

Tūrisma industrijas menedžments

5.nodarbība

Viesmīlība

Viesmīlības industrija

Naktsmītnes



Ēdināšana



Atpūta

Viesmīlība ir:

- serviss, kas attiecas uz **psiholoģiskā un fizioloģiskā komforta nodrošināšanu**
- **uzņēmējdarbības sektors**, kurā tiek nodrošināts fizioloģiskais un psiholoģiskais komforts par samaksu
- **rūpes par viesiem**, zināšanas **par viesu vajadzībām** un spēja nojaust viesu vēlmes, kā arī vēlēšanās tās **apmierināt**

Servisa/ viesmīlības pakalpojuma formula

- Slikts serviss = gaidītais > saņemtais
- Labs serviss = gaidītais = saņemtais
- Lielisks serviss = gaidītais < saņemtais



Komforta parametri

- **Informatīvais komforts**- informācija par nakšņošanas iespējām, ēdināšanas uzņēmumiem, papildus pakalpojumiem, cenām, telpu dizainu

Svarīga ir:

- personāla informētība
- piktogrammu sistēma
- Informācija informatīvajos materiālos
- **Ekonomiskais komforts**
 - **Atlaides** (dažādiem vecumiem, grupām, ilgāk palicējiem, pastāvīgajiem klientiem u.c.)
 - **klubu karšu** un bonusu sistēmas

- **Estētiskais komforts-** interjers, dizains, krāsas, izmantotais materiāls
- **Sadzīves komforts-** temperatūra (vasara 20-22 C, ziemā 18-20 C), gaisa mitrums, gaisa plūsmas ātrums, mēbeļu ērtums, trokšņi, apgaismojums
- **Psiholoģiskais komforts-** drošība, laipnība, uzticamība, pieejamība, laba komunikācija, attieksme

Analizēt vienu viesmīlības uzņēmuma komforta parametrus

	Kā tiek nodrošināts?	Ko vēl vajadzētu, lai Tu kā klients būtu apmierināts ar pakalpojumu?
Informatīvais		
Ekonomiskais		
Estētiskais		
Sadzīves		
Psiholoģiskais		

VIESMĪLĪBAS PRODUKTS



Taustāmie pakalpojumi

Viesnīcas numura un
restorāna iekārtojums,
mēbeles un
aprikojums, ēdieni un
dzērieni

Reālas, viesim
saprotamas, objektīvas
un salīdzināmi
izmērāmas attiecības
"pakalpojums – cena"



