

Waldemar Błaszczuk - zebrał i opracował:

KODEKS GOŚCINNOŚCI

50 porad i prawd o gościnności, gościach, gospodarzach ich wzajemnych zależnościach i związkach między nimi.

1. Co ma gość ?

Gość ma zawsze rację.

Gość zna swoją wartość, jest wybredny. Gość ma możliwość wyboru. Gość oczekuje miłych doznań. Gość lubi być zdobywany. Gość płaci za profesjonalizm.

2. Co musi gospodarz ?

Gospodarz musi być życzliwy i godny zaufania. Gospodarz musi być fachowcem. Gospodarz stale pokazuje, że zależy mu na gościach. Gospodarz nie wynosi się ponad gości. Gospodarz stara się być na tym samym poziomie.

3. Tyran nie przeciwnik!

Gość, czasami z punktu widzenia gospodarza, jest tyranem - nie jest jednak przeciwnikiem, którego musimy pokonać. Nigdy, w żadnym języku - nie tylko po polsku - nie wolno mówić, że gość coś musi!

4. Nie ma gości, nie ma pracy, nie ma pieniędzy.

Gość nigdy nie jest przeszkodą w naszej pracy, przeciwnie jest jej podmiotem. W Stanach Zjednoczonych AP mówią: „wszystko co robisz dla gości w imieniu firmy jest aktem sprzedaży”. Nie ma sprzedaży, nie ma gości, nie ma pracy, nie ma pieniędzy.

5. Nieustające przyjęcie i oczekiwanie.

Gospodarze /pracownicy/ - nie mogą być zajęci niczym innym, jak tylko obsługiwaniem gości lub oczekiwaniem na gości.

6. Very Important Person - VIP.

Gości wszystkich bez wyjątku należy traktować jako Bardzo Ważne Osoby /VIP-y/. Wszyscy goście są bardzo ważni, wszystkim należą się nasze względy i starania.

7. Jacy naprawdę są ludzie ?

Nie uprzedzaj się do gości na podstawie ich wyglądu i pewnych wstępnych informacji, które uzyskałeś przed ich przyjazdem. Nie ograniczaj swojej dyspozycyjności z powodu uprzedzeń i stereotypów. To może dotyczyć uprzedzeń narodowościowych (nie lubimy pewnych nacji),

uprzedzeń wiekowych (np. nie lubimy dzieci, emerytów), uprzedzeń zawodowych (nie lubimy drwali), uprzedzeń każdego innego rodzaju. Jeśli nie zadasz sobie trudu, aby dowiedzieć się jacy naprawdę są ludzie i jakie są ich potrzeby, to stracisz szansę nawiązania z nimi autentycznego kontaktu.

8. Ideal gościa

Zadaniem idealnego gospodarza względem gości jest:

- pomóc poczuć się jak u siebie w domu,
- umocnić jego poczucie bezpieczeństwa,
- stale poprawiać jego samopoczucie,

9. Sposobem.

Najważniejsze jest pierwsze wrażenie. Musisz natychmiast zauważyć gościa po jego wejściu do sali czy hallu recepcyjnego. Uśmiechnij się do niego - poczuje się mile widziany a tym samym wybaczy ci, że nie obsłużyłeś go natychmiast, gdyż akurat byłeś zajęty innymi gośćmi.

10. Postawa.

Sposób w jaki stoisz, siedzisz i poruszasz się ma wpływ na wrażenie, które wywierasz na gościach. Postawa powinna być staranna, elegancka, przyjazna, gotowa do pomocy w każdej chwili i w każdej sytuacji.

11. Jak z reklamy szamponów i pasty do zębów.

Główne zasady higieny osobistej:

- a. Czyste, uporządkowane włosy.
- b. Świeży oddech
- c. Czyste ręce i paznokcie
- d. Miły zapach.

12. Bądź otwarty na ludzi.

Największym wrogiem rasowego hotelarza jest protekcyjnalizm.

