

# هتلداری باید وارد بازاریابی شود

ناسامان دامن می‌زند که بازاریابی را می‌توان نمونه مهمی از آنها دانست. بازاریابی مهمترین انگیزه برای ادامه حیات اقتصادی هتلداران است که متأسفانه بسیاری از فعالان این عرصه آشنایی چندانی با آن ندارند.

عباس شیریان، مدیرگروه هتل‌های پارسیان معتقد است در حال حاضر که نگاه به مقوله گردشگری کاملاً جهانی است هتلداران باید نگاه سنتی را کنار بگذارند و به عنوان یک بازاریاب حرفه‌ای وارد عرصه شوند تا متقاضیان خود را متقاعد به استفاده از خدمات خود کنند.

به گفته وی کیفیت، بزرگترین عنصر تبلیغاتی در هتلداری است که هتلداران ما باید توجه خاصی به آن داشته باشند تا بتوانند خود را از این وضعیت ناسامانی که گرفتار آنند، رها کنند. کیفیت مشکل اصلی خدمات ماست، چرا که هنوز در کشور برای خدمات گردشگری مقوله متفاوت و خاصی تعریف نشده است. از این رو نمی‌توان مشکل اصلی را در نبود گردشگر دانست. چرا که با همین تعداد گردشگر که ایران را به عنوان مقصد خود انتخاب می‌کنند می‌توان بیشتر هتل‌های داخلی را وارد بازی کرد اما آنچه آنها را از دور رقابت کنار می‌گذارد کیفیت پایین خدماتی است که در برخی اوقات اصلاً وجود ندارد. شیریان در ادامه با مطرح کردن این که گردشگری ما نیاز به تحول اساسی در تغییر مفاهیم و فرهنگ سفر و تصویر ارائه شده از ایران دارد، می‌افزاید: این دو معیار تا کیفیت لازم را به دست نیاورند نمی‌توان به فعالیتهای جست‌وجوی گریخته که در حال حاضر گردشگری کشور را رقم زده دل خوش کرد.

آنچه از گفته‌های شیریان برمی‌آید را می‌توان در قالب یک مثلث فرض کرد. مثلثی با اضلاع تصویرسازی جهانی، افزایش کیفیت خدمات و بازاریابی که به عنوان یک منشور استراتژیک می‌تواند گردشگری کشور را تحت تاثیر خود قرار دهد.



ارشیا طاهری - هتلداری یکی از مهمترین زیرساختهای گردشگری در بحث خدمات است که بود یا نبود آن تاثیر مستقیمی بر این صنعت دارد. هرچه کیفیت خدمات در این عرصه بالاتر باشد، فرصت میزبانی بیشتر و بهتر خواهد بود، به طوری که می‌توان کیفیت هتل‌های یک کشور را در تعداد متقاضیان استفاده از آن موثر دانست. هرچه کیفیت بالاتر باشد متقاضی بیشتر می‌شود و بالعکس. این معادله ساده ترین اصل گردشگری است اما آیا هتلداری ما و کمبود متقاضی استفاده از آن، تنها به این مسئله بستگی دارد. سوالی که برای بسیاری از هتلداران انگیزه سردادن اعتراضاتی است که بی‌رونی گردشگری و ضررده بودن این حرفه را نشان می‌دهد. اما آنچه از شواهد پیداست مسائل دیگری هم بر این وضعیت ظاهراً



## استاندارد کیفیت خدمات در هتل‌ها

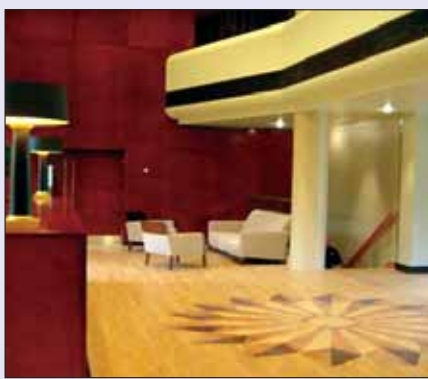
استاندارد کیفیت خدمات در هتل‌ها در زمره مواردی است که برخی از واحدهای اقامتی کشور فاصله معنی‌داری با آنها دارند. این خدمات که می‌بایست مشتری از تمامی آنها به بهترین صورت ممکن بهره‌برد حق مسلم متقاضی است که متأسفانه به دلیل ناآگاهی بسیاری از مشتریان مورد بررسی دقیق قرار نمی‌گیرند. این ستون در هر شماره حاوی نکاتی در مورد استاندارد کیفیت خدمات هتل‌ها خواهد بود، تا علاوه بر هتلداران، مشتریان نیز از حقوق خود مطلع باشند.

