

LEGJOBB GYAKORLATOK AZ ÉV SZÁLLODÁITÓL

A Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége minden évben összegzést készít az „Év Szállodája” versenyre jelentkezők legjobb gyakorlataiból. A Turizmus Panoráma ezekből gyűjtött össze – szigorúan csak mutatóba – néhányat.

Az immár negyedszer meghirdetett „Év Szállodája” versenyre beküldött pályázati anyagokból kiderül, a szállodák körében nincs hiány a működésüket hatékonyabbá tevő és munkatársaik, környezetük életét megkönnyítő ötletekből.

Íme néhány figyelemre méltó, mások számára is hasznosítható megoldás a 2016. évi nyertes szállodák legjobb gyakorlataiból.

Üzemeltetési praktikák

Az üzemelési költségek csökkentésére több jó ötletük is van a szállodáknak. Van, ahol hőszivattyúkat, napelemeket, fafűtéses cserépkályhákat, a wellnessrészlegben pedig generátoros bicikliket használnak, máshol saját parabolaantennát szereltek fel, aminek a költsége fél év alatt megtérült. Akadnak olyan hotelek, amelyek az egyes tevékenységeket, például a teljes housekeepinget kiszervezték.

Érdekes megoldás az egyik szálloda által kínált One Touch mobilapplikáció, amely a vendégek számára könnyíti meg a kommunikációt a hotel egyes részlegeivel.

Egy másik szállodában pedig egy külön munkakört hoztak létre a márkára jellemző szervizkultúra meghonosításának elősegítésére.

Marketing, értékesítés

A marketingben már megszokott a Google-eszközök és a social media használata. Egyre elterjedtebb az is, hogy a közvetlen online foglalások ösztönzésére kedvezményt, apró előnyöket, pl. welcome drinket kap a vendég, vagy akár upgrade-elik a szobáját.

Az egyik szálloda többnyelvű házi lapjában népszerűsíti szolgáltatásait, míg egy másik a saját kabalafigurájával emblémázott ajándéktárgyakat árul.

Figyelemre méltó az egyik hotel értékesítési gyakorlata, mely szerint nemcsak a corporate partnerek és utazási irodák foglalhatnak a részükre kialakított honlapon, hanem turistacsoportok is.

Hogyan tartsuk meg a munkaerőt?

Az egyik szállodában minden munkatárs lehetőséget kap arra, hogy egy éjszakát ott töltsön a párjával. Egy másik házban a vendéglátás idejének áfacsökkenésének teljes hozadékát bérfejlesztésre fordítják, egy harmadikban pedig a dolgozók 20-90 százalékos támogatást pályázhatnak meg önképzésre.

Adománytól véradásig

A vállalati társadalmi felelősségvállalás terén is sokszínű a szállodák gyakorlata a helyi beszállítók előnyben részesítésétől a közeli intézmények, klubok támogatásán, a használt, de még jó minőségű eszközök eladományozásán át a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatásáig. De olyan hotel is akad, amelyik ingyenes úszásoktatást biztosít a helyi óvoda és iskola részére, míg egy másik évente véradást rendez.

Következzék néhány best practice a 2016. évi nyertes szállodáktól.

Spirit Hotel Thermal Spa*****

A szálloda kiemelt figyelmet fordít a környezettudatos energiagazdálkodásra. Számos ezt célzó megoldásaik egyike, hogy a kert vízigényét talajvizes kutak biztosítják, a használati víz előállítására és az uszodák táplálására pedig saját vízművet hoztak létre.

Az F&B területén a helyi termelőktől származó alapanyagokat és biotermékeket preferálják, valamint megtalálhatók a büféasztalukon a házi készítésű dzsemek, pestók és chutney-k, medvehagymából készült különlegességek, bodzaszörp és bonbonok is.

A marketingben hangsúlyt fektetnek a mikrocélcsoportok megszólítására „byer persona” kialakításán keresztül. Az ügyféladatbázist érdeklődési körökre osztották fel, a vendégek ez alapján személyre szabott hírleveleket kapnak. Ezenkívül a költségek alapján háromszintes törzsvendégprogramot alakítottak ki, az extra szolgáltatásokat ehhez igazítják.