Īslaicīga iedarbība

Netaustāmie pakalpojumi

Serviss, atmosfēra,
personāla attieksme,
draudzīgums,
līdzdalība un
izpalīdzība

Abstraktas un
subjektīvi
nevērtējamas lietas
ko iepriekš nevar
novērtēt

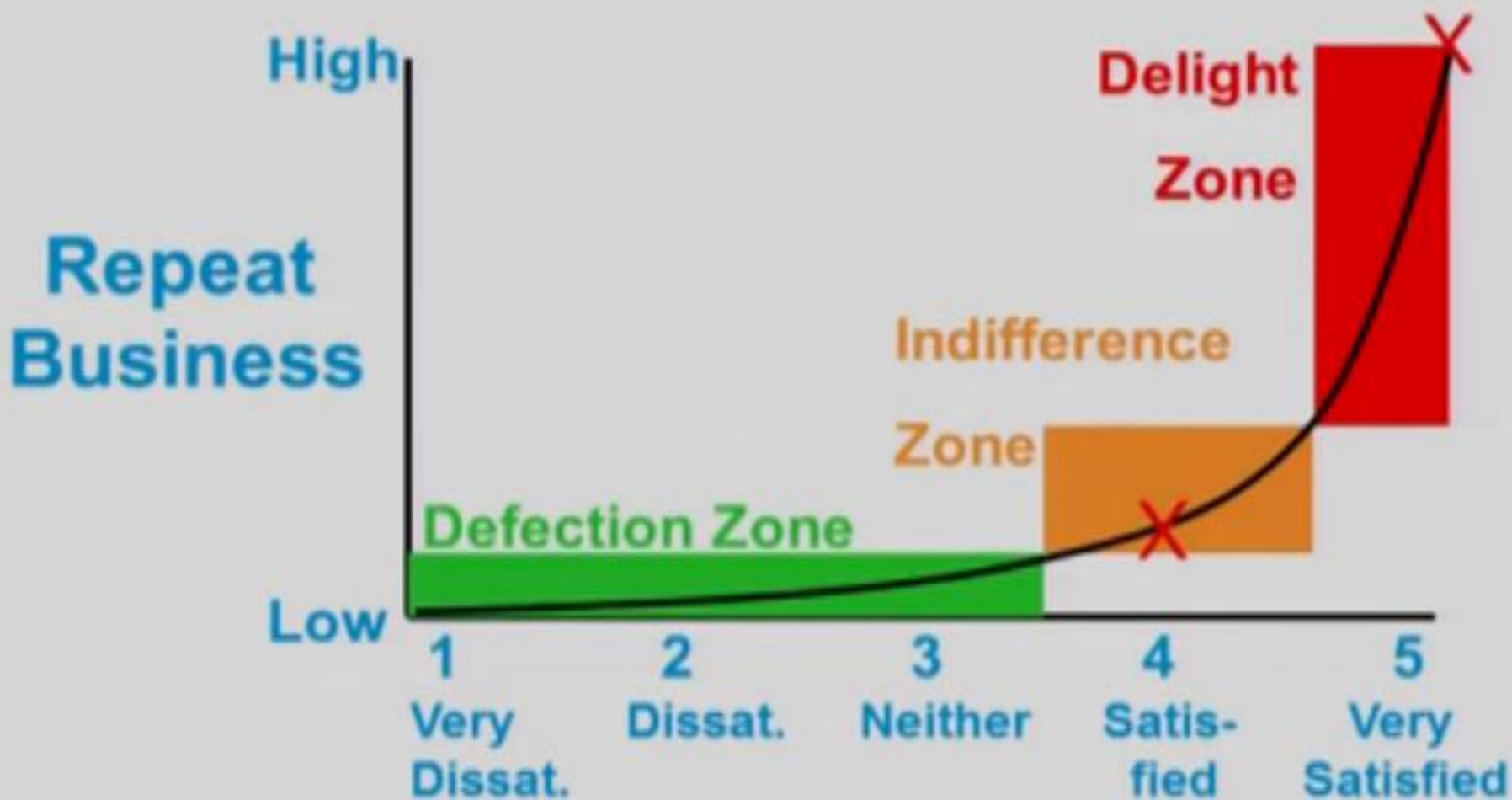


Ilglaicīga iedarbība

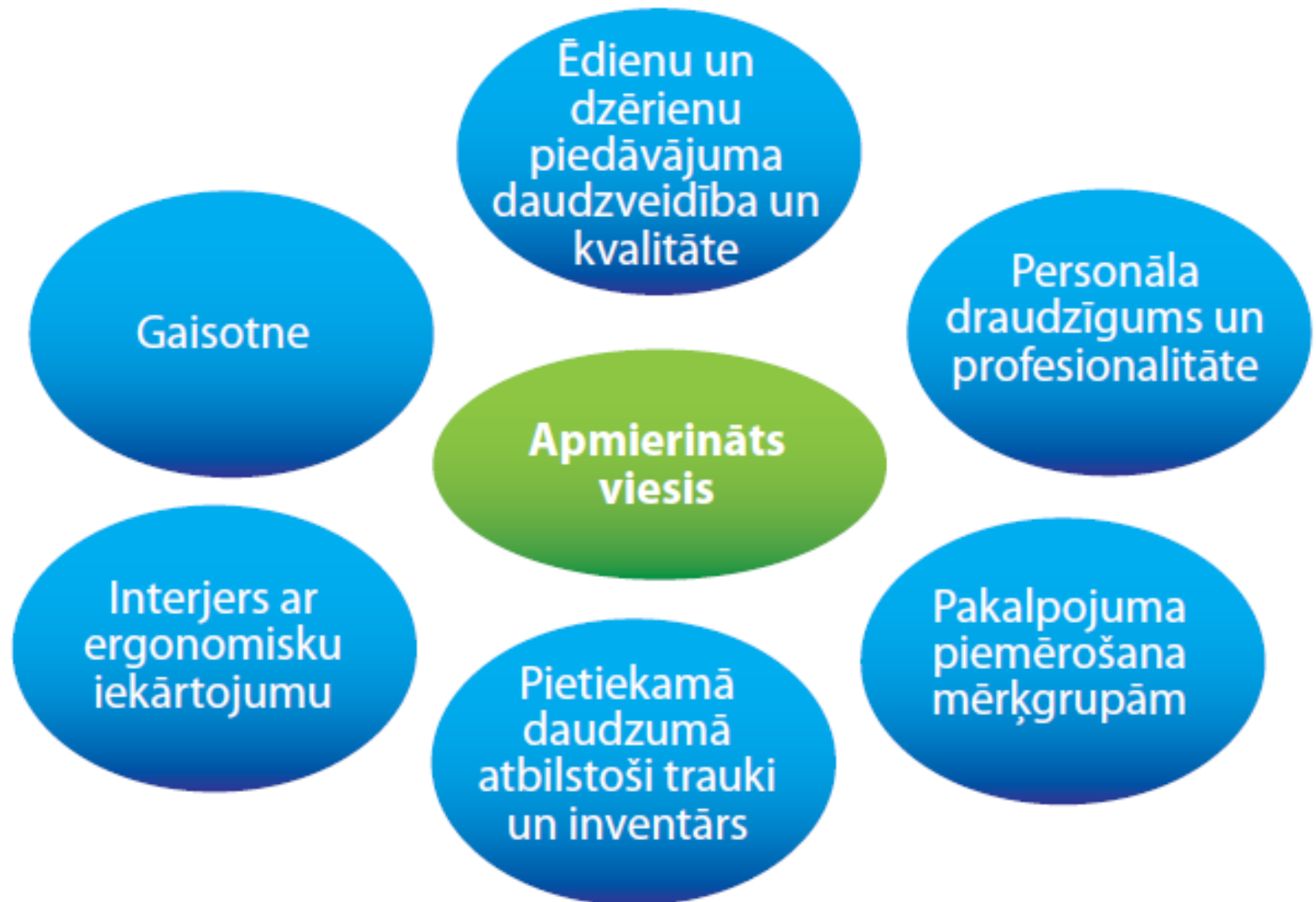


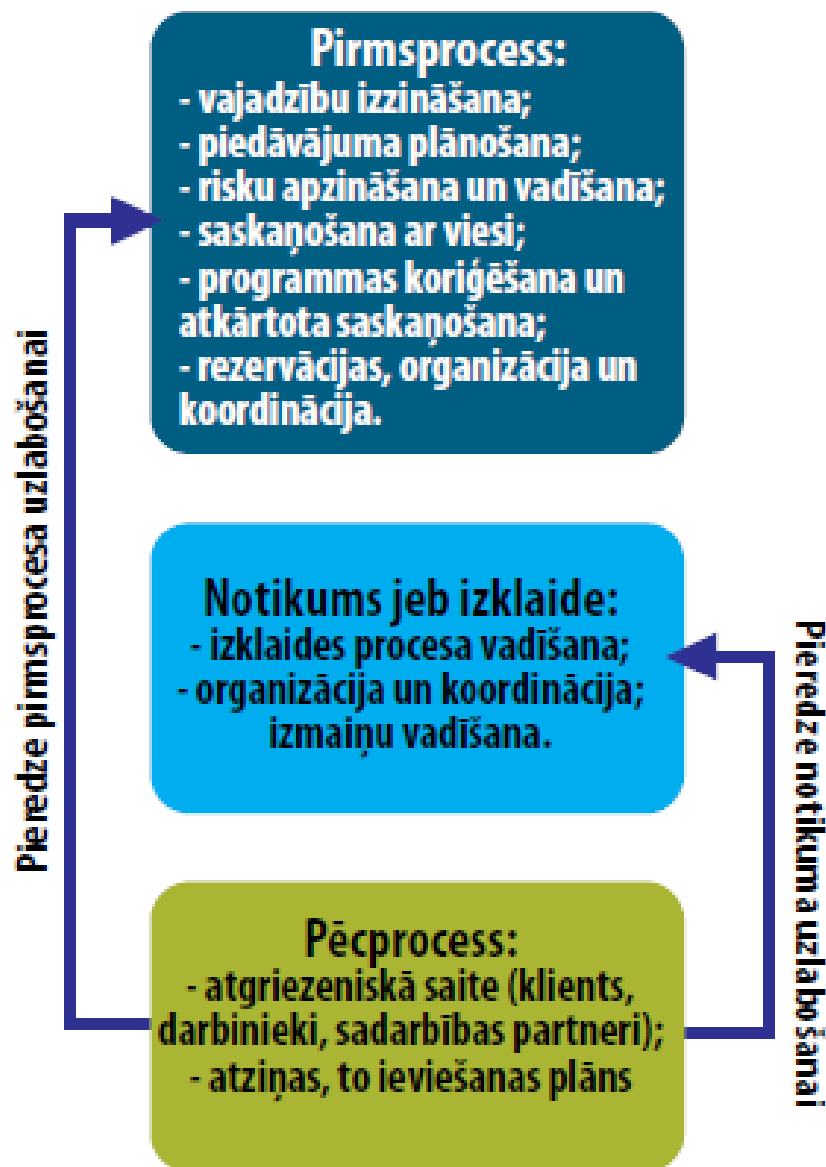
Palīdz pieņemt lēmumu pa
pakalpojuma kvalitāti un
pakalpojuma pirkšanu

Kad klienti atgriežas?



Faktori, kas nosaka ēdināšanas pakalojuma kvalitāti





Izklaides programmas
(pasākuma) īstenošanas cikls
(I. Grīnfelde).



Komunikācija viesmīlībā – četri klientu pamatvajadzību līmeņi, kuru izprašana un adekvāta rīcība ļauj cerēt uz augstākas kvalitātes pakalpojumu un lielāku klientu apmierinātību. (15).

