

## BEST PRACTICE GYAKORLATOK AZ ÉV SZÁLLODÁJA 2014

### PÁLYÁZATOKBÓL

A Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége által szervezett „Év Szállodája 2014” pályázataiból kigyűjtöttük, s az alábbiakban bemutatjuk azokat a „best practice” megoldásokat, melyeket példaként, gondolatébresztőként megfontolásra javasolunk.

#### MARKETING, ÉRTÉKESÍTÉS

- Esküvői szolgáltatás népszerűsítésére a szálloda külön honlapot hozott létre, amin a foglalható termék, menük, stb. szolgáltatások megtekinthetők, kiválaszthatók
- Virtual Planner – 3 dimenziós virtuális platform a rendezvény tervezésére (terem, asztalbeállítás, dekoráció, menü, zene, stb.)
- Az ajándékboltban a településre jellemző souvenir választék (pálinka patronok, díszdobozban a hotel cukrásza által készített bon-bon, stb.)
- Előtérben a közvetlen értékesítés az egyéni vendégek részére: telefon sales – ennek ellenőrzése rendszeres mystery call – ok alapján – s a tapasztalatok szerint folyamatos képzés
- Upgrade program: a foglalási portálokon, stb. először érkező vendégnek felajánlják, hogy legközelebb közvetlenül foglaljon. Ebben az esetben a vendég VIP 3 státust kap, ami a foglalásánál 1 fokkal jobb szobatípust + bekészítést jelent. Az 5. foglalásnál VIP2, a 10. foglalásnál VIP1 státust kap a vendég. Az előbbi esetében már ingyenes reggelit, az utóbbinál fentiek mellett már 15 % kedvezményt is adnak a vendégnek.
- Guest of the day: tetszőlegesen kiválasztott vendégnek lakosztály upgrade
- It is your birthday: a születésnapját a hotelben töltő vendégnek lakosztály upgrade
- Karácsony, Húsvét előtt sales blitz a fontos partnereknél apró ajándékokkal
- Nőnapkor virágot visznek a szálloda férfi vezetői a hotel 30 kiemelt női partnerének
- Szakácskönyv, ami a lánc kiadványa azon országok receptjeivel, ahol hoteleket üzemeltetnek. Céges ajándékként használják.
- Bónuszprogram a partnercégeknél dolgozó „szobafoglalásokat közvetlenül végzők” ösztönzésére
- Telemarketing akció évente egy alkalommal új céges partnerek szerzésére
- Külön értékesítési részleg az orosz piacra
- A honlapon termékmagyarázó és bemutató kisfilmek vannak
- Kuponfüzet (3 = 4 – 4 golfoktatás, 3 – t fizet, 3 = 4 – 4 pálinka, 3 – t fizet, 3 = 4 – 4 Aperol Spritz, 3 –at fizet. )
- Nyári élményalbum – on line képfeltöltő nyereményjáték (a vendégek által a hotelben készített fényképekből)
- On – line nyereményjátékok: „Fedezd fel Magyarországot”, „Kincsvadász”
- Partnereik körében szobafoglalási versenyt szerveznek
- Welcome back card a törzsvendégek számának növelésére – minden szállodában elköltött 20 Ft után 1 pontot kap a vendég, amit beválthat a cég által üzemeltetett más szállodában történő tartózkodás során.
- Fotópályázat a hotelben a vendégek által készített képekből, a nyertesek nyereményben részesülnek.

- A reggeliztetés során használt A 4 méretű tányeralátéteken hirdetik a hotelben igénybe vehető masszázsokat, a környék turisztikai nevezetességeit, programlehetőségeit (pl. bivalyrezervátum stb.) évszakonként, illetve egyéb aktuális híreket, recepteket.
- A helyi lakosok 10 % kedvezménnyel vásárolhatnak cukrásztermékeket.
- Minden vendég elutazása után egy on – line kérdőívet kap e – mailben – 60 kérdéssel -, hogy véleményt mondjon a hotel szolgáltatásairól – erre választ a hotel Quality managere ad.
- A helyi sportklubbal együttműködve labdarúgó csapatok fogadása edzőtáborozásra (hazai NB I., nemzetközi férfi, női labdarúgó csapatok, futsal csapatok)
- A szálloda fedett teniszcsarnokát – ahol nagy létszámú ebédek, gálavacsorák rendezhetők – felhasználva vállalati rendezvények, incentive csoportok fogadása
- 1 éjszakai foglalás esetén 7 éjszakára díjmentes parkolás egy a repülőtér közelében lévő szállodában
- Welcome Project (lehetőség a vendégnek az on- line check in –re érkezés előtt – ezzel elkerülhető a várakozás, sorban állás érkezéskor)
- Nap vendégének kiválasztása
- Hetente 2 alkalommal az érdeklődő vendégek részére szervezett túra a hotelben, a ház történetének bemutatása
- A konferencia szervezőknek bekészítés a szobába „öt érzékszervre ható figyelmesség”
- A szállodában készített mozifilm felhasználása a PR – ban