Nie ma nic bardziej rażącego jak wyniosła opiekuńczość recepcjonisty czy lekceważąca pobłażliwość kelnera. Kto jest przeczulony na punkcie godności osobistej i wszędzie, w każdej relacji z innym człowiekiem węszy jej szarganie, to znaczy, że minął się z powołaniem pracującym w tym zawodzie.

13. Automatyczne to mogą być sekretarki (patrz pkt. 36).

Automatyczne, rutynowe reakcje działają na większość gości odpychająco.

Automatyczne to mogą być sekretarki, możesz tylko zostawić nagrana wiadomość.

14. Cyrk przyjechał.

Przyjemnie jest przebywać w otoczeniu ludzi pogodnych i wesołych. Goście wyczuwają atmosferę panującą w hotelu, restauracji natychmiast po wejściu do środka.

15. Jacy jesteście ?

Każdy człowiek łączy w sobie swoje cechy naturalne z cechami nabytymi na drodze doświadczenia życiowego. Trzeba umieć je właściwie łączyć i wykorzystywać.

16. Miej uszy otwarte.

Chcąc dowiedzieć się, jaki jesteś, uważnie słuchaj, co mówią tobie przyjaciele, koledzy w pracy ale przede wszystkim goście. Ta ocena będzie jest najważniejsza i zdecyduje o twojej dalszej pracy i twoich sukcesach zawodowych.

17. Rachunek sumienia.

Lepiej się nadajesz do pracy w hotelarstwie i gastronomii jeżeli jesteś: pogodny, cierpliwy, pojętny, wesoły, żywy, rezolutny, serdeczny. Daj sobie lepiej spokój z tą pracą jeżeli jesteś: zrzędlawy, ponury, wybuchowy, zakompleksiony, zamknięty w sobie, wyniosły, nie lubiący ludzi.

18. Nie stoisz nigdy na pozycji przegranej.

Miej pełną świadomość swoich dobrych i złych cech osobowościowych. Wykorzystuj te dobre cechy w każdej sytuacji. Walcz ze złymi cechami, nawykami, przyzwyczajeniami na każdym kroku.

19. Bardzo ważne !!!

Zetknięcie się twoich gości z tobą samym jest najważniejszym elementem procesu obsługiwanego, decyduje o ocenie i opinii o tobie, o zakładzie, usłudze.

20. Fotele nie dla każdego.

Nie siedź, kiedy rozmawiasz z gościem, na każdym stanowisku pracy w hotelu, restauracji itp.

21. Patrz na Japończyków.

Nie kłaniaj się nigdy w sposób wyniosły, chłodny i obojętny. Dobre obyczaje znają tylko jeden rodzaj ukłonu - uprzejmy. Jednakowy dla wszystkich.

22. Nie pajacuj.

Nie dotykaj gościa; nie poklepuj go po plecach, ramionach; nie przytrzymuj jego dłoni; nie wyciągaj pierwszy ręki do powitania.

23. „Mocium Panie”.

Wrażenie pierwszego kontaktu może być osłabione lub wzmocnione przez sposób wyrażania się. Ważne jest co mówisz i jak mówisz. Stale kontroluj się, nie sepleń, nie używaj powtórzeń w rodzaju, „proszę pana”, „że tak powiem”, „prawda”, „rozumie się”, „po prostu”.

24. To nie Ameryka.

Język polski nie lubi nazwiska w zwrotach grzecznościowych. Panie Kowalski – to nie jest najgrzeczniejszy zwrot po polsku.

25. Umiar.

Nie mów zbyt głośno, bo to męczące dla otoczenia ani zbyt cicho, bo proszenie rozmówcy o powtórzenie może być irytujące.

26. Umiar po raz drugi.

Mów normalnym, charakterystycznym dla siebie głosem, bowiem każda jego nienaturalna zmiana brzmi fałszywie i wzbudza podejrzenia u gościa.

