



تداوم حضور میهمان ، بقای سازمان هتل

یکی از معیار های شناخت ما از یک هتل در یک شهر به طور جامع تعداد ستاره های آن می باشد و زمانی که نامی از یک هتل به گوش ما می رسد اولین سوال این خواهد بود که آن هتل چند ستاره است ؟

تقریباً برای تمامی اقشار جامعه اینگونه تعریف شده است که هتل پنج ستاره، بالاترین درجه ی هتل در ارائه خدمات و نهایت کیفیت است ولی با توجه به این تعریف ، اختلاف زیادی در نحوه ارائه خدمات و به کل کیفیت بین هتل های کشور وجود دارد

شاید این سوال برای اذهان عموم پیش آید که ستاره و درجه بندی هتل ها بر مبنای خدمات آن بوده و یا فرم ، تزئین و نمای سازه ی آن !

و این سوال همیشگی میهمانان ما که تفاوت ستاره و درجه های هتل های خارجی و داخلی در چیست ؟

آیا فقط نداشتن برخی از تفریحات غیر اسلامی و بار سرو نوشیدنی های الکلی ؟

پس یقیناً اگر ما واحدی را جهت هم مسیر بودن با شئون فرهنگی و مذهبی کشور در ساخت و ارائه و ارزیابی حذف می نمائیم باید بخش هایی را هم بتوانیم جایگزین آن قرار دهیم

به طور مثال می توان به جای استفاده از کلاب در باید های ارزیابی از رستوران سنتی یا رستورانی با نوع غذایی متفاوت از رستوران اصلی استفاده نمود یا به جای بار و محل سرو نوشیدنی های الکلی کافی شاپ و تی لانج هتل را گسترش و بار نوشیدنی های حلال ، سنتی و انواع دمنوش را در خدمات اضافه نمود که هم می تواند جلوه ای از فرهنگ غنی این مرز و بوم باشد و هم باعث آموزش و ترویج استفاده از آن و از همه مهم تر نقشی هم بر درآمد زایی هتل خواهد داشت

امروزه رقابت در کیفیت باعث اضافه شدن برخی از خدمات به عرف در خدمات هتل ها شده است و میهمان آن خدمات را جزو حقوق خویش می داند ، البته نظر نهایی رامیهمان نسبت به دریافت خدمات ابراز خواهد نمود و تداوم حضور ایشان باعث بقای هتل ما خواهد شد

میهمان می بیند ، مقایسه می کند و برای تکرار حضورش تصمیم خواهد گرفت

به عنوان مثال شاید روزی استاندارد متراژ لابی یک هتل پنج ستاره (N) باشد و به مرور زمان در ایجاد هتل های جدید برای رقابت متراژ بیشتری به کار برده و در نهایت روزی متراژ (N) در دیده میهمان محقر به نظر می آید پس نهایتاً در مرور زمان این میهمان است که درجه هتل را تعیین خواهد نمود

کافیست :

۱- در خدمات به روز باشیم

۲- نرخ هایی منطقی نسبت به بازار ارائه دهیم

۳- پرسنل روح جسم هتل بوده پس آموزش را در صدر اهداف قرار دهیم و همگام و چه بسا بهتر خواهد بود که از عرف ارائه خدمات پیشی بگیریم
و اینگونه حضور میهمان وفادار ما تداوم خواهد داشت .

احسان اراضی

کارشناس مدیریت هتلداری

آنالیزور تخصصی مدیریت خدمات