Viesi

**Viesmīlības uzņēmumam ir
nepieciešams viesis nevis
otrādi!!!**

Viesu iedalījums pēc tūrisma veida

Atpūtas, izklaides tūristi	Darījumu tūristi
Ceļo pēc pašu iniciatīvas par saviem līdzekļiem ❖ īpaši piedāvājumi ❖ Personāls zina ieteikt atpūtas vietas ❖ Bieži cena salīdzinājumā ar komfortu ir pirmajā vietā ❖ Ērta sabiedriskā transporta sistēma ❖ Laba atrašanās vieta- tuvāk apskates objektiem, vecpilsētai	Ceļo darba darīšanās par uzņēmuma līdzekļiem ❖ Komforts ❖ Pieejamas IT un biroja tehnika ❖ Zinoši darbinieki ❖ Akurātums, precizitāte ❖ Ērtas rezervēšanas iespējas ❖ Laba un ērta sabiedriskā satiksme ❖ iespēja organizēt lietišķas tikšanās lietišķas pusdienas vai vakariņas ❖ Atpūtas iespējas ❖ Ātra norēķināšanās

Viesu klasifikācija pēc vecuma

- **Bērni**- iespējas aktīvi darboties, personāla uzmanība un iecietība, numuriņā iespējas sagatavot un uzsildīt ēdienu bērnam, iespējas spēlēties, multfilmu DVD, aukles, baby phone, bērnu ēdienkarte, bērnu spēļu stūrīši
- **Pusaudži**- brīvība, sapratne, iespējas socializēties, internets, lētas cenas
- **Seniori**- laipnība, uzmanība, pieklājība, ērtas mēbeles, ērta nokļūšana līdz numuriņam

VIP- Ļoti svarīga persona

slavenības, savas un citu valstu politiskie darbinieki, uzņēmumam svarīgi klienti, svarīgas sadarbības personas- **drošība, konfidencialitāte, īpašas ērtības un pakalpojumi**



Viesi ar īpašām vajadzībām (VĪV)

- Cilvēki ar kustības/ redzes/ dzirdes traucējumiem
- sapratne, taču ne uzbāzība
- telpas, kas piemērotas VĪV
- tehniskais aprīkojums, kas piemērots VĪV



www.videspieejamiba.lv

www.apeirons.lv

[Pieejama vide attēlos](#)[Padomi](#)[Jaunami](#)[Kontakti](#)[Kontaktforma](#)[Lapas karte](#)[Universālais dizains](#)

PAR ŠO MĀJAS LAPU

www.videspieejamiba.lv mērķis ir informēt atbildīgās amatpersonas un institūcijas par vispārpieņemtiem standartiem pieejamas vides un Universālā dizaina nodrošināšanā.

Informācijas sadaļas

Iekštelpas

- 1 Tualete
- 2 Virtuve
- 3 Koridors
- 4 Durvju aile
- 5 Lifts
- 6 Pacēlājs
- 7 Vannasistaba

Ārējā vide

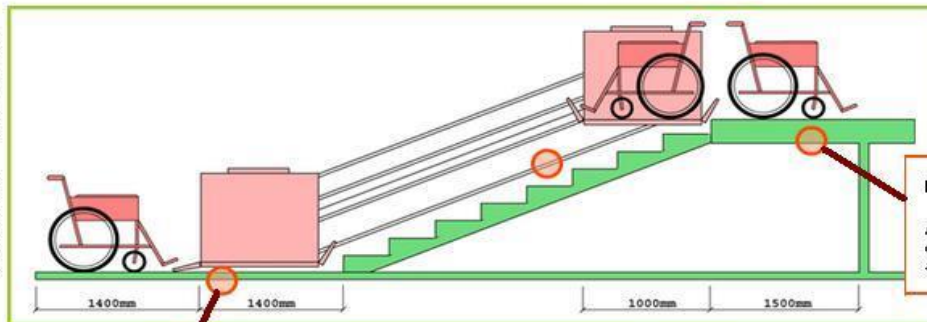
- 8 Uzbrauktuve
- 9 Durvis, vājtveris
- 10 Ceļš, ietve, krustojums
- 11 Auto stāvlaukums
- 12 Pietura
- 13 Laivu piestātne
- 14 Ugunsкура vieta
- 15 Telšu vieta, kempings
- 16 Dabas taka
- 17 Zīgu izjādes
- 18 Kāpnes



Pacēlājs

Pacēlāja kravnesība nedrīkst būt mazāka par 250kg. Diagonālā pacēlāja platformas garumam jābūt 950mm, bet vertikālajam pacēlājam platformas garumam jābūt 1100mm. Abu veidu pacēlājiem platformas platumam jābūt ne šaurākam kā 900mm.

Gribam atzīmēt, ka publiskās ēkas alternatīvais risinājums kāpņu pārvarēšanai nevar būt mobīlais pacēlājs (kāpņu traktors), jo tā pielietojums ir ļoti šaurs, un tas var tikt izmantots tikai konkrētai personai.:



Pacēlājs

Arī augšā jābūt tik daudz vietai (1400 mm diametrā), lai cilvēks ar ratiņkrēslu varētu apgriezties braukšanai citā virzienā.



Pacēlājs



Ļoti svarīgi, lai pacēlājam būtu neliela maliņa (uzbrauktuviņa), lai uz tā varētu uzbraukt ar ratiņkrēslu, kas nedrīkst būt pārāk stāva. Pirms pacēlāja manevrēšanas vietai jābūt 1400 mm diametrā, tas nepieciešams, lai ratiņkrēslā sēdošais cilvēks varētu apgriezties pa 1800 grādiem, gadījumā, ja cilvēks vēlas mainīt došanās virzienu. Pati pacēlāja platforma nedrīkst būt šaurāka par 900mm un īsāka par 1000mm. Pacēlājam jābūt pielāgotam ar margām, lai tā kustības laikā būtu kur pieturēties, tas ir nepieciešams drošībai.



Tualete

Publiska rakstura ēkās katrā stāvā ir jābūt vismaz vienai atsevišķai invalīdu tualetei vai invalīdu tualetes kabīnei. Invalīdu tualetes telpas plānojumam ir jābūt vienkāršam, bez asiem izvirzījumiem un ar iespēju izmantot vadmargas. Invalīdu tualetes durvju ailes minimālam brīvajam platumam ir jābūt 900 mm. Pirms invalīdu tualetes ieejas ir jānodrošina brīvais manevrēšanas laukums 1400 mm diametrā. Jānodrošina viegla durvju atvēršana vismaz 90° leņķī, lai cilvēks, pēc iekļūšanas tualetes telpā, varētu aiztaisīt aiz sevis durvis. Tualetes durvīm nedrīkst būt sliekšņi, durvīm jābūt marķētām ar speciālu marķējumu 1,60 m augstumā. Marķējuma minimālais izmērs 150 x 150 mm. Grīdas segumam ir jābūt gludam un neslidošam. Invalīdu tualetes poda augšējās malas augstumam ir jābūt 440-470 mm. Elektras un ūdens slēdžiem ir jābūt kontrastējošā krāsā, viegli saskatāmiem un izmantojamiem, 900 mm augstumā no grīdas līmeņa. Invalīdu tualetes griestu augstums līdz apdares plaknei ir jābūt vismaz 2,30 m.



Tualete, vannas istaba un duša

Sienas pusē jābūt stacionārai margai 650-700 mm augstumā.