27. Trzeba mieć słuch do mówienia.

Najważniejsza dla tworzenia klimatu rozmowy jest barwa głosu. Rozpoczęcie znajomości od sformułowania kilku zdań w tonie ostrym i chłodnym musi z miejsca zamrozić, wręcz przestraszyć gościa. Ma to szczególne znaczenie przy rozmowie telefonicznej.

Ostre, napastliwe, odpychające rzucenie w eter słowa „słucham” można porównać tylko z zatrzaśnięciem komuś drzwi przed nosem. „Słucham” trzeba wymawiać miękko, ciepło, zachęcająco, tak jakbyśmy chcieli powiedzieć „witam, miło mi”, „zamieniam się w słuch”.

28. Mowa ciała.

Pamiętaj o tym, że o twoim nastroju i uczuciach świadczą nie tylko słowa, ale także:

- wyraz twojej twarzy,
- gesty,
- spojrzenie,
- dystans przestrzenny,
- barwa i tonacja głosu.

Istnieją gesty i mimika sprzyjające przyjaznej komunikacji między ludźmi, takie jak:

- uśmiech (począwszy od uśmiechu oczami a skończywszy na perlistym uśmiechu pełnym radości),
- uściśnięcie dłoni (w polskiej tradycji także w pewnych sytuacjach pocałunek w rękę kobiety przez mężczyznę),
- podanie ramienia kobiecie, podanie ręki jako wsparcia,
- ustąpienie miejsca przy wejściu do pomieszczenia (mężczyzna kobiecie, młodszy - starszemu, zdrowy - choremu),
- ukłon, pozdrowienie przez podanie ręki lub skłon głowy,
- powstanie przy powitaniu gościa itp.

29. Gesty - uderzenia.

Istnieje także mowa ciała używana do podkreślenia wrogiego nastawienia do drugiej osoby. Najbardziej obraźliwym gestem w komunikacji między ludźmi jest wzruszenie ramionami. Nie jest miłe pukanie się w czoło, odwracanie tyłem, machanie ręką. Nie świadczy o odwadze cywilnej (gotowości do sprostania sytuacjom przykrym, które trzeba wyjaśnić, wytłumaczyć np., że nie będzie ogrzewania w hotelu przez następne sześć godzin) prowadzenie rozmowy i niepatrzenie prosto w oczy.

30. Powszechne rozbrownienie.

Obserwuj bardzo uważnie swoich gości i staraj się zawsze dopasować do ich nastroju, tak żeby polepszyć atmosferę i komunikację między wami. Jeżeli gość jest nieśmiały i niepewny nie bądź wyniosły i oficjalny, lecz serdeczny i przyjacielski. Jeżeli gość jest rozluźniony i przyjacielski nie stawiaj go na baczność. Jeżeli gość jest opryskliwy, podrażniony i rozhisteryzowany, nie doprowadzaj do konfrontacji, nie przejmuj od niego tych cech, lecz przeciwnie - staraj się go rozluźnić, pozyskać, rozbroić.

31. Poufalość.

Nawet do najlepiej znanych gości, stale korzystających z usług naszego zakładu, nie zwracaj się w taki sam sposób, jak do znajomych w życiu prywatnym, w towarzystwie. Nawet stała, długa znajomość nie upoważnia do likwidacji uprzejmego dystansu w relacjach gość - gospodarz.

32. Cisza.

Bądź dobrym słuchaczem:

- nie wpadaj w słowo swojemu rozmówcy - jeżeli ktoś chce opowiedzieć tobie o swoich przeżyciach, nie próbuj przelicytować go opowieściami o własnych doświadczeniach,
- nie bądź roztargniony podczas rozmowy,
- nie rozpraszaaj swojej uwagi na innych ludzi,
- nie lekceważ, ani nie zapominaj treści rozmowy,
- myśl analitycznie, wyszukaj z rozmowy te informacje, które są istotne dla prawidłowej obsługi gościa w przyszłości.