A HR területén többek között felméri a munkahelyi stresszt, valamint munkahelyi wellbeing programot szerveznek, tavaly 80 kolléga egy hónapon keresztül tett mentális, fizikai és pszichés jóllétéért.

Kolping Hotel Spa & Family Resort*****

A hotel családok iránti elkötelezettségét innovatív és korszerű építészeti megoldásai is mutatják. A több méretben (24–76 m²) választható szobák beosztása, színvilága, gyerekbiztos berendezése, az alacsonyabb hőmérsékletre beállítható szaunák, a bekészített gyerekkozmetikumok stb. mind a családok nyugodt pihenését szolgálják.

A tavaly felújított étteremben egyedi megoldás például az interaktív gyermektörzsasztal, a beépített kis színpad vagy a csúszda, amelyen a kis vendégek érkehetnek a helyiségbe. A

büféasztalon a kicsik számára is ínycsiklandó, egészséges ételek találhatóak, és az ételérzékenyeket is ki tudják szolgálni.

A szálloda széles választékot nyújt különböző korosztályok számára szervezett programokból, animációból. Tavaly a 20. jubileumi év alkalmából elindították a Kolping Családi Akadémia című sorozatot, amelynek keretében neves szakértők, hírességek tartanak előadásokat különböző családi témákban a vendégeknek és más érdeklődőknek.

A dolgozók számára lehetővé teszik a rugalmas munkavégzést, és bizonyos munkakörökben a távmunkát is. A munkavállalókat házon belül szerkesztett újság tájékoztatja az újdonságokról, tudnivalókról.

Buda Castle Fashion Hotel****

A szállodába express check-in keretében jelentkezhetnek be a vendégek, akiket délutánonként ingyenes kávéra és teára is meghívnak az étteremben és a bárban. Az értékesítést központilag végzik, a különböző értékesítési szegmensekre specializált csapatokkal. Az árazási politikában a nemzetközi revenue management rendszert használják, a kétirányú kommunikációt pedig channel manager biztosítja. A corporate partnerek felé eDM kommunikációt valósítanak meg.

A munkatársak belső képzése, a vezetői utánpótlás biztosítása céljával létrehozták a Mellow Mood Akadémiát, amely karriertervezést és cégcsoporton belüli fejlődési lehetőséget is kínál.

A Mellow Mood Hotels és a Pocket Guide egyedülálló, közös applikációjában az egyes szállodák vendégeire szabott, kétórás városnéző túra szerepel, melyen a cégcsoport egyik munkatársa kalauzolja őket végig. A túra állomásait a vendégek igényeit figyelembe véve állították össze. Az applikáció speciális concierge szolgáltatást is kínál fontos információkkal, leírással a főbb látnivalókról és étteremajánlóval, foglalási lehetőséggel.

The Three Corners Hotel Art***

A ház egyik ötletes megoldása az ültetett check-in bevezetése. A még nagyobb kényelem biztosítása érdekében a vendégeknek érkezés előtt három nappal üdvözlő e-mailt küldenek, online bejelentkezési lehetőséggel. A megadott adatok a szállodai PMS-ben (Property Management System) regisztrálódnak, így a vendégnek érkezéskor már csak alá kell írnia egy táblagépen a kitöltött formulát. Mielőtt azonban indulna a szobájába, egy személyre szabottan összeállított programajánlat-csomagot is kap.

A vendégek visszatérésének ösztönzésére welcome programot dolgozott ki a hotel. A második tartózkodás után Welcome Silver kártyát, tíz tartózkodás után Welcome Gold kártyát kapnak, amelyek különböző előnyöket nyújtanak.

A szobákban és a közösségi helyiségekben elhelyezett nyomtatványokon arra biztatják a vendégeket, hogy bármilyen probléma esetén bátran forduljanak a ház munkatársaihoz, így sok utólagos kritikának elejét vehetik. A vendéglégedettséget közvetítő oldalak figyelemmel kísérésére, az onnan érkező hozzászólások elemzésére, azok megválaszolására pedig a ReviewPro rendszert használják, amely napi szinten gyűjti össze a legfontosabb portálokon megjelenő vendégértékeléseket és hetente riportot küld.