Tualete, vannas istaba un duša

Ja invalīdu tualetes pods pieejams no vienas puses, tad vietā, kur piekļūst ratiņkrēsls, jābūt paceļamai margai 650-700 mm augstumā.

Šī noteikti nav invalīdiem domāta tualete, kaut arī reāli kādā iestādē Rīgā tāda ir uztaisīta :(



Tualete, vannas istaba un duša

Spogulim invalīdu tualetē ir jābūt vertikāli regulējam dažādos leņķos un jāatrodas 1,1 m augstumā, tas nepieciešams, lai cilvēks varētu apskatīt sevi, jo, ja spogulis neatbilst šiem parametriem, cilvēks neredz, kas pārvietojas ar ratiņkrēslu palīdzību nespēj saskatīt savu attēlu pilnā apjomā.

Šādi izveidojot spoguļi, cilvēks ratiņkrēslā noteikti izmantot nevarēs :(



Tualete, vannas istaba un duša

Ūdens krāni mēdz būt dažādi, taču, lai tie būtu pieejami cilvēkiem, kas pārvietojas ar ratiņkrēslu, tiem nedrīkst būt griežamas sviras, taču ir jābūt paceļamai svirai (vēlams garai).

Tualete, vannas istaba un duša

Izlietnes augšmalas augstumam ir jābūt 750-800 mm. Zem izlietnes 420 mm augstumā nedrīkst atrasties skapiši un citi šķēršļi, lai cilvēks ar ratiņkrēslu varētu pabraukt tai apakšā, kas ir ļoti svarīgi, lai izlietni varētu lietot. Izlietnei ir jābūt aprīkotai ar atbalsta margām 750 mm augstumā ap izlietnes perimetru vai izlietnes abās malās.

Virtuve

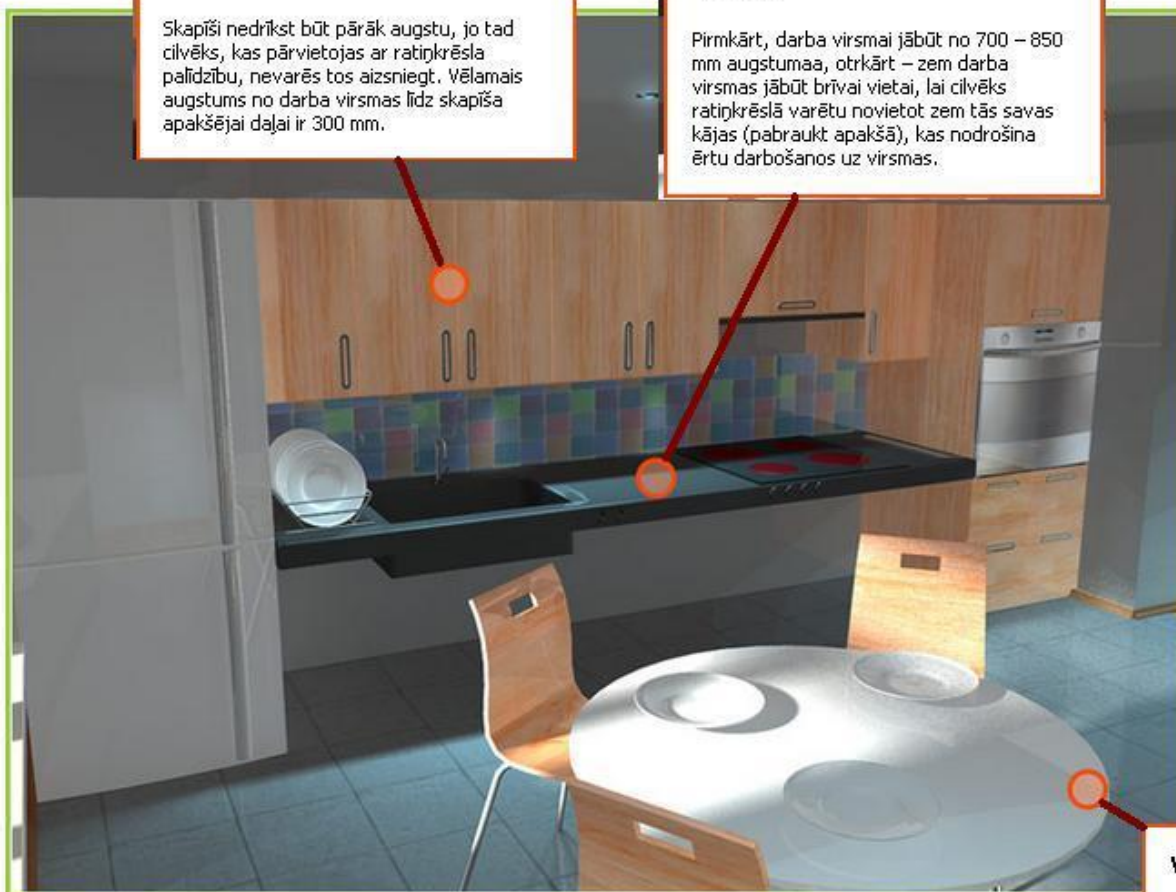
Virtuve ir vieta, kur cilvēki bieži pavadā savu laiku, gatavojot ēst vai runājoties ar draugiem, tāpēc ir ļoti svarīgi, lai tā būtu pieejama. Principā tā nav grūti pielāgojama, visam jābūt istajā augstumā. Ir ļoti svarīgi, lai cilvēkam būtu iespēja pabraukt kājas zem galda, tas sēdēšanu padara ērtu, kamēr cilvēks ēd vai gatavo ēdienu.

Virtuve

Skapiši nedrīkst būt pārāk augstu, jo tad cilvēks, kas pārvietojas ar ratiņkrēsla palīdzību, nevarēs tos aizsniegt. Vēlamais augstums no darba virsmas līdz skapiša apakšējai daļai ir 300 mm.

Virtuve

Pirmkārt, darba virsmai jābūt no 700 – 850 mm augstuma, otrkārt – zem darba virsmas jābūt brīvai vietai, lai cilvēks ratiņkrēslā varētu novietot zem tās savas kājas (pabraukt apakšā), kas nodrošina ērtu darbošanos uz virsmas.



Virtuve

Arī virtuves galdam jābūt tādām, lai zem tā varētu pabraukt apakšā.

Lifts

Lifta kabīnei jābūt 1100mm platai un 1400mm garai, durvju brīvajam atvērsumam jābūt 900mm.

Liftam arī jābūt pieejamam cilvēkiem ar redzes traucējumiem. Nekādā gadījumā nedrīkst būt sensorās pogas, pogām jābūt *klasiskām* ar kontrastējošu ciparu, ciparam jābūt taktilam vai uzrakstītam Braila rakstā. Liftā jānodrošina audio informācija par lifta darbību- stāvu kurā tas atrodas, lifta kustības virzienu, durvju darbību.