33. Kiedy już poznasz dobrze język ojczysty.

Poza dobrą znajomością jednego (obowiązkowo), dwóch języków obcych (w naszych warunkach najbardziej praktyczny jest angielski, niemiecki, rosyjski) staraj się poznać i przyswoić podstawy (np. zasady pisowni, wymowy, liczebniki, zwroty grzecznościowe) większej grupy języków np. hiszpańskiego, włoskiego, szwedzkiego, czeskiego, węgierskiego.

Pozwoli ci to uhonorować gości z krajów sąsiednich, prawidłowo wymawiając ich imiona i nazwiska, nazwy miast, z których przybyli a także sprawić im przyjemność, witając ich lub żegnając w ojczystym języku.

34. Spostrzeżenie.

Niech ci się nie wydaje, że jeżeli będziesz głośno i wolno sylabizował po polsku, to cudzoziemiec cię zrozumie.

35. Telekomunikacja Polska.

Służbowe rozmowy telefoniczne nie mogą być beztruską paplaniną. Choćby tylko dlatego, że są kosztowne. Ale nie tylko dlatego Rozmowa telefoniczna jest formą techniki biurowej. Składa się z kilku części: powitania rozmówcy, przedstawienia się, ewentualnie przełączenia do właściwej osoby, zreferowanie sprawy, wysłuchanie odpowiedzi i zadanie pytań dodatkowych, potwierdzenie głównych ustaleń i podziękowania. Nieprzestrzeganie ścisłych reguł rozmów służbowych jest stratą czasu i pieniędzy.

36. Test na inteligencję.

Surowym egzaminatorem umiejętności formułowania myśli są automatyczne sekretarki, które nie podpowiedzą brakujących słów i nie pomogą w logicznym ułożeniu całości przekazywanej wiadomości. Sprawne nagrywanie wiadomości na automatyczne sekretarki wymaga treningu. Przed jej nadaniem warto spisać na kartce najważniejsze punkty.

37. Ściągawka zawsze pod ręką.

Wiadomość nagrywana na taśmę powinna zawierać:

- POWITANIE,
- przedstawienie się,
- przekazanie istoty sprawy,
- podanie swojego numeru telefonu i godzin pracy,
- PODZIĘKOWANIE.

38. Kto pierwszy?

Jeżeli rozmawiasz z gościem, kończąc rozmowę pozwól mu pierwszemu odłożyć słuchawkę.

39. Gość jest zawsze święty, ale czasem i trudny.

Trudny gość to taki, który zachowuje się arogancko, traktuje cię pogardliwie, żąda rzeczy niemożliwych do wykonania lub zachowuje się agresywnie.

Istnieje kilka żelaznych reguł postępowania wobec gości trudnych:

- arogancji gościa nie odbieraj jako atak na twoją osobę,
- milcz, zamiast powiedzieć coś, co zaogni sytuację

- możliwie długo ignoruj niegrzeczne zachowanie
- okaż cierpliwość, postaraj się jak najszybciej usunąć powody niezadowolenia gościa.

40. Łatwo radzić, trudniej wykonać.

Może się tak zdarzyć, że mimo najlepszych chęci gość będzie nie zadowolony z naszych usług. Być może będzie to nasza wina - coś się zepsuło, ktoś źle zrozumiał życzenie gościa, ktoś się spóźnił, ktoś coś zapomniał, zaniedbał, nie dopilnował.

Jak się zachować kiedy gość składa skargę?

Kardynałna zasada - nie kłóć się z gościem.

Zachowaj spokój, nie przerywaj, wysłuchaj do końca, przeproś gościa, nie stosuj metody „winien jest kolega”. Nie wtajemniczaj gościa w kulisy spraw, które były przyczyną zaistniałych niedociągnięć. Jego to i tak nie interesuje. Nawet, jeżeli nie ty bezpośrednio będziesz usuwał przyczyny usterek, interesuj się sprawą do końca i miej pewność, że została ona załatwiona ku zadowoleniu gościa.

