



Urlop we wrześniu? Ależ tak!

Część wakacji już za nami. Z każdym tygodniem gości w hotelach będzie mniej, więc warto poszukać specjalnych ofert na wyjazdy. Jeśli nie ogranicza nas rok szkolny, ciekawe propozycje na wypoczynek możemy znaleźć po 20 sierpnia. To również dobry moment, aby zaplanować przedłużenie lata, czyli krótkie wyjazdy weekendowe we wrześniu.

TEKST: VIOLETTA HAMERSKA

Różne pokoje w tej samej cenie

Piszemy o tym już teraz, bo w tym roku Polska jest najczęściej wybieranym kierunkiem przez naszych rodaków i hotelarze wyjątkowo wcześnie są przygotowani z ofertą jesienną, a nawet już ze świąteczną. Pamiętajmy – ciekawe pakiety pobytowe w hotelach to przede wszystkim first minute. Jeśli chcemy kupić dobre miejsca

w atrakcyjnych cenach, warto zaplanować wyjazd właśnie teraz. Ci, którzy już nauczyli się planowania z wyprzedzeniem, piszą do mnie maile z potwierdzeniem, że ten system działa i – co najważniejsze – rezerwując miejsca bezpośrednio w hotelu dla kilku osób, otrzymują specjalne oferty. Zatem zachęcam do planowania i korzystania z tych możliwości. Pamiętajmy, że w każdym

hotelu są różne pokoje w tej samej cenie. Niektóre z nich są uważane za lepsze – są zlokalizowane daleko od głośnej windy, mają świetny widok czy trochę większy metraż. Dlatego też warto wcześniej dokonać rezerwacji, aby móc wybrać pokój z pełnej oferty.

Fajna atmosfera

Warto też zwrócić uwagę na to, co jest dość trudne do zdefiniowania i co odbieramy poprzez nasze emocje, czyli tak zwaną atmosferę. Gdybyśmy przyjrzeni się naszym podróżom dokładniej, okaże się, że wiele powrotów do hoteli jest spowodowanych właśnie panującą w nich świetną atmosferą. Czym zatem jest ta „świetna atmosfera”? I dlaczego jest ona tak ważna w miejscu wypoczynku, a każdy dobry hotel chciałby ją zapewnić? Atmosferę tworzą ludzie. Jako goście hotelowi, kupując usługę, kupujemy konkretny produkt i towarzyszące mu emocje. To one wpływają na postrzeganie przez nas nowego miejsca.

Uśmiech innych jest dla nas ważny

Podświadomie kierujemy się do osoby z obsługi, która wita nas szczerym, przyjaznym uśmiechem. Dlaczego? Mamy wrodzoną zdolność do wyczuwania i rozpoznawania stanu emocjonalnego innych ludzi. Nasza twarz wysyła dziennie setki sygnałów w interakcji z innymi – od szczerego uśmiechu, poprzez zaskoczenie, strach, wstręt, smutek czy dezaprobatę. Wymienione emocje są podstawowymi i uniwersalnymi ekspresjami znanymi na całym świecie niezależnie od kultury i wieku. Profesjonalizm bez uśmiechu (lub ze sztucznym uśmiechem) nie działa. Gość czuje się niekomfortowo, bo ma wrażenie, że jest w korporacji, a nie w hotelu, czyli miejscu, które z definicji ma wpisaną gościnność, z którą wiążą się serdeczność, szczerokość i życzliwość.

Nasz stary ewolucyjnie mózg nadal czyta i rozumie ekspresje mimiczne. To właśnie za ich pomocą pragnie się komunikować. Dlatego uśmiechem reagujemy na szczerzy uśmiech, zarażamy się śmiechem, a negatywne emocje u innych udzielają się również nam. Nic więc dziwnego, że wolimy pracować czy przebywać z osobami pozytywnymi, osobami, które lubimy, a goście wybierają sympatycznych recepcjonistów i kelnerów do obsługi. Tym bardziej, że negatywne emocje zostają z nami na dłużej i mocniej jej przeżywamy.

Pierwsze wrażenie jest ważne

Hotele są już bardziej lub mniej podobne do siebie. Mamy piękne miejsca – nowoczesne, robione z dużym rozmachem

oraz na świetnym poziomie wykonania i estetyki. Zatem, jak się wyróżnić, by zostać zapamiętanym przez gości? Przy tak licznych podróżach zawodowych, czyli audytach i szkoleniach, zapamiętuję obsługę, która była wyjątkowa (czytaj: profesjonalna, uśmiechnięta, życzliwa i serdeczna). Z racji swojego zawodu od razu „czytam” personel restauracji lub recepcji, który jest lubiany przez gości hotelowych. Bardzo lubię osoby, które z zaangażowaniem wykonują swoją pracę. Często z nimi rozmawiam, aby lepiej poznać ich emocje. Ci, którzy lubią swoją pracę i są naturalnie przyjaźni dla gości, otrzymują zwykle największe napiwki, a obsługiwane przez nich stoliki są częściej wybierane przez gości restauracji. Taka jest reguła, bo prawidłowe rozpoznawanie emocji na twarzy u innych powoduje lepsze zrozumienie drugiej osoby – jej nastrojów i potrzeb. Hotele, które odnoszą sukces, to miejsca, gdzie jest dobra atmosfera pracy w zespole. W naturalny sposób wpływa to na wysoki poziom usług w danym miejscu. A czy w usługach hotelowych występuje zjawisko zwane „pierwszym wrażeniem”? Oczywiście, że tak. I tak, jak w relacjach z człowiekiem, może być ono dobre lub złe. Złe pierwsze wrażenie może mieć dla hotelu – mającego zapewnić swoim gościom zadowolenie – niezwykle negatywne konsekwencje. Przyjmuje się, że w hotelarstwie obsługa obiektu ma aż 30 sekund na zrobienie pierwszego wrażenia. To dosyć dużo czasu i warto o tym pamiętać. Warto też pamiętać, że poprzez określone zachowanie w hotelu my, jako goście, również tworzymy atmosferę danego miejsca. Zadbajmy więc o wspólne dobre emocje w przestrzeni publicznej.

Dobrego wypoczynku w serdecznej atmosferze! ■



Violetta Hamerska

Ekspert w jakości usług hotelowych. Pomaga hotelom rozumieć świat ich potencjalnych gości, a gościom przybliżyć świat hoteli. Od ponad 25 lat związana z branżą hotelową i turystyczną, a od 8 lat profesjonalnie audytuje i ocenia hotele w Polsce. Przewodnicząca kapituły Hotel Przyjazny Rodzinie i pomysłodawczyni ogólnopolskiej kampanii HPR, która certyfikuje hotele spełniające określone kryteria wypoczynku i wyposażenia dla rodzin z dziećmi. Najbardziej tajemniczy gość hotelowy w Polsce. Prowadzi blog z poradami www.violettahamerska.pl/blog.