

Нестандартные ситуации в работе администратора

Цели тренинга:

- Развивать навыки принятия решения в нестандартных профессиональных ситуациях
- Развивать креативность мышления и профессиональную интуицию

Нестандартные ситуации

1. Что такое нестандартная ситуация? Чем она отличается от стандартной?
2. В чем сложность решения нестандартных вопросов?
3. Какие дополнительные навыки необходимо развивать для разрешения нестандартных ситуаций?
4. Как вести себя в сложных ситуациях?
5. Как накапливать и передавать опыт работы с нестандартными ситуациями?

Ситуации для администраторов

1. Гость забронировал номер первой категории, прибыл в отель в расчетный час. Все номера первой категории заняты.
2. Гость прибыл в отель до расчетного часа. Не оформляя регистрацию, гость просит оставить его вещи в комнате хранения багажа.
3. Постоянный гость не предъявляет при поселении паспорт.
4. Гость предъявляет «просроченный» российский паспорт.
5. Гость требует предоставление услуги, указанной на сайте отеля, оказание которой по разным причинам сегодня невозможно.

Ситуации для администраторов

1. Поступил звонок в отель: «Девушка, мы едем с охоты и хотели бы остановиться в вашем отеле, нам нужно пять номеров, но у нас много свежего мяса, не могли бы вы убрать мясо в свои холодильники?»
2. При поселении гость хочет оставить в сейфе ценные вещи, а свободных сейфов нет.
3. Гость просит вычесть из тарифа номера стоимость завтрака и посещение сауны, ссылаясь на то, что не будет пользоваться этими услугами.
4. При выезде гостя администратор не может произвести расчет банковской картой по техническим причинам.
5. Вместо возмещения ущерба за испорченную при утюжении рубашку гость решил взять набор полотенец из номера.

Ситуации для администраторов

1. В два часа ночи звонит гость из номера на ресепшн и просит проверить, в каком состоянии находится его босс, проживающий в другом номере. Накануне он был сильно пьян и жаловался на боли в сердце.
2. Гость попросил сотрудника намазать ему спину мазью и сделать йодную сетку.
3. Гость (кинорежиссер) обратился с просьбой назвать ему «злачные места» в городе, где собираются наркоманы, бывшие заключенные и т. д.
4. Гость-американец, выйдя с утра на улицу был поражен количеством снега и суровой уральской зимой. Он решил попробовать уборку снега самостоятельно и попросил лопату и метлу.

Ситуации для администраторов

1. Гость просит «надушить» ему подушку приятным запахом.
2. Гость интересуется, где в городе можно получить обслуживание «халяль».
3. Гость (от стойки) поселился в номер, спустя 20 минут подошел к администратору и попросил вернуть деньги, поскольку отказался в проживании.
4. Гость застрял в лифте, провел там 40 минут, опаздывает на встречу, плохо себя чувствует.
5. Гость проспал завтрак. В 11:00 в субботу позвонил и попросил его покормить.

Ситуации для администраторов

1. Тренер спортивной команды попросил переселить одного участника в другой номер. Горничная перенесла вещи гостя, гость устроил скандал.
2. Гости нарушают правила проживания в отеле в оплаченный период, необходимо выселить гостей.
3. Гость в сильном алкогольном опьянении подходит к администратору и говорит: «Я оставлял здесь деньги. Где они?»
4. Администратор сделал копию паспорта гостя без его разрешения. Гость высказал недовольство, и сказал, что заберет ее.
5. При выезде гостя администратор не может произвести расчет банковской картой по техническим причинам.

Задание

1. Приведите из практики примеры нестандартных ситуаций, произошедших по службам:

- служба приема и размещения
- служба обслуживания
- служба общественного питания

1.Расскажите о том, как они разрешились

2.Какие имеются альтернативные пути решения?

3.Какие риски вы видите при принятии решения?

4.Какие уроки вы извлекли из данной ситуации?