



پاکیزگی بهترین روش در ایجاد تاثیر اولیه خوب

برای ارائه یک تاثیر اولیه خوب در هتل و خاطره ای ماندگار، در نظر گرفتن پاکیزگی بصورت هدفی در ویژگی شما می تواند موجب به ایجاد خاطره ای ماندگار باشد که باعث بازگشت دوباره ی میهمانان به هتل شما شود

بر اساس نظر سنجی شرکت پروکتر آند گمبل (P&G Professional) که در سال ۲۰۱۳ ، مدیران خانه داری در صنعت هتلداری خاطرنشان ساختند که مهمترین عامل در این کسب و کار حفظ رضایت مشتریان است (۳۹٪)

مشاهدات بصری میهمانان هتل می تواند تاثیر بسزائی در تجربه وی از آن هتل داشته باشد،

پاکیزگی اتاق میهمان ، سرویس های بهداشتی ، منسوجات استفاده شده در اتاق و فضاهای عمومی همگی نقش مهمی در رضایت میهمان ایفا می کنند

در واقع پاسخ دهندگان به این نظر سنجی اذعان نمودند نگرانی اول آنها در مورد هتل بیشتر درباره نظافت و ضدعفونی بودن یا نبودن وسایل اتاق بوده است (شکایات یا نارضایتی در این خصوص ۵۹٪)

برای اطمینان که مشتریان احساس راحتی و اهمیت را بدست بیاورند عوامل هتل باید فضایی پاکیزه در کل محیط بوجود بیاورند و توجه داشته باشند که نواحی مورد تردد به طور مستقیم به درک میهمان و مشاهدات وی تاثیر خواهد داشت

سرویس بهداشتی :

میهمانان هتل انتظار دارند وارد مکانی پاکیزه و عاری از بوی بد بشوند ، متخصصین بهداشت هنگامی که از هتلی بازدید به عمل بیاورند در این خصوص در نظر سنجی ها سرویس حمام و توالت را مهمترین فضا از نظر ترتیب در اولویت نظافت در ارزیابی ها قرار داده اند (۵۰٪) و سخت ترین محیط از لحاظ نظافت (۴۸٪)

از آنجا که سرویس ها می تواند قرارگاه بسیاری از آلودگی ها باشد نظافت مداوم و صحیح آنجا بسیار ضرورت دارد

علاوه بر این نظرسنجی صورت گرفته مشخص نمود بهترین و موثرترین عامل برای نظافت ، محصولات هستند که انحصارا برای زدودن نوعی خاص از آلودگی ساخته شده است (۵۷٪) محصولات چند منظوره برای از بین بردن سطح گسترده ای از آلودگی و ضد عفونی فرموله شده است لذا بهتر است تنها برای سطوح معمولی در سرویس ها استفاده شود

لابی و ورودی اصلی :

اولین محیطی که میهمانان هنگام ورود به هتل با آن روبرو می شوند لابی و پذیرش هتل است و به همین علت پاکیزگی و نظافت این محیط برای ایجاد یک تاثیر اولیه خوب برای میهمانان بسیار حائز اهمیت خواهد بود

لابی و ورودی اصلی در رتبه دومین مکان مهم برای ترتیب نظافت انتخاب شده است (۱۶٪)

در نظرسنجی صورت گرفته از مدیران هتل نظافت این بخشهای پر تردد که شامل مرتب و منظم نگاه داشتن لابی ، طبقات واقع در لابی ، نظافت روزانه سطوح میز های لابی (فرانت دسک و دیگر میزهای لابی) و مرتب نودن مبلمان لابی می باشد

اتاق میهمانان :

از لحظه ای که میهمان درب اتاقش را باز می نماید ایشان شروع به سنجیدن محل اقامتش می کند آنها از مشاهدات نظری و بوی اتاق برداشت های خود را ثبت می کنند یک اتاق پاکیزه عاری از هرگونه بو می تواند استقبال خوبی برای آنها باشد پس از نظافت کامل میهمان کار خود را با حذف یا خنثی کننده های بو به اتمام برسانید

حوله و ملحفه :

زمانی که میهمان اتاق احساس کند که حوله و ملحفه اتاق ایشان تعویض نشده یا به خوبی شسته نشده قالباً به پذیرش هتل شکایت می کند و حتی امکان دارد درخواست تعویض اتاق بدهد شما باید در نظر داشته باشید که لاندری هتل شما سیستماتیک و برنامه ریزی شده باشد و از موادی استفاده نمائید که هم باعث پاکیزگی و هم باعث حفظ طول عمر منسوجات هتل شما باشد دقت نمائید برای شست و شو از موادی استفاده نمایید که تحت یک برند خاص و تضمین شده باشند و صرفاً بخاطر کاهش در هزینه ها از مواد دست ساز استفاده ننمائید که شاید موجب به کاهش طول عمر ملحفه ، حوله و پوشاک شما باشد

استفاده از مواد شوینده خوب در هتل می تواند به میهمان حس خوب خانه را القا و ایشان به شما اعتماد نموده و میهمان همیشگی هتل شما خواهند بود

استخر و مجموعه ورزشی :

در مجموعه های ورزشی به ویژه استخر شاید اولین مسئله ای که در نظر میهمان تاثیر گذار باشد پاکیزگی و نظافت آن محیط را می شود نام برد

بعضا شاید افراد زیادی از باشگاه های خصوصی و شخصی استفاده کرده و در بحث پاکیزگی به گونه ای باید قدم برداشته شود که حاضر به استفاده از محیطی به اصطلاح عمومی بشوند

پاکیزگی باید اولویت شما در هتل باشد ، ارائه یک محیط آراسته و تمیز می تواند تاثیری ویژه در ذهن میهمانان گذاشته و آنها را به میهمانان وفادار و همیشگی در مجموعه شما تبدیل کند

میهمانان وفادار هر ساله به هتل شما باز می گردند و حتی هتل شما را به افراد دیگری هم معرفی می کنند و این تاثیر گوارترین نوع بازاریابی خواهد بود

احسان اراضی

مدرس و کارشناس مدیریت هتلداری

Tourist7217@Gmail.com

www.EhsaArazi.ir