## ÜZEMELÉS, SZOLGÁLTATÁS

- **HOTEL**
  - Minden szobában 3 különféle töltetű és keménységű párnát helyeztek el, s ezek mellett a vendég kérésére toll, antiallergén henger, illetve nyakpihentető antiallergén párnát biztosítanak.
  - Fürdőcsomagot (logózott táskában törülköző + papucs) kínálnak azoknak a vendégeknek, akik a közeli Széchenyi fürdőt igénybe akarják venni.
  - Jogging map azoknak, akik a közeli Városligetben futni kívánnak.
  - Elektromos autótöltő a szállodában
  - A szálloda szolgáltatásairól a vendégek letölthető e- brosrából tájékozódhatnak
  - Havonta 1 középvezető 1 éjszakát tölt a hotelben.
  - Évente 100 szoba részleges felújítása (beleértve az ágynemű, matrac, tapéta, szükség esetén a padlószőnyeg cseréjét)
  - A műszaki, stb. hibák gyors kijavítása céljából a szobalányi és supervisor lapok digitális rendszerét vezették be – regisztrálás, a javítás nyomon követése – vendégelégedettség
  - Mobil check in (tableten)
- **F&B**
  - Healthy Choice ételek gyógy vendégeknek
  - Az étteremben a Duna menti országok ételei,
  - Pezsgős büféreggeli, hétvégeken „csokoládé szökőkút” a reggelinél (3\*-os szállodában)
  - „Brain food” ételek (könnyen emészthető és fogyasztható ételválaszték) a konferenciák résztvevőinek
  - Diabetikus (Carb Smart), gluténmentes ételek

- **GYÓGY- WELLNESS**

- 3 orvos, minden nap orvosi konzultációs lehetőség,
- 130 féle kezelés (gyógy, medical wellness, wellness, beauty ), bio hétvége
- A szálloda részére speciálisan fejlesztett bőrápoló krémek
- Megszerezték a Medical Wellness Quality Standard TÜV tanúsítványt
- Kriósauna
- Gyógykezelések gyerekeknek
- Tavasztól őszig minden szerdán közös futásra kínálnak lehetőséget a vendégeknek a hotelből a Margit szigetre „Run with us” néven. Utána frissítőket, apró falatokat kínálnak a hotelben.

- **CSALÁDBARÁT**

- Gyerekvilág (Kabalababa)
- Lovas táborok gyerekek részére

- **ENERGIA**

- Az energiaköltség csökkentése érdekében naponta mérik a fogyasztást, havonta végeznek költségelemzést a bázissal, a tervvel hasonlítva. (áram, víz)

## HR

- Az ún. „Balance Scorecard” módszer alkalmazása a teljesítmények részlegenkénti mérésére (pénzügyi, minőségi, elégedettségi, munkabiztonsági célok, mutatók teljesítése alapján)
- Hónap sztárja, pontok – vendégelismerés, „Köszönet a kollegámnak”
- A kiemelkedő teljesítmény elismerésére havonta 1 ingyenes kezelést lehet igénybe venni a hotel wellness, beauty részlegén
- Év dolgozója egy belföldi, vagy külföldi gyógy, wellness szállodában tölthet el 2 – 3 napot,
- Ösztönzés a fizetésen kívül SZÉP kártyával
- Upselling bónusz – 10 %
- Walk in bónusz – 5 %
- Részlegenként (FO, Housekeeping) havonta kitűzött célok teljesítése esetén csoportos jutalom, amit közös házon kívüli programokra költenek.
- Csapatépítés pl. Sedgway túra, Lidó Kaszinó meglátogatása, Láthatatlan Vacsora
- Minden belépő dolgozó elsősegélynyújtó képzést kap – fókuszban az újraélesztés
- A munkatársak heti egy napon igénybe vehetik a wellness, gyógyászati létesítményeket
- Rehabilitációs program a munkavállalóknak a gyógyászatban külön engedély alapján
- Díjmentes jogi tanácsadás
- A dolgozók heti 2 alkalommal térítésmentesen igénybe vehetik a wellness részleget,
- Dolgozói Olympia
- A vendégek, s munkatársak jelölése alapján elismerés, jutalom az elvártnál jobb szolgáltatás nyújtó munkatársaknak
- Évente közvélemény kutatás a munkatársak körében,
- 4+1 továbbképzés (szakács, cukrász, pincér, szállodai portás + vagy HK, vagy gyógyászat)
- „Yes, I can” – Negyedévente jutalom – 60.000.- Ft/fő – azoknak, akik kiemelkedő teljesítményt nyújtottak a vendégszolgáltatásban
- OPPOSITE DAY: évente egy napon a dolgozók vezetői, a vezetők beosztotti munkát végeznek.
- A dolgozók 20 % kedvezménnyel vásárolhatnak tortát, desszerteket a hotelben