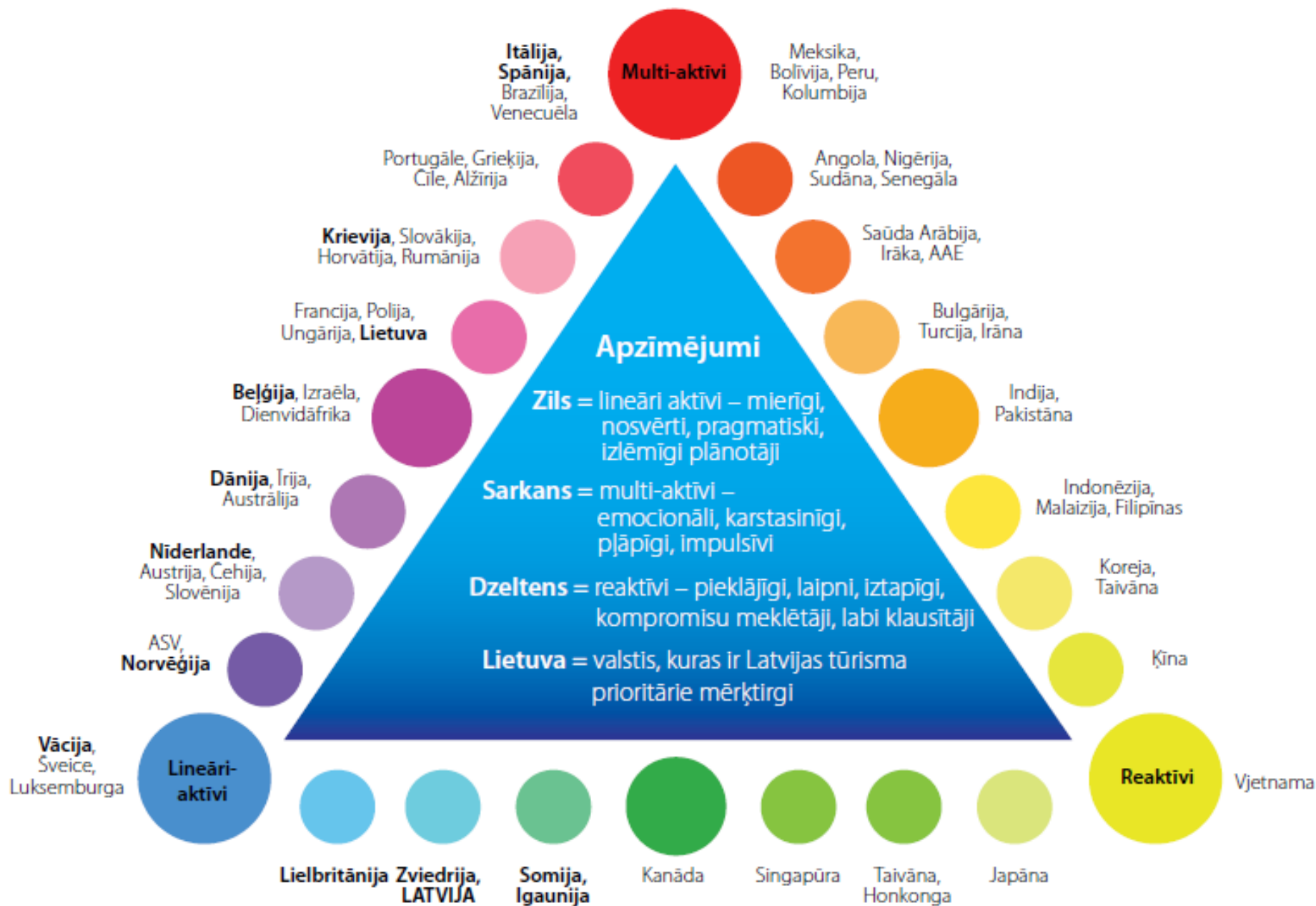
Citu reliģiju un kultūru pārstāvji

- Sapratne
- Labas valodas zināšanas, vēlme komunicēt
- Runāt skaidri, saprotami, vienkārši
- Smaids, pozitīvs acu skatiens, pieklājība
- Spēja pastāstīt par valsti, pilsētu
- Citu tautu tradīciju zināšana un sapratne

Atcerieties, ka esat savas valsts
“vēstnieks”!!!

- **Amerikāņi**- lietišķi, patīk nepiespiesta gaisotne, mīl precizitāti, ātru apkalpošanu, patīk cilvēki ar humora izjūtu
- **Angļi**- mēra sajūta, tieksme pret sakārtotību, pievērš uzmanību sadzīviskām lietām, komfortam
- **Vācieši**- precīzi, taupīgi, izpalīdzīgi, disciplinēti
- **Zviedri**- nopietni, pamatīgi, racionāli, lietišķi, ļoti akurāti, godīgi un uzticami, neizrāda emocijas. Patīk, ja viņiem izrāda uzmanību un cieņu

- **Francūži**- meklē iespējas atšķirties. Klusēšana un nogaidīšana ir vislabākais saskarsmē ar francūžiem. Necieš familiaritāti.
- **Arābi**- ticības apspriešana ir nepieļaujama. Ja viegli papliķē pa muguru, tad tā ir īpaša labvēlības zīme. Uzmanīgi izteikt atteikumu. Ietur mazu distanci. Neēd cūkgaļu. Nelieto alkoholu. Augstu vērtē precizitāti.
- **Japāņi**- ceļo grupās, saliedēti. Disciplinēti, pakļaujas autoritātei, saasināta goda uztvere. Ārkārtīgi pacietīgi un pieklājīgi. Nemēdz izteikt sūdzības



Dažādu kultūras tipu modelis, izceļot valstis, kuras izvēlētas kā prioritāras Latvijas tūrisma mārketinga stratēģijā. (17).

Lineāri aktīvie

Runā pusi no laika

Paļaujas uz pārbaudītu informāciju (statistika, pētījumi)

Plāno uz priekšu, soli pa solim

Pieklājīgs, bet tiešs

Daļēji slēpj jūtas

Strīdos iesaistās ar loģiku

Nepatika zaudēt seju

Projektu sadala atsevišķās sadaļās

Reti pārtrauc

Orientēts uz darbu

Pieķeras faktiem

Patiesība pirms diplomātijas

Dažkārt nepacietīgs

Ierobežota ķermeņa valoda

Respektē oficiālo lēmumu

Nošķir profesionālo no sociālā

Vienlaicīgi dara vienu lietu

Precizitāte ir ļoti svarīga

Multiaktīvie

Runā lielāko daļu laika

Pirmkārt i zļūgsies informāciju no cilvēkiem

Plāno tikai lielās līnijās

Emocionāls

Atklāj jūtas

Strīdos iesaistās emocionāli

Vienmēr atrodas labi attaisnojumi

Ļauj vienam projektam ietekmēt citu

Bieži pārtrauc

Orientēts uz cilvēkiem

Sagroza faktus

Manevrējama patiesība

Nepacietīgs

Izteismīga ķermeņa valoda

Cenšas lēmumu interpretēt

Sociālais un profesionālais pārklājas

Daudz-uzdevumu veicējs

Precizitāte nav svarīga

Reaktīvie

Lielāko daļu laika klausās

Informācijai izmanto gan oficiālus datus, gan cilvēku avotus

Ievēro galvenos principus

Pieklājīgs un izvairīgs

Slēpj jūtas

Nekad nekonfrontē

Nedrīkst zaudēt seju

Redz visu kopainu

Nepārtrauc

Ļoti orientēts uz cilvēkiem

Apgalvojumi ir solījumi

Diplomātija pār patiesību

Pacietīgs

Smalka ķermeņa valoda

Apzinās sevi kā sistēmas sastāvdaļu

Savieno sociālo ar profesionālo

Reaģē uz partnera darbībām

Precizitāte svarīga

Pozitīva pirmā iespaida veidošana

- Reklāma
- Mājas lapa
- Saziņa pa tālruni, rezervēšanas iespējas
- Sasniedzamība
- Tuvējā apkārtnē, auto stāvlaukums
- Ēkas fasāde, uzraksti
- Vestibils
- Administratora ārējais izskats, mīmika, poza un pirmie izteiktie vārdi





There's No Place Like

Hilton
For The
Holidays!