حداقل شرایط لازم برای استاندارد هتل‌ها پاکیزگی و نظافت و توجه به خواسته‌های مهمان است. در بخش پاکیزگی، اتاق خوابها، خانه‌داری و کیفیت رختخواب مهمترین چیزی است که مشتری باید از آن بهره‌مند باشد.

پذیرش مهمان، رزواسیون و قیمت‌ها، تسویه حساب، خدمات حفظ و نگهداری و باربری و مهمتر از همه اطلاع‌رسانی در تمام حوزه‌های خدماتی هتل جزو حقوقی است که در سبد ارزشگذاری مشتری قرار می‌گیرند.

نوشیدنی‌های گرم و سرد، صبحانه، ناهار، شام و غذای سبک، بهداشت کامل محیطی و انسانی، کیفیت بالای مواد اولیه و ساخت فضای آرام جزو خدمات رستورانهای فعال در هتلهاست. از دیگر خدماتی که مشتری باید به راحتی به آن دسترسی داشته باشد، خدمات عمومی در اتاقهاست. ارائه خدمات غذا و نوشابه در اتاق، تلفن بی‌داری صبح، واکس و لباسشویی جزو همین دسته از خدمات است.

خانه‌داری، سجاده و وسایل نماز، کیفیت تخت و تشک خواب و تجهیز اتاق به وسایلی مانند لوازم بهداشتی، تلویزیون، تجهیزات برودتی و حرارتی، دستشویی و حمام تمیز، حوله و دستمال یکبار مصرف از خدماتی است که مشتری با داشتن آنها احساس آسایش می‌کند.



## بلندترین هتل ایران با ۷۰۰ میلیون دلار هزینه در انتظار مجوز است

هتل برای سرمایه‌گذاران دیربازده است و گاهی تا ۱۵ سال طول می‌کشد تا یک هتل به سوددهی اقتصادی برسد.

وی افزود: ساخت مجتمع اداری و تجاری بزرگ در کنار هتل، فاصله زمانی بازدهی اقتصادی آن را کوتاه می‌کند و سبب می‌شود سوددهی برای دریافت وام فنانانس نیز تضمین شود.

او درباره توجیه اقتصادی ساخت هتلی ۶۴ طبقه در تهران گفت: شهری به بزرگی تهران با توجه به اهداف تعریف شده برای گردشگری آن، فضا برای ساخت هتل‌های زیادی دارد. از طرف دیگر با توجه به میزان استقبال از هتل‌های پنج ستاره تهران می‌توان نتیجه گرفت که ساخت هتل در این منطقه نیز سودده است.

«زارعی‌فر» افزود: این زمین حتی پیش از انقلاب اسلامی هم برای ساخت هتل در نظر گرفته شده بود و قرار بود هتلی ۵۷ طبقه در آن ساخته شود.

## احداث بزرگترین هتل استان گلستان در گنبد قابوس

بزرگترین هتل گلستان با ۱۲ طبقه، ۱۲۰ اتاق و اعتباری بالغ بر ۴۲ میلیون دلار در مدت ۱۸ ماه ساخته می‌شود.

این هتل در کنار میدان ورودی گنبد قابوس توسط شرکت پتروپاد و شرکت سرمایه‌گذاری توسعه گردشگری ایران و مشارکت ۱۰ درصدی شهرداری گنبد قابوس احداث می‌شود. در گنبد قابوس، شهری که بزرگترین برج آجری جهان و شهر تاریخی جرجان را به‌عنوان سمبل‌های تاریخ و تمدن ایران زمین و جهان اسلام دربرگرفته است، هتل ۴ ستاره احداث می‌شود.