

SAGADI HOTELLI JA RESTORANI TEENINDUSSTANDARD

Teenindusstandard on koostatud Sagadi hotelli ja restorani klienditeenindajatele, et tagada sarnane teenindustase kõigi teenindajate poolt erinevates teenindussituatsioonides.

1 ÜLDISED PÕHIMÕTTED

1.1 Teeninduse üldnõuded

- olen viisakas, sõbralik ja abivalmis nii klientide kui ka kaastöötajatega suheldes;
- tervitan külastajaid ja kaastöötajaid naeratusega;
- kasutan mulle usaldatud ressursse säästlikult ning otstarbekalt;
- kasutan arvutit ainult seoses töökohustustega;
- olen detailselt kursis tellimuste olemiga oma tööpäeva raames ning oman ülevaadet tulevatest tellimustest;
- vajadusel esitan täiendavaid küsimusi ja teen ettepanekuid töö ladusamaks korraldamiseks;
- **lähtun meeskonnatöö põhimõtetest - aitan kolleege, edastan olulise info ja teen koostööd teiste üksustega;**
- olen teadlik, et meie kõigi tööpanus on tähtis kliendi rahulolu saavutamiseks;
- isiklikku telefoni hoian tööletist eemal.

1.2 Klienditeenindaja välimus

- hoolitsen oma välimuse eest ja tulen tööle alati korrektse, teenindajale sobiliku välimusega (tagasihoidlik meik, minimaalselt ehteid, käed on hoolitsetud ja küünealused puhtad, küünelakk tagasihoidlik);
- kannan puhtaid ja triigitud riideid (töö- ja firmariiete olemasolul kannan neid) ning nimesilti;
- kannan pikki juukseid kinni panduna;
- kannan tumedaid madala või keskmise kontsaga mitteköpsuvaid kinniseid kingi ning jälgin rühti;
- hoolitsen isikliku hügieeni eest ning tagan, et klient ei peaks tundma intensiivset parfüümi või muid ebameeldivaid lõhnu.

1.3 Töökoha korrashoid

- hoian oma töökoha ja töövahendid korras ja puhtad, nähtaval on ainult töö tegemiseks vajalikud vahendid;
- hoian korras abiruumid;
- hoian korras infomaterjalid, menüüd, lisatarvikud, kaupade vitriinid, külmkapi ja laoriidid;
- jälgin ja vajadusel korrastan kamina, tuhatoosid, prügikastid, jalgrattad;
- tagan ja jälgin, et fuajees/restorani laudadel on vastavalt hooajale värsked lilled ning vajadusel informeerin restorani laudade osas peaaednikku;
- jälgin ja vajadusel korrastan jooksvalt sissepääsude ja avalike tualettide seisundit.

1.4 Kliendiga suheldes

- naeratan ja tervitan klienti esimesena, olen sõbralik ja positiivne;
- annan kliendile mõista, et olen teda märganud ka siis, kui olen veel eelmise kliendiga hõivatud (naeratades, peanoogutusega või silmsidega);
- olen avatud suhtleja, räägin selgelt ja arusaadavalt, hoian kliendiga silmsidet;
- olen empaatiline kliendi soovide ja vajaduste suhtes;
- suhtlen kliendiga viisakalt ent sõbralikult ja abivalmilt, üldjuhul teie-vormis;
- tänan klienti nii kriitika kui kiituse eest ja fikseerin kliendi kaebused ja ettepanekud kirjalikult R-kettal või edastan kirjalikult otsesele juhile;
- suhtlen klienditsoonis töökaaslastega vaikselt ja kliendile märkamatuks, mitte familiaarselt;
- olen kliendi jaoks alati olemas ega lase kliendil ennast põhjuseks oodata;
- ei tegele kliendi nähes millegi isiklikuga (välimuse korrastamine, isiklikud telefonikõned, isiklikud vestlused kaastöötajatega);
- võtan iga kliendi vastu kui isikliku külalise;
- **pean meeles, et positiivset esmamuljet on võimalik luua ainult üks kord!**

1.5 Telefonisuhtlus

- vastan telefonile kiiresti, hiljemalt kolmanda helina peale;
- olen sõbralik ja viisakas, pidades meeles, et klient "kuuleb naeratust" helistaja hääles;
- vastates telefonile ütlen *Sagadi mõisa hotell/Sagadi mõisa restoran, ees- ja perekonnanimi, tere! (06:00-10:00 tere hommikust, 10:00-17:00 tere päevast ning 17.00-24.00 tere õhtust);*
- räägin selgelt ja arusaadavalt ning olen aktiivne kuulaja, esitan täpsustavaid küsimusi soovide ja ootuste kohta;
- vestluse jooksul teen märkmeid ja kordan üle kokkulepped;
- jään viisakaks ja sõbralikuks ka siis, kui helistaja tundub ebameeldiv;
- kui ma ei ole pädev kliendi küsimustele vastama, vabandan ning annan telefoni üle õigele isikule (müügispetsialist, müügijuht, peakokk, juhataja), vajadusel võtan kliendi kontakti, et teised saaksid temaga ühendust võtta;
- kui telefoni helisedes olen hõivatud, vabandan vahetu kliendi ees, vastan telefonile ning võtan helistaja kontaktandmed, et esimesel võimalusel tagasi helistada, pidades meeles, et telefoniklient ei ole eelistatumas seisundis kui vahetult kohalviibiv klient;
- kõne lõppedes tänan klienti helistamise eest ning soovin - *"Head päeva!"* vms, kõne ei sobi lõpetada väljendiga - "Nägemist!";
- lasen kliendil esimesena toru ära panna;
- sisekõne puhul vastan eesnimega, olen info vahetamisel kiire ja konstruktiivne;
- ei kasuta asutuse töötelefone isiklike kõnede pidamiseks ega hoia sellega liine kinni.
- **Pean meeles, et telefonile vastamise hetkel olen Sagadi metsakeskuse AINUS ESINDAJA ehk VISIITKAART!**