HILTON GARDEN INN-SAVANNAH AIRPORT • 80 CLYDE E. MARTIN DR. • SAVANNAH, GA 31408





KT TT-Viesmīla, Anda Rozenfelde

Viesnīcas apkārtnē



fasāde





Darbinieki



Viesmīlības noteikumi

- Runājiet ar cilvēku
- Uzrunājiet vārdā, uzvārdā
 - *Liepiņa kungs, Liepiņa kundze*
 - *ļoti cienījamā, augsti godājamais*
 - *Ser, Madam (Ma'm)*
- Smaidiet
- Skatieties un klausieties
- Esiet laipni un izpalīdzīgi
- Esiet tīri un kārtīgi
- Esiet diplomāti (*pastāv 3 taisnības*)
- Esiet pieejami
- Esiet vienmēr gatavi pakalpot

Noteikumi, kas jāievēro, lai panāktu viesu apmierinātību

- Iepazīstiet viesi
- Radiet labu pirmo iespaidu
- Samaziniet viesu piepūli
- Atvieglējiet viesim lēmuma pieņemšanu
- Koncentrējiet uzmanību uz viesu uztveri
- Taupiet viesu laiku
- Dariet tā, lai viesim paliktu labas atmiņas
- Rēķinieties ar to, ka viesis atcerēsies visu sliktu
- Lieciet viesim justies tā, it kā jūs viņa labā būtu izdarījuši neiespējamo

Saskarsmes stilu raksturīgākās iezīmes

Stili	Dzīves princips	Izturēšanās	Pozas	Balss	«Ego» pozīcijas
Padevīgais	Ja tu jutīsies vainīgs- tu mani pažēlosi	Pieskaņojas citiem, pasīvs	Ķermenis salīcis, galva nolieкта	Padevīga, klusā	Liela bērna loma

Ir svarīgi sajūst, ka tu par
viņu rūpējies, žēlo.

Saskarsmes stilu raksturīgākās iezīmes

Stili	Dzīves princips	Izturēšanās	Pozas	Balss	«Ego» pozīcijas
Vainotājs	Ja tu no manis baidīsies, tu man paklausies	Vienmēr meklē vainīgos	Stalta stāja, zods uz priekšu	Spalga balss, kategorisks tonis	Liela māte vai tēvs

Ir svarīgi sajust, ka tu apzinies savu vainu,
pakļaujies, izpildi prasības. Atvainojies!
Jāizvairās no centieniem pierādīt, ka tev ir
taisnība un viņš pats ir vainīgs

Saskarsmes stilu raksturīgākās iezīmes

Stili	Dzīves princips	Izturēšanās	Pozas	Balss	«Ego» pozīcijas
Aprēķinātājs	Ja būšu korekts, zinošs, tu mani cienīsi	Slēpj savu vajadzību pēc emocionālas saskarsmes	Stalta stāja, vēsa izturēšanās	Runā monotoni, mierīgi	Lielais pieaugušais

Ir svarīgi sajust, ka tu novērtē viņa zināšanas (*izsaki komplimentus par tām*), atrast veidu, kā neuzbāzīgi pateikt, ka viņš ir svarīga persona viesnīcai.

Saskarsmes stilu raksturīgākās iezīmes

Stili	Dzīves princips	Izturēšanās	Pozas	Balss	«Ego» pozīcijas
Neapbrēķinātājs	Ja es tev uzticēšos, tu mani cienīsi	Haotiska	Neveiklas, visu laiku kustībā	Runā ātri, pārlecot no viena temata uz citu	Bērna «Ego»

Ir svarīgi sajust, ka viņš var
uzticēties, svarīgi ir
uzklausīt.

Saskarsmes stilu raksturīgākās iezīmes

Stili	Dzīves princips	Izturēšanās	Pozas	Balss	«Ego» pozīcijas
Līdzsvarotais	Man jādzīvo saskaņā ar sevi	Dabiska, brīvi izsaka savas domas	Ķermeņa valoda atbilst vārdiem	Dabiska, atbilst situācijai	Pieauguša cilvēka ego

Ir svarīgi sajust, ka tu dari
savu darbu pēc labākās
sirdsapziņas un svarīgi sajust
cieņu un elementāru
pieklājību.

Pozitīva pēdējā iespaida veidošana

- Precīzs rēķins
- Darbinieka spēja labot vai dalīt rēķinu, ja nepieciešams
- Norēķināšanās- precizitāte, veiklums
- Viesa viedokļa uzklauššana par sniegtajiem pakalpojumiem
- Palīdz viesim izvēlēties piemērotu transportu, lai dotos prom
- Sirsnīgi atvadās
- Dāvaniņa

