

RECEPCIJA

– hotelsko lice prema svijetu



Gost nije uvijek u pravu, ali je uvijek gost. Upravo kvalitetan kadar na recepciji čini razliku u usluzi prema gostima i odvaja hotel od hotela. Široki spektar gostiju posjećuje hotel i važno je da ih dočeka, pozdravi i s njima komunicira osoba kakvu zaslužuju. To osigurava povjerenje, stvara autoritet stručnosti i jamči razinu usluge. Ako se radno mjesto na recepciji analizira u smislu opisa posla i utjecaja na razvoj i image posla, hotel neće moći pratiti standard svog uređenja.

Usvim je kulturama svijeta univerzalna vrijednost izraziti gostu dobrodošlicu, brinuti se o njemu, osigurati mu da se osjeća kao kod kuće. Upravo to i sami često kažemo gostima u svom domu: *Osjećajte se kao kod svoje kuće!* Kad uspijemo osigurati taj osjećaj za naše goste, znamo da smo uspjeli, no je li to sve? Naime, nove generacije hotelijera teže utaživanju želja gostiju, svih njihovih potreba, čak i onih najčudnijih, a da se pritom klijentu ne stavlja pod nos da je riječ o *de luxe* dodacima.

Recepcija je *srce hotela*, stvara prvi dojam i otvara vrata hotela. Kao što najvažniji organ u tijelu, srce pumpa krv i daje život, potpuno istu funkciju osiguravamo odličnom organizacijom i vrhunskim kadrom na recepciji hotela.

Ova simbolika govori sve o značenju odjela recepcije u hotelu, bez obzira na njegovu kategoriju. Važno je pružiti sigurnost i dobrodošlicu svim gostima. Već i sam ulazni prostor u hotel u kojem se nalazi i recepcija pokazuje standard usluge koju se može u njemu očekivati i diktira ponašanje osoblja prema gostima.

Često se funkcioniranje hotela organizira po svim propisanim stručnim pravilima, ali ono što kvalitetu usluge na prijemnom odjelu hotela čini osobitom dolazi iz uloge srca, iz ljubavi prema čovjeku, kroz dobroдушnost, ljubaznost, zainteresiranost za dobrobit gosta, pa se pretače u uslužnost, a sve zajedno u profesionalnost, u pravom smislu te riječi. Drugim riječima, treba učiniti sve da se gost osjeća važno i poštovano. *Gost nije uvijek u pravu, ali je uvijek gost.* Upravo kvalitetan kadar na recepciji čini razliku u usluzi prema gostima i odvaja hotel od hotela.

Nedavno sam vodila zanimljiv razgovor s vlasnikom jednog hotela koji je kroz uređenje realiziran u posebnom stilu i vrlo luksuzno. Time se šalje poruka tržištu, potencijalnim gostima. Taj je prvi vizualni dojam iznimno važan, no stvaranje pravog doživljaja, iskustva i emocije počinje na recepciji. Cilj je svakog vlasnika, dakako, imati uspješan hotel koji će biti prepoznat po visokom standardu. Vlasnik hotela vjeruje da je samim uređenjem dovoljno jasno pokazao što se i kako dalje treba odvijati, i to jasno ne samo potencijalnim gostima nego i zaposlenicima tog hotela. Upravo to uvjerenje zamka je koja vlasnika vodi u smjeru pogrešne strategije poslovanja te je plan za iduće tri godine vrlo upitan.



Osoblje recepcije često je nedostavno educirano, upućeno i osviješteno o tome gdje radi i kako treba raditi te što se od njega očekuje. Dobri zaposlenici recepcije moraju biti upućeni u standarde hotela u kojem rade i zapravo biti sidro toga standarda.

Često sam pisala o nužnosti edukacije zaposlenika, a prvi je korak da *vizionar* – vlasnik projekta informira zaposlenike o viziji, predstavi standard hotela i svoja očekivanja. Osoba koja je šef recepcije zapravo je po svim standardima jedan od menagera koji vodi hotel, dakako, uz direktora hotela. Široki spektar gostiju posjećuje hotel i važno je da ih dočeka, pozdravi i s njima komunicira osoba kakvu zaslužuju. To osigurava povjerenje, stvara autoritet stručnosti i jamči razinu usluge.

