

نکاتی که هرگز نباید در هتل دیده شود

اصغر ژبان در بندی

← پیشخدمت موقع سرو غذا در رستوران بدود.
 ← پیشخدمت برای سفارش غذا به آشپزخانه همکار خود را بلند صدا کند
 ← کارکنان با دمپایی دیده شوند.
 ← شما نتوانید ببینید در پیش خوان کافی شاپ چه خبر است.
 ← دستشویی آنقدر کثیف باشد که شما رغبت نمی کنید دست به در دستشویی بزنید.
 ← در سرویسهای عمومی وسیله ای بهداشتی برای دست خشک کردن نباشد.
 ← در دستشویی ها صابون مایع نیست یا اگر آنقدر کثیف است که رغبت نمی کنید.
 ← در بان هتل بدون توجه به میهمانان با دوستانش صحبت یا شوخی کند.
 نکاتی که به آنها اشاره شده چنانچه در هتلی دیده شود نشان می دهد مدیر توجهی به رفتار کارکنان با میهمانان ندارند و کارکنان هتل نیز آموزش های لازم را ندیده اند. مدیران در مقابل وجهی که دریافت می کنند باید خدمات مطلوب و رفتار شایسته ارائه دهند تا رضایت میهمانان را جلب نمایند.
 اینکه مدیریت هتل وجهی از پیش تعیین شده برای هر مسافری که تاکسی به هتل می آورد به راننده می پردازد. شایسته و پسندیده نیست. بی توجهی به هریک از نکات بالا بی احترامی به میهمانان هتل و نشانه بهم ریختگی در هتل است.

را گوش کنند که فقط او را عصبانی خواهد کرد.
 ← وقتی فکسی برای هتل بخواهد برسد تلفنچی سؤال کند شما کی هستید و از کجا فکس می فرستید و در چه رابطه ای است.
 ← میهمانی بخواهد از مسئول پذیرش یا تلفنچی سؤال کند و کارمند مسئول مشغول صحبت کردن با همکار خود باشد و میهمان را منتظر نگاهدارد.
 ← مسافرین چمدان را به اتاق حمل کنند.
 ← مبلمان لابی هتل بهم ریخته و روی میزها کثیف باشد.
 ← کارمندی که باخنده های بیجا یا نشان دادن میهمانان با دست به همکاران میهمانی را مسخره کند.
 ← در رستوران یخی که روی میز قرارداده اند آنقدر بزرگ باشد که در لیوان جا نشود.
 ← لیوان ها و ظروف لب پریده باشد.
 ← قاشق چنگال را در لیوان آب در روی میز های رستوران قرار داده باشند.
 ← بجای دستمال سفره روی میزهای رستوران از کاغذهای کاهی استفاده شود.
 ← رستوران بستنی را در پیشدستی سرو کند.

نکته هایی که در این مطلب گردآوری شده است موضوعاتی است که مدیران هتل ها باید با آنها برخورد کنند.

← نیمه شب به هتلی وارد می شوید. کارمند هتل که برای شب کاری حقوق می گیرد در لابی خواب آلود به ارباب رجوع پاسخ می دهد.
 ← نیمه شب در هتل بسته باشد و مسافر زنگ بزند و وارد شود.

← روی میز رسیشن یک سوراخ طراحی کرده باشند تا مسافرین موقع خروج از هتل کلید را در این محل بیاندازند.

← هتلی که مسئول پذیرش آن پشت میز در حال خوردن چای یا ساندویچ باشد و یا با دهان پر پاسخ مسافران را بدهد.

← هتلی که پشت میز مسئول پذیرش صندلی بگذارد و مسئول نشسته جواب مسافرین را بدهد.

← مسئول پذیرش پشت میز یا کارکنان جلوی میهمانان در حال سیگار کشیدن یا روزنامه خواندن باشند.

← مسئول پذیرش بدون کت با پیراهن پشت میز رسیشن در حال انجام وظیفه باشد.

← افراد غیرمسئول پشت میز مسئول پذیرش بروند، یا پاسخ تلفن را بدهند.

← تلفن چی یا مسئول پذیرش تلفنی را به اتاق وصل کرده و میهمان در اتاق نباشد. در این حال تلفن چی هم روی خط نمی آید که مخاطب متوجه شود که تلفن چی در حال پیگیری است.

← هرگز نباید در هتلی تلفن گویا نصب کنند زیرا میهمان وقتی از راه دور تلفن می کنند باید مدت ها پیام ها



طرح: علی رضا کریمی مقدم