Smaids un pieklājība

Katrs darbinieks ir atbildīgs par viesa apmierinātību

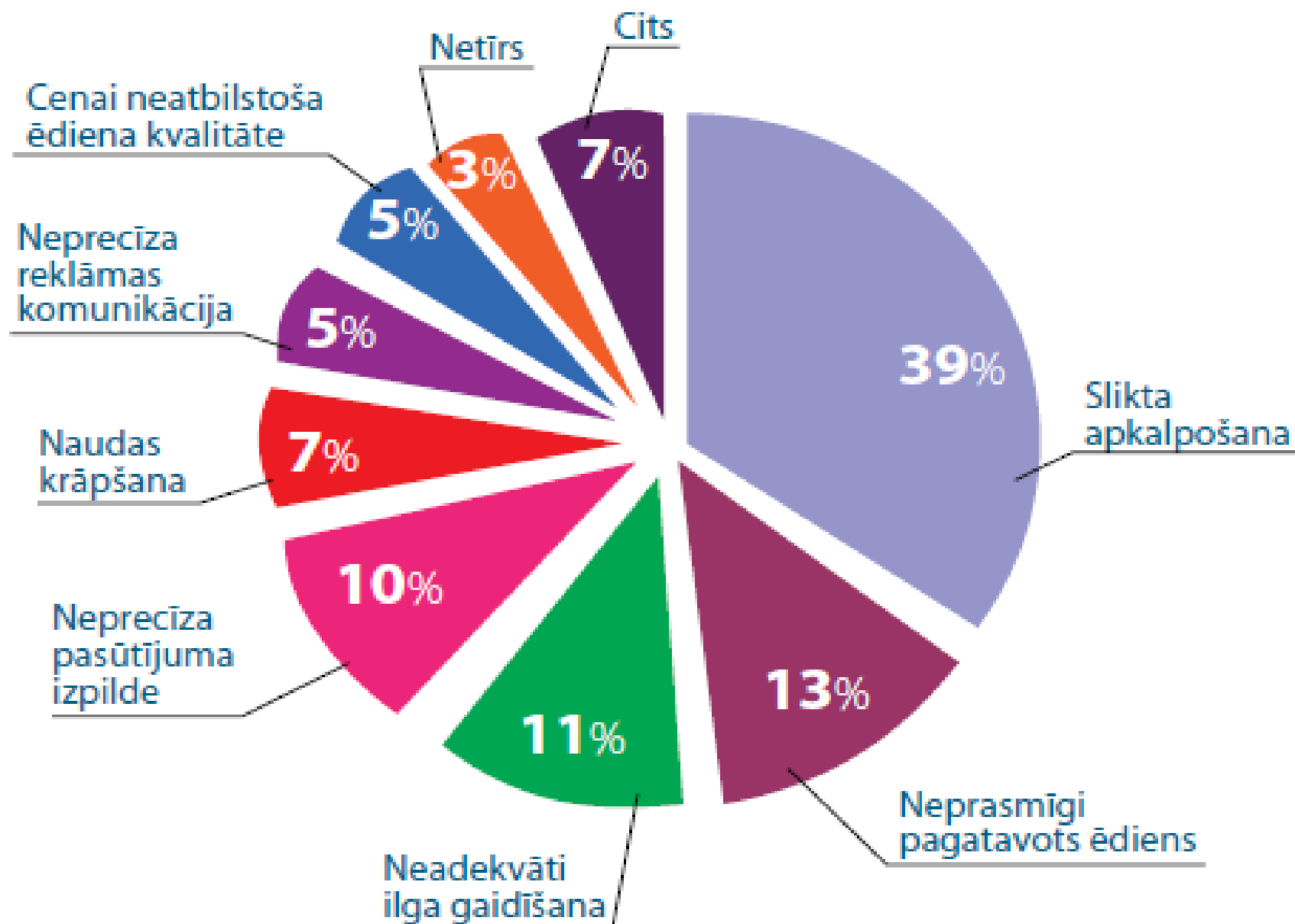


Sūdzības

- Pieņem gan mutiskas, gan rakstiskas, noformē, reģistrē, pievieno pierādošos dokumentus
- Par sūdzībām **pasakās un atbild**
- **Vērtē** sūdzības **saturu** nevis formu
- **Var neatbildēt, ja:**
 - saturs **klaji aizskarošs** un izaicinošs
 - persona prasībā **liek rīkoties** acīm redzami **prettiesiski**
 - lietā ir **pieņemts lēmums**, kas nav apsūdzams vai pārsūdzams
 - ja nav ziņas par sūdzību iesniedzēju

Sūdzību veidi

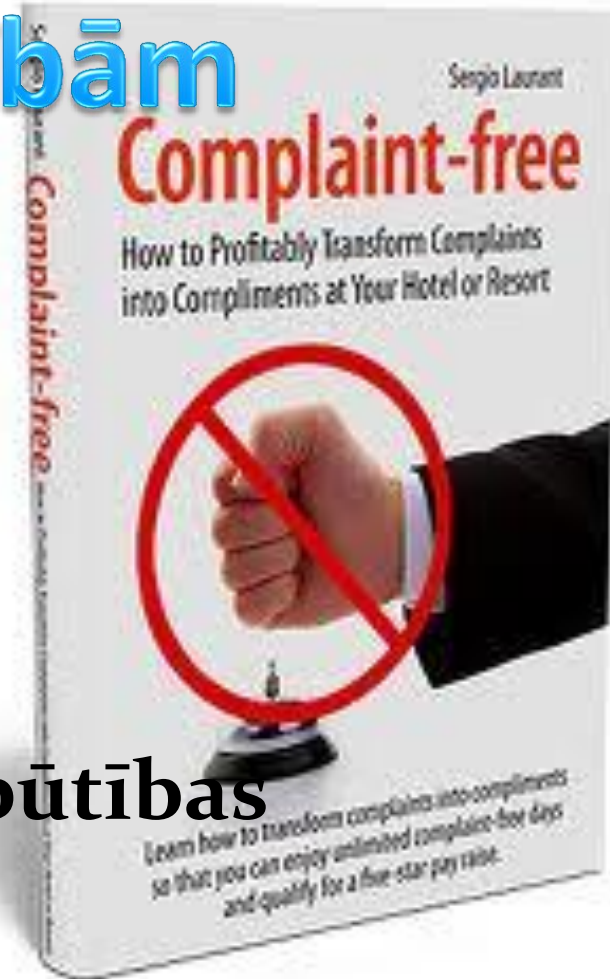
- **Tehniskās**- nedarbojās TV, ūdens maisītājs, gaisa kondicionieris u.c.
- **Psiholoģiskās/ attieksmes**- nelaipns personāls, aprunā, apvaino, nepilda solījumus, pazemo
- **Neikdienišķas jeb nepamatotas**- peldbaseina trūkums, sabiedriskā transporta trūkums, slikti laika apstākļi, u.c.



Biežāk minēto sūdzību saturs par restorāniem un citām sabiedriskās ēdināšanas iestādēm Latvijā. (16.)

Atbildes uz sūdzībām

- Ne vēlāk kā 30 dienu laikā
- Vadošā darbinieka vārdā
- Atbild īsi, konkrēti un pēc būtības



Viesnīca „Voldemārs”

Reģ.Nr. 91111167444

Liepājas iela 45

Valmiera, LV 3301

Tālr./fakss +371 647 789 78

info@voldemars.lv, www.voldemars.lv

atbilde uz sūdzību

11.06.2010. Nr. 4-2/35

uz 01.06.2010. Nr.4-1/40

Annai Rozei

Pils iela 4, Kuldīga

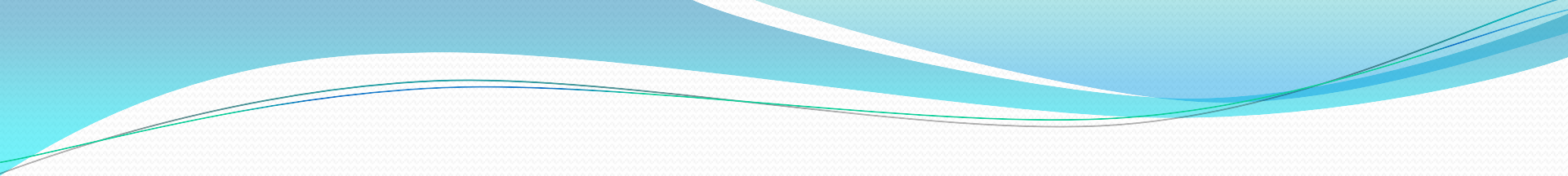
LV-3301

1. Uzņemam atbildību, atvainojas, pasakās par sūdzību
2. Paskaidrojums
3. Risinājums- atlaide, kompensācija

Viesnīcas „Voldemārs” vadītājs

A. Andersons

A.Andersons



Sliktais piemērs

St. Peter's Boutique Hotel

Publicēja:  SgP Apr 27, 2014

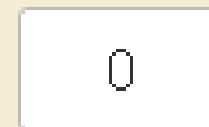
Darbiniece labprātāk runā angliski nekā latviski...