Ako se radno mjesto na recepciji banalizira u smislu opisa posla i utjecaja na razvoj i imidž posla, hotel neće moći pratiti standard svog uređenja. Naime, moj sugovornik bio je uvjeren da na recepciji njegova ekskluzivnog hotela može raditi zgodna studentica koja će se ljubazno javljati na telefon, davati ključeve soba gostima i naplaćivati im uslugu ako to već sami ne učine putem interneta.

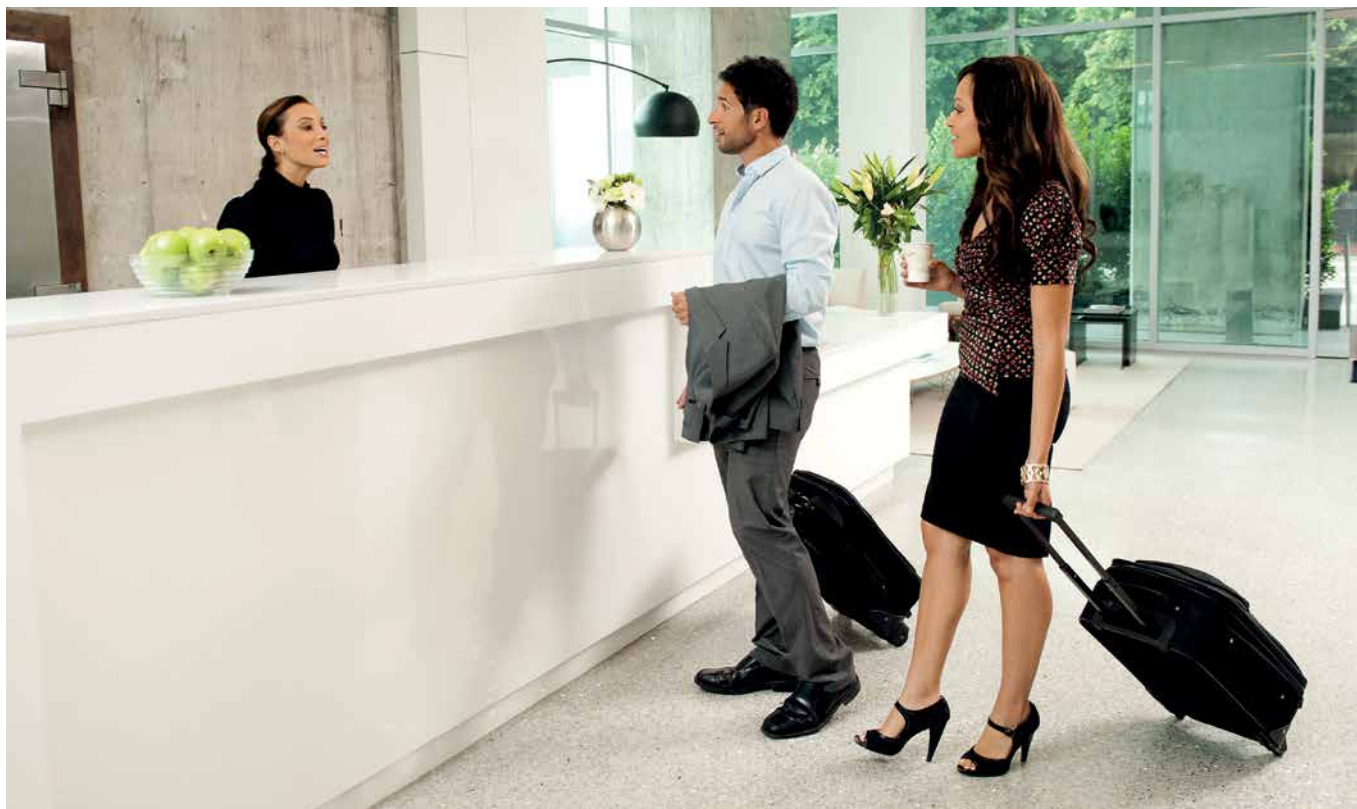
Osim toga, vlasnik dodatno očekuje da će ta ista studentica ponuditi smještaj i šire na tržištu i da će uspješno prodati kapacitete hotela po stvarnoj cijeni (ne s popustom), da će napraviti korespondenciju B2B itd. To nipošto nije realno očekivati.