1.6 Käitumine ülekoormatuse korral

- säilitan sisemise rahu, tegutsen professionaalselt ja kiiresti;
- teenindan kliente saabumise järjekorras;
- vabandan ja palun klientidelt mõistvat suhtumist;
- jälgin oma kehakeelt (ei vehi kätega, ei tee grimasse jne);
- võimalusel palun abi mõnelt kolleegilt keerulise olukorra kiireks lahendamiseks;
- kunagi ei vasta negatiivse lausega (ei saa, ei ole võimalik, ei tea, mina sellega ei tegele jm)!!

1.7 Käitumine “raske” kliendiga

- suhtun “raskesse klienti” kui väljakutsesse oma professionaalsetele võimetele;
- naeratan, olen kannatlik ja jään rahulikuks;
- lasen kliendil ennast väljendada, esitades samal ajal selgeid küsimusi olukorra täpsustamiseks ja selgitamiseks;
- ei vaidle kliendiga, lähtun faktidest, mitte isiklikust arvamustest.

1.8 Käitumine kiituse puhul

- kiituse puhul naeratan ja tänan kiituse/komplimendi eest;
- fikseerin kliendi kiituse kirjalikult tagasiside vihikusse;- R kettale või edastan kirjalikult otsesele juhile;
- selgitan välja, mis kliendile meeldis ja informeerin kiitusest ka teisi kolleege ning üksusi.

1.9 Käitumine kaebuse puhul

- kuulan kaebust tähelepanelikult, klienti katkestamata;
- tänan probleemi tõstatamise eest ja kontrollin kaebusest arusaamise õigsust;
- **vabandan** kliendi ees siiralt talle tekitatud rahulolematuse eest ja fikseerin kliendi kaebuse R-kettale tagasiside kausta või edastan kirjalikult otsesele juhile;
- ei ole irooniline ega kahtlusta klienti valetamises;
- kui kliendile on tekitatud kahju, võin kliendile pakkuda kompensatsiooniks kõrgema tasemega tuba, tasuta muuseumiküllastuse või rattarendi, tassi kohvi või pokaali veini. Kompensatsioon fikseeritakse tellimuse lehel ja R-kettal tagasiside kaustas;
- hakkan kohe probleemiga tegelema ja teavitan sellest ka teisi.

Pean meeles, et teeninduses ei kasutata “Ei!- vastust”, alati saab kliendile midagi sobivat välja pakkuda!

1.10 Turvalisus

- jätan kõik töökohal kuuldu enda teada, ega anna kliendi ega kolleegide kohta infot võõrastele isikutele;
- klientide turvalisuse huvides ei ütle valjuhäälselt kliendi konfidentsiaalsusega seonduvaid asju (sh nimi, telefoninumber jm);
- soovitan kliendil väärtasjad hoiule panna toa šeiifi;
- oman teadmisi kriisiolukorras käitumiseks ja kriisis juhitud töötervishoiu ja tööohutuse juhendist;.

1.11 Suitsetamine

- suitsetamiseks vm sarnaseks pausideks võib 8-tunnise tööpäeva puhul kasutada kokku kuni 20 minutit;
- ei suitsetata kliendi juuresolekul ega klienditsoonis;
- suitsetamise kohaks on hotelli vasaku tiiva väline tagatrepp;
- suitsetajad hoiavad ise korras oma kasutatavad tuhatoosid ja nende ümbruse;
- tööriietuses üldjuhul ei suitsetata, st riietus kaetakse oma üleriietega või vahetatakse;
- klienditeenindaja tagab, et peale suitsetamist on tema hingeõhk kliendiga suhtlemisel värske ja käed pestud.

