

# Гостя должны радовать все аспекты обслуживания и проживания

Так считают в петербургском «Престиж Отеле»

Индивидуальные туристы играют приоритетную роль в деятельности малых гостиниц Санкт-Петербурга. Цели, с которыми они приезжают в город, очень разнообразны, это могут быть обычные путешественники, и бизнес-контингент, россияне и иностранцы. Время пребывания гостей в отелях тоже очень индивидуально: от одного дня до месяца. Самое важное, что среди них велико число постоянных клиентов, многие из которых регулярно бывают в нашем городе в деловых командировках, а потом приезжают отдохнуть, часто со своими семьями. О том, как эти аспекты учитываются при обслуживании индивидуальных туристов в петербургском «Престиж Отеле» нам рассказала его управляющая Любовь Тарасова.

В гостинице сделано все необходимое, для того чтобы индивидуальные туристы могли эффективно работать и хорошо отдыхать. Техническое обеспечение пребывания делового туриста в гостинице подразумевает возможность пользоваться всем необходимым для работы: ноутбуком, оргтехникой, Интернетом.

Практически все гости, переступая порог «Престиж Отеля», проявляют живейший интерес к туристской жизни Петербурга: экскурсиями, музеям, культурной жизни, интересуются, как куда-то проехать и где можно хорошо провести время. Запросы у индивидуальных туристов самые разные, поэтому «Престиж Отель» предоставляет весь необходимый набор дополнительных услуг, самыми востребованными из которых являются организация экскурсий, услуги переводчика, аренда автотранспорта, заказ билетов. Можно сказать, что работниками «Престиж Отеля» выполняется любое пожелание гостей.

Персонал, работающий с индивидуальными туристами, должен обладать определенным набором качеств и навыков, и при этом совершенно не важно

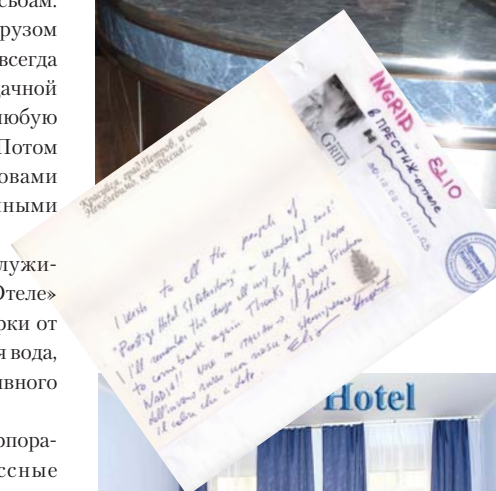
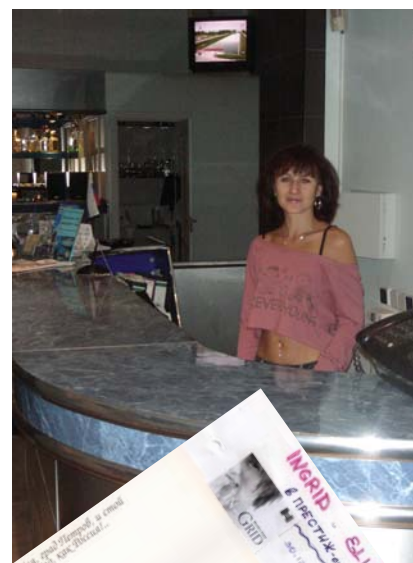
есть у него профессиональное гостиничное образование или нет. Важно, чтобы человек умел работать с людьми, а это в первую очередь требует таких качеств как доброжелательность и терпеливость. Все люди разные, поэтому необходимо быть готовым к совершенно неожиданным вопросам или просьбам. Нередко человек приезжает в гостиницу с грузом своих проблем. В этом случае персонал отеля всегда старается расположить его к себе улыбкой, удачной шуткой и сделает все, чтобы выполнить его любую просьбу, тем самым улучшить его настроение. Потом такие гости уезжают с самыми теплыми словами благодарности и становятся самыми преданными клиентами.

Неотъемлемой частью качественного обслуживания индивидуальных туристов в «Престиж Отеле» являются небольшие, но разнообразные подарки от гостиницы: вино, сладости, цветы, минеральная вода, фрукты. Это тоже помогает созданию позитивного впечатления о гостинице.

Периодически в гостинице размещаются корпоративные группы, приезжающие на конгрессные мероприятия. Небольшой отель не имеет возможности создать у себя конгресс-центр, но эта проблема разрешима. В свое время в «Престиж Отеле» останавливались представители Министерства экономики и финансов Германии. Одним из пунктов деловой программы значилась встреча с консулом ФРГ. Работники «Престиж Отеля» решили проблему просто — привезли все необходимое оборудование, пригласили повара, и гости остались очень довольными организацией мероприятия.

Многие постоянные гости «Престиж Отеля» любят останавливаться в одном и том же номере. В этом случае мы стараемся максимально идти им на встречу, даже если нужно что-то поменять в сетке бронирования. Если приходит заявка от постояльца, традиционно предпочитающего недорогое одноместное размещение, а в наличии есть только дорогие номера, мы можем пойти на уступки, забронировав для него такой номер без повышения цены. Главное, чтобы это было удобно для гостя.

отельеры



## ПРЕСТИЖ ОТЕЛЬ PRESTIGE HOTEL

New hotels in the city centre

Vasilievsky Ostrov  
phone/fax +7 (812) 328-53-38  
+7 (812) 328-42-28, 328-50-11

5, Gorokhovaya ul.  
+7 (812) 312-04-31, 315-93-97

www.prestige-hotels.com • E-mail:reservations@prestige-hotels.com