41. Bądź ambitny.

Zajmowanie się niezadowolonymi gośćmi należy traktować jako wyzwanie dla twoich umiejętności.

42. Uśmiechnij się po tym wszystkim.

Dobry humor pomaga w każdej sytuacji. Nie podobna gniewać się na kogoś, kto się życzliwie uśmiecha. Uśmiech jest wkalkulowany do wypłacanego pracownikowi wynagrodzenia.

43. Jesteś pierwszą informacją turystyczną.

Gość oczekuje od ciebie wiedzy o wszystkim, co się dzieje w okolicy. Musisz wiedzieć wszystko i jeszcze więcej.

44. To nie jest teleturniej. Tu się nie opuszcza gry.

Nie odsyłaj gościa z niczym.

Jeżeli nie znasz prawidłowej odpowiedzi na zadane ci pytanie skieruj gościa do osoby, która ją zna. Zrób tak, bez względu na to, czy jesteś kierownikiem, portierem, pokojową czy bagażowym.

45. Pracować jak duchy - bezszelestnie.

Kultura pracy pokojowych polega na ukryciu samego procesu sprzątnięcia przy olśniewająco widocznym efekcie końcowym. Jest rzeczą dyskwalifikującą, degradującą hotel o gwiazdkę lub dwie, jeżeli gości budzą rano odgłosy odkurzaczy, nawoływanie się pokojowych na korytarzach i w pustych pokojach. Podobnie bardzo źle świadczy o organizacji pracy dopuszczenie do gromadzenia na dłużej pościeli na podłodze w korytarzu, przy drzwiach sprzątniętych pokoi.

46. Recepcja jak scena.

Pokojowa nie jest gwiazdą estrady i płaci się jej za dyskretne niewidzialne i niesłyszalne wykonywanie swoich czynności.

Odwrotnie recepcjonista. To o nim się myśli mówiąc, że praca w hotelarstwie podobna jest do pracy aktora na scenie.

47. Wymieńmy niektóre wymagania.

Jeżeli masz dobrą kondycję fizyczną, odporność na zmęczenie, brak snu, nieregularność posiłków, pracę w warunkach ciągłego ruchu i hałasu; jeżeli zgodzisz się pracować wtedy, kiedy inni się bawią i wypoczywają, masz dobrą prezencję, jesteś ładny(a), opanowałeś mimikę twarzy, posiadasz takt, znajomość form i zwyczajów towarzyskich, zmysł organizacyjny, talent aktorski, dobrą pamięć słuchową i wzrokową, szybkość decyzji, silną wolę, wytrwałość, znajomość dwóch języków obcych, biegłość posługiwania się komputerem, kasą fiskalną, to zgłoś się do kadr najbliższego hotelu - jesteś idealnym kandydatem na stażystę w recepcji hotelowej.

48. Uwaga zarazem.

Jeżeli lubisz swój zakład, swoją pracę i swoich kolegów - okazuj to.

Entuzjazm jest zaraźliwy.

49. Kłamstwo ma krótkie nogi.

Zaufania się nie dzieli i bardzo łatwo je stracić. Albo ono jest, albo go nie ma.

Umowa hotelowa jest umową zawieraną w ciemno - na podstawie oferty, to jest jednostronnego przyrzeczenia określonego standardu.

Na tej podstawie gość podejmuje decyzję o przyjeździe. Jeżeli rzeczywiste warunki nie będą odpowiadać oferowanym, gość już drugi raz nas nie odwiedzi.

50. Do następnego razu.

Goście, którzy dzisiaj trafili do nas przypadkiem, jutro mogą stać się naszymi stałymi klientami.

Czy wiesz, że zależy to także od ciebie?