- „Munkavállalói Támogató Program” – tanácsadás, amit minden munkatárs igénybe vehet a nap 24 órájában jogi, pénzügyi, életviteli, családi ügyek, stressz kezelés témájában.
- Évi minimum 8 óra képzésen való részvétel kötelező minden főállásban dolgozó részére.
- Önértékelő lap a munkatársak részére – 11 pontból áll
- Teljesítménybérézés – a szobaasszonyoknál is.
- Minden dolgozónak felkínálják, hogy 2 munkakört töltsön be, melyek közül az egyik vendégkapcsolatú.
- Oktatás (3 szint: Képzett, Szakértői, Leader, melyek elvégzése, sikeres vizsga esetén + 5%, + 10%, + 7% fizetésemelés)
- Üzemelési kézikönyv (73 oldal), benne kiemelten az energiatakarékosság,
- Hó dolgozója, hó szobaasszonya (utóbbi a vendégek véleménye alapján, ami egy a szobába helyezett kártyán levő 5 fokozatú skálán történő jelölés szerint történik)
- „Kérékpárosbarát Munkahely” cím megszerzése
- Belépés után minden új munkatárs 1 éjszakát tölt el a hotelben. Véleményéről írásbeli tájékoztatót készít, a hotel vezetőjével személyesen is megbeszéli.
- „Mindenki értékesít” – 2 % jutalék a bruttó étel, ital forgalomból, terembérből

## CSR

- Együttműködés a „Csodalámpa” Alapítvánnyal (súlyos beteg gyerekek) – adománygyűjtés
- ALS jótekonysági kampány (jégvödörös kihívás)
- Robert Burns International Foundation (beteg, hátrányos helyzetű gyerekek támogatása Magyarországon, Közép Európában)
- Vöröskereszt – adomány gyűjtés
- Helyi rendezvények (sport, történelmi fesztivál stb.) támogatása
- Ajándékkészítés Karácsonykor – Mikulásgyár (120 ajándékcsomagot adott a hotel)
- Piros Bohócorr Alapítvány támogatása a hotel partnerei részére szervezett partyn gyűjtött adományokból
- Támogatás a Vörös Iszap katasztrófa áldozatainak
- Mellrák elleni kampány támogatása
- Komplet szűrővizsgálat a női dolgozóknak (mellrák, méhnyakrák) díjmentesen
- A Teréz Anya Szociális Intézet lakóit évente egy alkalommal vacsorára vendégül látják
- Adományok, támogatások (Koraszülöttmentő és Gyermekeintenzív Alapítvány, Kiscsillag Európai Alapítvány, stb.)
- Cipősdoboz akció: rászoruló gyerekeknek gyűjtés karácsonyi ajándéokra
- 3 fő csökkent munkaképességű munkavállaló foglalkoztatása
- Véradás – Magyar Vöröskereszt,
- A helyi Gyermekvédelmi Intézmény támogatása
- „Tedd meg magadért” - padok festése a Gellért hegyen
- „TeSzedd kampány” - szemétygyűjtés
- Baptista Szeretetszolgálattal együttműködve hátrányos helyzetű gyerekek vendégül látása Karácsony előtt
- A Bajcsy Zsilinszky kórház támogatása selejt textíliával
- A helyi események támogatása (Rétes fesztivál, Bivalyfesztivál, Futó – Dobó Lovasközpont, Rotary Club
- Részvétel az Erzsébet Programban (Integr – ÁLOM gyerektábor fogyatékos gyerekek táboroztatása)
- A helyi Futball Klub, Kézilabda Egyesület, Bokszt Klub, Polgárőrség támogatása

- A Pest Megyei Iparkamara képzési, pályaorientációs helyszíne a hotel
- Siketek, nagyothallók riasztására szolgáló rendszer telepítése 4 szobába (erős, villogó fényjelző – ennek bemutatása az Európa Parlamentben)
- Együttműködés a Siketek és Nagyothallók Szövetségével (oktatást szerveztek a dolgozók részére a hátrányos helyzetű vendégek elvárásainak megismertetésére)
- Megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása (2 fő a Salva Vita Alapítvány segítségével)
- Garázs vásár (az otthon feleslegessé vált holmik árusítása – a befolyt pénzt kisorsolták a lánchoz tartozó hotelekben foglalkoztatott hátrányos helyzetű munkatársak között)
- Plant for the Planet (2012 óta 423 fát ültettek Marosvásárhely közelében)
- „Planet 21 nap” (faültetés Budapest közeli erdőben)
- KSI vízilabda utánpótlás támogatása – TAO
- Peter Cerny Koraszülött Gyermekmentő Alapítvány támogatása