Informācija par kompāniju:

St. Peter's Boutique Hotel

Rīga

Peldu iela 23



26. aprīlī īsi pirms 12.00, kas ir noteiktais viesu izrakstīšanās laiks, latviski pieteicos darbiniecei reģistratūrā. Darbiniece, kas pirms tam ar kādu paziņu runāja krievu valodā, man angliski pajautāja, vai esmu lietojis minibāru. Neizpratnē par angļu valodas lietošanu latviski atbildēju, ka neesmu. Uz to viņa atbildēja angliski ar paldies! Mans skatiens tajā brīdī noteikti izteica daudz ko... Tādēļ, pateicis "visu labu!" vēl paliku, skatoties uz darbinieci, kas tomēr, paskatījusies man acīs, atbildēja ar "visu labu!" latviski.

Es ļoti ceru, ka šis incidents ar latviešu valodas apzinātu nelietošanu un "vietas ierādīšanu" latvietim nav daļa no viesnīcas politikas, bet bija vienīgi pajaunās darbinieces-ar-attieksmi pašdarbība.

Komentāri



Cienījamais viesis,

Lūdzu ļaujiet man izskaidrot...Viesnīcā ir daudz viesu un visi runā sava valoda, tāpēc, diemžēl es ne vienmēr varu pēc sejas pateikt, kurā valoda runā konkrētais viesis. Jūsu gadījumā, kad Jūs pienācāt recepcijā, Jūs teicāt - check-out, tāpēc es uzreiz domāju, kā Jūs labāk sapratīsiet angļu valodā, jo parasti viesi no Latvijas saka "izrakstos no numurā". Pēc mana jautājuma, vai Jūs izmantojat minibāru (angļu valodā) Jūs atbildat "Ne", bet šis vārds tiek uztverts ar auss tapāt, kā "Nē" uz Lietuviešu, Slovaku, Islandes, Polijas un tt. valodā. Tāpēc es mehāniski pateicu "Thank You". Tikai pēc tam, kad Jūs pateicāt "Visu labu", es sapratu, kā mazliet kļūdījos.

Manas latviešu valodas zināšanas ir nav perfektas, bet es nekad nerunātu ar viesi, lai viņu kaut kā apvainot. Es mīlu savu darbu!

Lūdzu, atvainojiet ja pārpratuma dēļ es Jums apvainoju.

Ar cieņu,

Viesnīcas administratore.

Komentēja: Apr 28, 2014

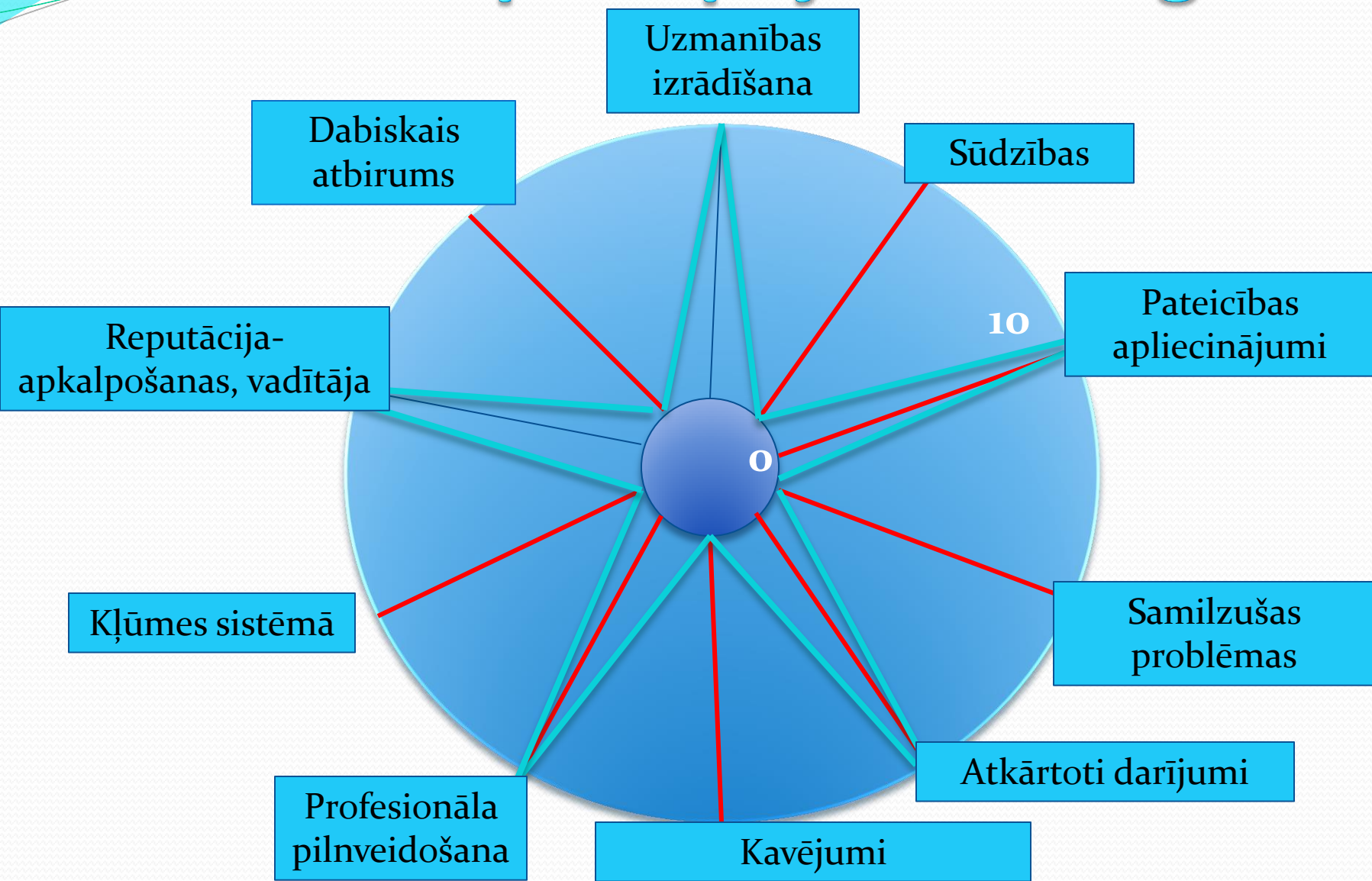


Viesnīca

Nezināmais viesis

- **Novērtē reālo situāciju**
- **Kritiski izvērtē visas uzņēmuma jomas:**
 - *Fizisko vidi*
 - *Darbinieku izturēšanos un attieksmi*
 - *Tīrību, higiēnas prasību ievērošanu*
- **Informē vadību par nepilnībām**

Ritz laba pakalpojuma zvaigzne



Ko no laba servisa iegūst iesaistītās puses?

Klients	Personāls	Uzņēmuma īpašnieks
-Patīkamas izjūtas -Patīkama gaisotne -Izpalīdzīgs, pretimnākošs personāls -Saņem to, ko vēlas -Tiek apkalpots un uztverts kā individualitāte -Cieņa un atzīšana	-Viesis ir patīkams -Prieks redzēt viesi apmierinātu -Apmierinājums par labi paveiktu darbu -Gandarījums, ka var pielietot savas zināšanas -Vairāk prieka, mazāk stresa	- Apmierināti viesi - Lojalitāte - Ienākumi, peļņa - Laba reputācija - Gandarīts personāls