2 KLIENDITEENINDUS HOTELLI VASTUVÕTULETIS

2.1 Broneeringu vormistamine

- broneeringu korral kannan andmed broneerimislehele, registreerin broneeringu Hotellinxi ja seejärel registreerin broneeringu kausta; saadan kliendile kirjaliku kinnituse;
- arvega tasumiseks (mitte lepinguliste klientide korral) vormistan ettemaksuarve ja üksikteenuse korral palun tasumise garanteerimist krediitkaardiga enne teenuse kasutamist;
- detailirohke tellimuse puhul tänan klienti päringu eest ja edastan selle müügispetsialistile, müügijuhile;
- kannan Hotellinxi ja tellimuste kausta müügispetsialistilt, müügijuhilt vt saadud tellimuse info, selle muudatused ja täiendused tellitud teenuste kohta;
- vastavalt läbirääkimistele valminud lõpptellimuse kohta saadab müügispetsialist, müügijuht kliendile lõpliku hinnapakkumise ning edastab selle koopia administraatorile korrektselt vormistatuna; hinnapakkumise säilitan jooksvate tellimuste kaustas.
- kõik kinnitused ja tühistamised fikseerin kirjalikult nii broneeringu kaustas kui Hotellinxis;
- broneeringu suulise tühistamise korral tõmban broneerimislehele peale kriipsu ja lisan sinna tühistamise kuupäeva, tühistaja andmed ja vastuvõtja;
- tühistatud broneeringu jätan broneeringute kausta algselt tellitud kuupäeva peale;
- kogu kirjaliku ja suulise lisainformatsiooni lisan broneerimislehe juurde ning edastan teenuse eest vastutavatele kolleegidele, märkides juurde, millal info on edastatud;
- **Pean meeles – tellimuste ebaõnnestumiste suurimaks põhjuseks on eri üksuste vahelise info liikumise puudulikkus ja muudatustest teatamata jätmine!**

2.2 Kliendi vastuvõtmine

- Enne klientide saabumist kontrollin üle tellimuste detailid, sh **ettemaksuarvete puhul laekumise kinnituse**;
- kontrollin valmisolekut vastuvõetud ja kinnitatud tellimuste täitmiseks (info tubade korrasoleku kohta toateenindajalt, seminariruumide visuaalne kontroll);
- edastan toateenindajale kõik tubade koristamiseks vajaliku info;
- kliendi saabumisel tõusen püsti, naeratan ja tervitan klienti esimesena;
- kliendiga suheldes seisan püsti, et vesteldes oleks silmad samal kõrgusel;
- pakun kliendile ooteajaks tegevust (ajalehed, tass kohvi restoranis või lobbys vms);

- edastan kliendile piisavalt infot Sagadi kohta: milliseid teenuseid pakutakse, maksmisvõimalustest, toa asukohast, *check-in* ja *check-out* aegadest, hommikusöögist, restorani info jne;
- kliendi probleemile või soovile reageerin kohe ning otsin lahendust;
- kõigist kohapeal tekkinud muudatustest ja viimase hetke andmetest teavitan koheselt teisi teenusega seotud osakondi ning sisetan info Hotellinxi ja tellimuste kausta;
- olen kontaktisikuks Sagadi mõisas toimuvate ürituste ajal.

2.3 Kliendi lahkumine

- küsin kliendi lahkumisel kliendilt võtme ja kontrollin, kas toa eest on makstud, sh kontrollin, kas toa arvele on ostetud kaupu (tšekid restost või mujalt);
- kliendi lahkumisel tunnen huvi, kuidas kliendile Sagadis meeldis ning kas ta jäi rahule;
- tänan klienti hotelli külastamise eest, soovin head reisi ja kutsun tagasi;
- toasisustuse olemasolu ja seisundi kohta saan teavet hotelliteenindaja käest;
- kui klient on midagi tuppä unustanud, püüan kliendiga koheselt ühendust võtta ning esemete kättesaamise tingimustes kokku leppida; esemete järele saatmisel katab kulud klient;
- kui toas on midagi rikutud, püüan koheselt ühendust võtta kliendiga ning lisan kulutused arvele;
- **positiivse tagasiside edastan ka teistele kolleegidele erinevatest osakondadest (e-kirjaga, R-kettal).**

Meie suurimaks sooviks on, et klient jääks rahule ja lahuks meie juurest suurepärase mälestustega. Pean meeles, et kliendi teekond jätkub ka pärast meie juurest lahkumist (reis koju, fotode näitamine sõpradele jm). Viimane, mis talle aga Sagadi mõisast jääb, on soe hüvastijätt, sõbralikud sõnad ja kutse tulla tagasi!

3 KLIENDITEENINDUS SEMINARI KORRAL

- Valmistan ette seminariruumid (üldjuhul eelmise päeva õhtul), sh tagan vastavalt tellimusele laudade, toolide asetuse, tehnika ja inventari, grupi nimesildi olemasolu ukse kõrval, piisava klaaside ja vee olemasolu, täidan jooksvalt veekanne, vajadusel palun kolleegidelt abi;
- jälgin seminari vaheaegadel jooksvalt ruumide korda ja puhtust ning joogivee vajadust;
- seminari toimumise ajal jägin, et restorani ja fuajee ukSED oleks suletud, tagamaks kliendile vaikse töökeskkonna;
- seminari lõppedes korrastan ruumi: korjan kokku seminaritarvikud ja tehnika, tuulutan ruumi, kustutan tuled ja teavitan teisi üksusi ruumide korrastamise vajadusest.