

Здесь все не так просто. На мой взгляд сегодняшняя система управления включает огромное количество проблем. Но давайте будем называть их не эффективностями, потому-что по правде говоря проблемами они конечно не являются. Начнем наш список

Администраторы/Ресепшионисты : Это самые неблагодарные работники. Нанимая администратора ты рискуешь больше, чем нанимая женщину на первой неделе беременности. Однозначно можно сказать что человек являющийся главным каналом коммуникации гостя с отелем берет на себя огромную ответственность. Часто гости формируют первое впечатление о бренде по человеку, который их встречает и сопровождает при заселении. (А как дальше мы увидим, часто эти бедняжки скорее вредят компании и всему бренду чем работает на ее развитие) Обычно для человека это является или подработкой или временной работой. По этой причине эти люди почти никогда не вовлечены, а также необязательны и безответственны. Я их не виню, ведь отсутствие у них мотивации легко объяснимо. 80-95% их рабочего процесса это сплошная рутина и повторяющиеся, не интересные процессы. Перспективы карьерного роста крайне туманны и неоднозначны, а зарплата тоже редко кого устраивает. При этом бесполезной работы- много. По этим причинам эти люди долго не задерживаются на одном месте, часто увольняются, просят отгул, больничный. Приходится тратить деньги на поиск, отбор, найм, обучение этих сотрудников, и это походит на белку в колесе, которая растратывает ресурсы при этом оставаясь на месте (а в нашем случае мы еще и идем в обратном направлении, не говоря уже о том чтобы совершенствоваться, дальше объясняю почему). Что самое главное- уставший сотрудник легко может нахамить гостям, или по меньшей мере не обеспечить должный уровень обслуживания . Это отражается на доходах отеля гараздо более значительно чем может показаться. Казалось бы пустяк, по представьте что в среднем такой сотрудник толи от усталости, толи от недостаточного уровня квалификации (обсудили выше почему эта профессия небогата на крутые кадры) в среднем оставляет недовольными от 5 до 30 гостей в день. Это имеет накопительный эффект. Да, LTV в индустрии гостеприимства один из самых низких, но при толковом подходе и правильных инструментах его можно значительно повысить. Некоторые отели вообще живут только на повторяющихся гостях и потеря даже одного из них может повлечь за собой кругленькую сумму. В данном случае речь идет не о недозаработанных деньгах, а о жизненных рисках для бизнеса. Это абсолютно серьезно. Вообщем об этом можно говорить часами, я лишь хочу донести серьезность этого вопроса для каждого отеля > Gleb: Потерянные бронирования: Ну, здесь все просто. Каждый день огромное количество людей совершают бронирования и немалая часть из них делают это или поздно ночью или рано утром, когда администратора нет на месте, и если у кого-то из потенциальных гостей появляются вопросы, которые нужно уточнить и у них нет такой возможности, то эти гости резко переходят из квалификации потенциальных в нежелательных, потому-что работают на руку вашим конкурентам. пока вы были недоступны, уважаемый гость просто ушел к конкуренту, который вероятно предоставил информацию гостю в обязательном порядке или же предугадал этот вопрос и отразил информацию на сайте (но обычно даже если ответ на вопрос есть на вашем сайте, человек не будет рыскать по нему и искать ответ на заветный вопрос, он хочет получить ответ сразу, мгновенно и при этом особо не утруждаясь). Самый привычный и быстрый вариант получить ответ- спросить у администратора, который или спит или занят заселением гостей или еще что-то. Но предположим, что наш

сторожевой на связи и ответит гостю. В силу ограниченности нашего внимания и скорости реакции, он скорее всего потратит не менее 2-3 минут на ответ, если вопрос задан в чате и секунд 10 если звонят по телефону. На этом этапе отсеивается в среднем до 80% входящих запросов. И все это безобразие за ваш счет. Несправедливо. Да и работников этих тоже винить не стоит. Специфика этой профессии определяет их предел эффективности. Все в минусе, и вы, и сотрудник, и гость. Одним словом- мракобесие

На этом наш трактат об этой обреченной на скорейшее вымирание профессии подошел к концу (это не точно) Теперь перейдем к ее перерождению
Спойлер: У нее есть шанс на выживание.

Я имею ввиду что такие люди безусловно останутся, даже когда нас всех заменят роботы. Вспомните стоящих за стойкой красавиц и джентельменов во всеми известных нам фильмах. Этот супер профессионал вовлечен в личную жизнь каждого гостя. Он знает все о всех. Он эмпатичен, вежлив, опрятен, отходчив, при этом самодостаточен и знает себе цену. Дать возможность каждому из гостей ощутить собственную важность- это настоящее искусство. Пади попробуй найди к каждому подход. Эти сотрудники, как летчики в армии- очень дорогие. Компания тратит кучу ресурсов сначала на то, чтобы его обучить, а потом на то, чтобы удержать у себя. Делают они это через бонусы, корпоративы, высокие зарплаты и прочие инструменты. Но факт остается фактом, таких специалистов на рынке как коррупционеров в Украине- почти не осталось. все потому, что такому человеку просто неоткуда взяться, никто всерьез не занимается обучением и должным содержанием таких кадров, кроме какого-нибудь Ritz-Carlton или Waldorf Astoria, которых необходимость соответствовать статусу вынуждает это делать. Я с полной ответственностью заявляю что теперь это стало доступным и для рядовых отелей, бутиков, даже хостелов, не говоря уже о важности такого человека в крупных сетях. Эта позиция в отеле однозначно останется, просто ее роль изменится. Это будет именно тот человек, которого я вам во всех красках описывал минутой ранее. Если мы создадим такого человека в отеле, мы таким образом убьем сразу нескольких зайцев. Во первых, мы кратно увеличим LTV каждого гостя, Во вторых получим сумасшедшее конкурентное преимущество (я даже не знаю насколько эта формулировка корректна, потому-что когда наше решение станет массовым и достигнет определенного уровня покрытия, мы просто увеличим общий размер пирога. За счет персонализированных предложений, привычного метода общения (к этому еще вернемся) люди будут чаще останавливаться в отелях и больше там тратить.)