ОТ РЕДАКТОРА



ЧТО ПОДРАЗУМЕВАЕТ ПРЕВОСХОДНЫЙ ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС? Готовность удовлетворить «любой каприз за ваши деньги»? Но что в таком случае считать капризом, а что – неотъемлемой составляющей сервиса? Сколько бы мы ни говорили о канонах гостеприимства, все равно взгляды на то, что должно быть, и то, что хотелось бы, у каждого человека свои. И если с индивидуальным клиентом можно обговорить все нюансы еще «на берегу», то как предвосхитить ожидания участников группы, учитывая, что выбор делают не они сами? Можно ли в таком случае застраховаться от накладок? И насколько реально обеспечить персонализированный сервис применительно к каждому из них? В этом номере мы подробно поговорим об обслуживании групповых мероприятий. Представители гостиниц поделятся своим опытом работы с корпоративным сегментом и расскажут, что они включают в пакет услуг, а что предоставляют за дополнительную плату. Какие схемы взаимодействия с организатором мероприятия позволяют минимизировать число отказов и риск незаезда? Как формируется корпоративная программа и что необходимо для ее четкой реализации? Каковы в этом процессе задачи и сфера ответственности каждого подразделения отеля? Кроме того, вы узнаете мнение участников рынка о том, какие ситуации во время обслуживания группового заезда способны «подмочить» репутацию гостиницы, и что надо делать, чтобы их избежать. В свою очередь, поставщики программных продуктов расскажут, как усовершенствовать процесс бронирования и какую пользу может принести использование «конференц-гидов».

В рубрике «Мастер-класс» специалисты хозяйственной службы отеля Le Meridien Moscow Country Club продемонстрируют последовательность комплектации тележки горничной и дадут рекомендации по ее «наполнению» в зависимости от видов уборки. Из других материалов раздела «Практикум» вы узнаете, что нужно, чтобы гостиничный SPA стал одним из центров прибыли, в чем суть «сервисного аудита» и почему управляющие так часто не замечают «проблемных мест» в работе персонала, а также какие ошибки может содержать неправильный перевод и как их избежать. Тем, кто планирует создание в отеле собственной прачечной, будет небезынтересен наш материал о поиске идеального решения. Вы узнаете, что необходимо учесть перед тем, как приступать к выбору оборудования, сможете ознакомиться с опытом коллег, которые планируют либо уже реализовали проекты обустройства прачечной в отеле, а также увидеть варианты оснащения, предложенные поставщиками. Желаю вам приятного чтения!

Светлана ЖУРАВЛЕВА



«ПроОтель»
2009. № 8 (23)

ИЗДАТЕЛЬСТВО
ООО «МедиаЛайн»
www.medialine-pressa.ru
Тел.: +7 (495) 640-08-38

Генеральный директор
Лариса Рудакова

Арт-директор
Константин Юшин

Редакционный директор
Валентин Кулявцев

Директор по маркетингу и развитию
Евгений Григорьев

РЕДАКЦИЯ

Главный редактор
Светлана Журавлева
s_zhuravleva@medialine-pressa.ru

Редактор
Наталья Олещук

Менеджеры по рекламе
Алена Пантелеева
Алла Перевезенцева
Елена Семик

В работе над номером принимали участие
Инна Москалева
Анна Мирошниченко

PR-директор
Ольга Симонова

Фотосъемка
Юрий Казачков

Бильд-служба
Мария Белякова

Дизайн
Денис Бугров
Надежда Артемьева
Владислав Максименко
Илья Малов
Кирилл Медведев
Константин Юшин

Верстка
Мария Игнатова
Максим Рузаков
Татьяна Сасина
Евгений Тимофеев

Цветокорректоры
Андрей Клочков
Максим Куперман

Корректор
Алла Турчанинова
Римма Болдинова

Телефон рекламной службы
+7 (495) 640-08-39,
8-903-616-53-31

Адрес редакции:
Москва, Нижняя Сыромятническая, д. 5/7, стр. 9, оф. 340
www.prootel.ru

Отпечатано
в типографии «Вива-Стар».
Тираж 9800 экз.

Зарегистрировано
Федеральной службой по надзору за соблюдением законодательства в сфере массовых коммуникаций и охране культурного наследия.
Свидетельство о регистрации СМИ ПИ № ФС77-26936.

Цена свободная.
За содержание рекламных объявлений редакция ответственности не несет.

Мнения авторов не всегда совпадают с мнением редакции.
Материалы, помеченные **R,** публикуются на правах рекламы.
Все материалы являются собственностью, перепечатка или воспроизведение их любым способом полностью или по частям допускается только с письменного разрешения редакции.

© «ПроОтель», 2009