în ajutorul clienților.

Abilitatea de a vinde este indispensabilă pentru a putea deveni cu adevărat recepționar, căci de felul în care propui clientului produsul de cazare al hotelului, depinde venitul acestuia. Dintre calitățile de bază ale unui bun recepționar se mai enumeră și rapiditatea de a gândi și a acționa corect indiferent de situație, abilitatea de a rezolva orice tip de problemă cu mult tact și calm. Dacă pentru cineva recepționarul reprezintă doar persoana care zâmbește politicos și repartizează camere clienților, pentru hotel activitatea acestei persoane este absolută.

DESCRIERE POST RECEPTIIONER

Scopul postului: titularul postului are rolul de a asigura serviciile de informare, rezervare și cazare pentru clienții hotelului.

Activități principale:

- preluarea și înregistrarea rezervărilor de la clienți;
- primirea și cazarea clienților;
- întocmirea actelor necesare cazării clienților
- promovarea serviciilor oferite clienților;
- soluționarea eficientă a tuturor solicitărilor înregistrate;
- medierea conflictelor și rezolvarea reclamațiilor clienților.

Sarcini și îndatoriri specifice:

- stabilirea unor relații optime cu clienții, pentru rezolvarea în timp util și în bune condiții a tuturor problemelor ocazionale.

Responsabilități ale postului:

- răspunde pentru calitatea serviciilor de informare, rezervare și cazare oferite clienților hotelului
- răspunde pentru rezolvarea eficientă a problemelor apărute pe parcursul desfășurării activității

Autoritatea postului:

- este autorizat să preia rezervările, să ofere cazare clienților, să rezolve formalitățile administrative ale acestora.

REGULI DE COMPORTAMENT/ REGULI DE CONVERSAȚIE PERSONAL RECEPȚIE

Recepționarul reprezintă **interfața dintre client și hotel**, asigurând activitățile de la recepție - locul unde clienții au primul și ultimul contact cu hotelul care oferă servicii de cazare.

Recepționarul

1. Se ridică de pe scaun atunci când un oaspete intră în hotel și îl întâmpină cu salutul : **“Bună ziua/ Bună seara bine ați venit. Cu ce vă pot ajuta? ”**;
2. Primește clienții, le identifică cerințele și oferă informațiile necesare. Este important ca recepționarul să aibă o atitudine deschisă la nevoile celor cazați și să fie zâmbitor;
3. Trebuie să fie calm și disponibil să ajute, înțelegător, discret și cu tact, plăcut;
4. Comportamentul recepționarului determină primele impresii ale clientului. Niciodată nu există o a doua șansă pentru a face o mai bună impresie. Se spune că un client trebuie impresionat în primele 15 secunde. Clientul trebuie tratat ca un oaspete;
5. **Secretele primirii** sunt: zâmbetul, ascultarea, calmul, privirea, entuziasmul, toleranța și serviciul;
6. Verifică documentele prezentate de clienți și completează registrele de evidență / ține evidența computerizată a clienților – este atent ca toate informațiile să fie completate corect;
7. Răspunde la telefon cu o voce plăcută : **“Hostel Formenerg, bună ziua, cu ce vă pot ajuta?”**. În cazul în care nu știe răspunsul la întrebarea telefonică a unui client, îi cere nr. de telefon și/sau e-mailul și revine cu informația cerută în cel mai scurt timp posibil;
8. Trebuie să fie mereu cu zâmbetul pe buze atunci când vorbește cu clienții, inclusiv atunci când aceștia din urmă sunt nemulțumiti de ceva anume;
9. În situația în care un client este nemulțumit sub nici o formă nu trebuie să se certe în vreun fel cu clientul, să fie respectuos și răbdător și să încerce să rezolve

problema spunând **“Ne cerem scuze pentru inconveniențe, fac tot ce îmi stă în putință să rezolvăm cât mai repede aceste probleme”** – cu voce calmă, respectuoasă. Verifică și soluționează, în limita competențelor, reclamațiile clienților;

10. Indiferent de situație este **exclusă discuția în contradictoriu cu clientul**, chiar dacă nu sunteți personal de acord, în fața clientului nu trebuie expusă această atitudine. Clientul trebuie să simtă că are întotdeauna dreptate, **el fiind cel care plătește!**

Sunt total interzise: ridicarea vocii la client și refuzarea rezolvării plângerilor acestuia;

11. Departamentul de recepție trebuie să asigure o informare clară și simplă cu privire la produsul de cazare oferit, să răspundă cu promptitudine la cerințele clienților;

12. Menținerea unui **contact vizual cu clienții** este foarte importantă deoarece arată atenție și respect;

13. Atunci când oaspetele pleacă, se ridică de pe scaun și zice **“Mulțumim pentru că ați apleat la serviciile noastre, sper că totul a fost pe placul Dvs., vă mai așteptăm pe la noi”**. La plecare clientului din hotel, procedura de recepție a plecării reprezintă și ultimul contact al departamentului de front-office cu clientul. Este momentul în care se stabilesc ultimele detalii cu privire la serviciile oferite clientului și când se pot afla informații legate de experiența lor în cadrul hotelului. Prima și ultima impresie este cu siguranță importantă pentru formarea unei atitudini favorabile a clientului și este important pentru personalul de la recepție să mențină o relație caldă, primitoare, de comunicare eficientă cu acesta;

14. Asigură menținerea unei ambianțe placute în incinta și în spațiul înconjurător;

15. Se prezintă într-un mod agreabil și adoptă un comportament adecvat;

16. Atunci când este depășit de situație, se scuză în fața clientului : **“Mă scuzați un moment. Am înțeles problema Dvs. Sun acum un coleg/ colega care vă poate ajuta**

în acest sens” – și sună la superior pentru a cere ajutor acolo unde nu se descurcă, fără ca ospetele/clientul să fie lăsat să aștepte;

17. Dacă un client are bagaje multe sau este în vârstă îl ajută la bagaje;

18. Se interesează cu privire la clienții sosiți, sălile de conferințe și de curs ocupate (programul și denumirea firmei), grupurile care urmează să sosească;

19. Comportamentul trebuie să fie manierat;

20. Nu trebuie uitat că fiecare client are o concepție anume despre cât este dispus să cheltuiască, de aceea, o tehnică de vânzare amăgitoare sau agresivă, chiar dacă realizează o creștere de moment a vânzărilor pentru clientul respectiv, ar putea să-l îndeparteze. De fapt, ceea ce ne interesează sunt oaspeții fericiți, care revin mereu!

Un comportament profesional adecvat contribuie la atingerea obiectivului principal de câștigare și păstrare a clienților, care vor reveni la hotel. Alegerea este emoțională în 90% din cazuri.

Fidelizarea clienților poate fi interpretată ca o vânzare în perspectivă și asigură nu numai o rată a ocupării ridicată în viitor, ci și limitarea cheltuielilor de promovare pentru atragerea de noi clienți.

În esență, rata fidelității este dependentă de gradul de satisfacție: 100% în situația de încântare, 40% în situația de satisfacție propriu-zisă și 0% în situația de insatisfacție.

UN CLIENT MULȚUMIT ESTE CEA MAI BUNĂ PUBLICITATE!

VIZAT,

Director Marketing

Ioana Voicescu

Intocmit,

Șef Birou Administrativ-AP

Alexandru Toader