Koraci koje je nužno učiniti:

- definirati strategiju razvoja hotela
- postaviti organizaciju recepcije ovisno o strategiji
- odrediti standard hotela (za sve odjele, osobito za recepciju)
- pronaći zaposlenike koji razumiju viziju razvoja hotela
- educirati zaposlenike da znaju raditi po standardima koji su određeni
- postaviti ciljeve i odrediti planove prodaje kapaciteta
- osluškivati potrebe gostiju i tržišta
- aktivno komunicirati i ciljano se obraćati potencijalnim gostima.

Posebno želim istaknuti da je osoblje recepcije često nedostavno educirano, upućeno i osviješteno o tome gdje radi i kako treba raditi te što se od njega očekuje. Dobri zaposlenici recepcije moraju biti upućeni u standarde hotela u kojem rade i zapravo biti sidro toga standarda.

Recepcija povezuje sve odjele unutar hotela s gostima. Osoblje recepcije prvo i doznaje i upoznaje sve potrebe gostiju jer



je to prvo mjesto gdje se gosti raspituju o onome što ih zanima ili onome što im treba. Stoga osoblje na recepciji dobrom komunikacijom dolazi do stvarnih zahtjeva gostiju, a sve više od toga je veća vrijednost koja se nudi i koja čini razliku u usluzi.

Uloga recepcije hotela – domaćinska uloga

Od pozdrava i dobrodošlice do utvrđivanja osobnosti gostiju (sa svakim gostom komunicirati na njemu primjeren način), preko saznavanja stvarne potrebe gosta, do predlaganja nekih rješenja i mogućnosti, ideja za uživanje te posebnih mjesta, primjerice, za večeru. Osigurati potpuni doživljaj grada, mjesta i, naravno, atmosfere koja će opustiti gosta nakon stresnog poslovnog dana.

Sve navedeno samo je jedan mali dio uloge recepcije koja je prva i zadnja karika važna za doživljaj boravka gosta u samom hotelu, pa prema tomu i u cijeloj destinaciji. Što je šira lepeza mogućnosti i potencijal usluge, to je veća kategorija hotela i upravo tu i tada ljudski faktor posebno dolazi do izražaja. Za sve što gosti žele pitati, saznati, komentirati, reklamirati, pa konačno i pohvaliti, obraćaju se recepciji. Taj odjel hotela ima veliku mogućnost napredovanja, razvoja i podizanja razine usluge, što svakako utječe na čitav hotel.

Manager hotela ima veliku mogućnost pravilnim odabirom osoblja za recepciju,

Manager hotela ima veliku mogućnost pravilnim odabirom osoblja za recepciju, postaviti odgovornog šefa tog odjela koji će upravo svojom kreativnošću, znanjem, vještinama, novim saznanjima, spoznajama, učenjima, trudom, voljom i vrhunskom pozitivnom energijom zapravo diktirati ritam rada i razvoja čitavog hotela.

postaviti odgovornog šefa tog odjela koji će upravo svojom kreativnošću, znanjem, vještinama, novim saznanjima, spoznajama, učenjima, trudom, voljom i vrhunskom pozitivnom energijom zapravo diktirati ritam rada i razvoja čitavog hotela.

Ovisno o veličini hotela, sklapa se i postavlja tim recepcije koji ima zahtjevne zadatke, veliku odgovornost te posebno radno vrijeme. Recepcionari su ljudi koji trebaju imati zavidnu životnu energiju upravo zbog specifičnosti svoga posla.

Posebna znanja i vještine recepcionara:

- aktivno poznavanje 2 strana jezika
- svjesnost o važnosti radnog mjesta
- profesionalni odnos prema zadaćama, obvezama
- sagledati širu sliku aktivnosti i drugih odjela hotela
- poznavati osobnosti gostiju
- savladati svoje osobne nedostatke koji utječu na poslovnu ulogu
- mogućnost rješavanja više zadataka na više strana istodobno
- biti potpuno zainteresiran za potrebe i interese gostiju
- znati odrediti prioritete u radnom procesu dnevno
- uživjeti se u ulogu gosta i osjetiti kako se on osjeća
- imati poslovnu empatiju koja će osigurati kompletno zadovoljstvo gosta.

Ovo su samo neke od važnih značajki radnog mjesta koje je zapravo managerska pozicija i važno ju je kao takvu istaknuti, ali i kompletno podržati te postaviti visoki standard prema želji i viziji vlasnika. Ljudi su oni koji obavljaju posao, stoga je upravo o tom segmentu najvažnije brinuti i poslovno ga oblikovati. ✍️

