



## „Best practice” megoldások

### a 2013 Év Szállodája címre pályázó szállodáknál

#### 5\*, 5\* superior hotelek

- Vendéglégedettség mérésnél az Olery szolgáltató igénybevétele, amely a legismertebb review site – okon – Tripadvisor, Booking, Agoda – megjelenő észrevételeket, s a hotel helyezését gyűjti.
- Hop - on, hop - off megálló létesítése a szálloda előtt, amely elősegíti a világhíres New York kávéház látogatottságának növelését. Emellett a városnéző, s egyéb a New York kávéházba betérő vendégeknek a New York Palotát ábrázoló képeslapot adnak ajándékba, amelyeket a vendég által megadott címre díjmentesen postáznak.
- A New York kávéházban un. New York Művész Páholyt hoztak létre, ahol 2 hetente kortárs magyar művészekkel való találkozókat, felolvasó esteket, stb. szerveznek.
- A vendég érkezése előtt 3 nappal a szobafoglalását megerősítő mailt küldenek számára. Ebben tájékoztatják a várható időjárásról, a hotel free és fizetős szolgáltatásairól, rákérdeznek milyen fekvésű / a lifthez közeli, távoli alsó, vagy felsőbb emeleten / szobát kérnek, akarnak e reptéri transzfert stb.
- Reptéri transzfer esetében a vendéget az igazgató welcome levele várja az autóban az időjárásról, az aktuális programokról szóló tájékoztatóval. A vendég a hotelbe történő utazás során több féle zene közül választhat.
- Naponta „megválasztják” a nap vendégét, akinek junior lakosztályt biztosítanak upgrade formában bekészítéssel.
- A New York kávéházban nagy sikerű „Bárzongorista” versenyt szerveztek. Ma már ennek győztese zongorázik a bárban
- Facebook rajongói oldal, Facebook játék, hotel bölcsőde
- Hotel News / naponta megjelenő kétnyelvű – magyar – német – újság a vendégek tájékoztatására /, elutazó vendégeknek „hűségutalvány, amit a következő látogatáskor beválhatnak, törzsvendégprogram, előfoglalási kedvezmény, évente megrendezésre kerülő „Régi Autók Szépségversenye, Luxusautó Kiállítás” 40 – 60 autó, 1.500 – 3.000 látogató részvételével



- A belépő munkatársaknak dolgozói kézikönyv a szállodáról való tudnivalókról, elvárásokról, viselkedési szabályokról
- VinoSense Spa vinoterápiás wellness centrum, ahol a vendégek tokaji Aszúra alapozott kezeléseket élvezhetnek. A kínálatban szerepel pl. szőlőmag olajos masszáz, tokaji borfürdő, stb.
- Az étteremben gasztronómiai élményt jelentő, a legkifinomultabb ínyencek igényeit is kielégítő 8 fogásos „Tokaji borvacsorát” kínálnak magyar és idegen nyelvű tájékoztatással az év 365 napján.

#### **4\*, 4\* superior hotelek**

- Minden vendégnek érkezés előtt mailt küldenek a szobafoglalás megerősítésével, esetleges kérések iránti tájékozódás céljából, majd elutazás után mailben köszönik meg a tartózkodást, s érdeklődnek tapasztalataikról.
- Figyelnek a részletekre: a kifogástalan karbantartásra, a vendégek észrevételeire, a review site-okon megjelenő véleményekre. A külső szolgáltatók munkatársaira is elvárásokat fogalmaznak meg, melyeket folyamatosan számon kérnek.
- A vendégkérdőíveken lehetőséget biztosítanak, hogy a vendégek a szálloda munkatársait név szerint megdicsérik. Az ilyen kérdőíveket az érintett munkatársaknak is továbbítják, hogy ezzel is jó teljesítményre ösztönözzék azokat.
- Gyógyászati kezelések / hévízi gyógyászat, ayurvéda, thalasszó terápia, naturmedicina / masszázok / dr. Vodder nyirokmasszázs, thalasso masszáz, vegadinamikuss masszáz, ayurvédikus masszáz / sokfélesége, magas színvonala
- Paleolit étkezési program
- A competitive set figyelése az IDEAS Revenue management software alkalmazásával,
- Látva a booking.com piacrészesedésének emelkedését, s a szálloda számára ebben rejlő veszélyeket tudatosan igyekeznek a függőséget úgy csökkenteni, hogy szorosabbra fűzték kapcsolatukat a Budapesten 2. legerősebb OTA – val az Expediával. Csatlakozás az Expedia Elit programjához, miközben beléptek a Booking Genius programjába.



- A BAR / Best available rate / szegmens tudatos építése, hogy az un. zárt vásárlói közösségek részére kockázat nélkül tudjanak speciális árakat ajánlani, azaz egyéb csatornákon ne jelenjenek meg ezek az – estenként – erősen diszkontált árak. Így országonként eltérő ajánlatokkal tudnak megjelenni különböző nyelveken.
- Upselling: minden bejövő írásos ajánlatkérésre 3 ajánlatot adnak, amelyből a vendég választani tud. Hasonlóképpen több ajánlatot adnak a telefonos érdeklődésekre is.
- Corporate vendégek: speciális szoba / munkaasztal, kávé, teafőző, fürdőköpeny, papucs, 1 üveg térítésmentes ásványvíz / kialakítása, illetve a corporate ügyfelek részére 50 % discount a garázs árából, kedvezmény a szobát igénybe vevő 2. vendég részére, free of charge late check out upon availability, last room availability.
- Egyebek: Concierge Kit / nyomtatott anyag – amit a vendégeknek a concierge ad – melyben tájékoztatnak néhány a Zsidónegyedben levő étteremről, városnézési útvonalakról – Google map térképpel – stb. Naponta lobbyban – jól látható helyen – tájékoztatnak az időjárásról, napi programajánlatokról.
- Housekeeping: Nászutasoknak rózsaszirmokkal dekorált ágy.
- HR: női munkatársaknak sminkelési, öltözködési tanácsadás, spanyol , mandarin nyelvtanfolyam.
- Egyéb értékesítési eszközök: kuponfüzet : a vendégek házon belüli költségének ösztönzésére /3 = 4, azaz 4 alkalommal gyakorolhatnak a golfpályán 3 áráért, 4 italt fogyaszthatnak a bárban 4 áráért stb./
- Gyerekbarát hotel: kabalafigura / információ a gyerekes családoknak a honlapon, ajándéktárgyak a kabalafigura emblémájával a gyerekeknek stb. /
- A hotelnek saját focicsapata van
- Együttműködés a Vöröskereszttel – véradás 3 havonta
- Karácsonykor vendégül látják a közeli Gyermekotthonban elhelyezett hátrányos helyzetű gyerekeket
- Vendégül látják a Megyei Diabetesek Gyermekeket Segítő Közhasznú Egyesület tagjait



- A román és szerb piac lehetőségeinek példás kihasználása. Ezek aránya az összes vendégéjszakából összesen 25,3 %. Meg kell jegyezni, hogy a szállodában lakó vendégek 62 % - a magyar, 38 % külföldi, azaz a külföldi vendégek kb. 2/3 – át ezekről a piacokról, szomszédos országokból szerzik.
- Nyugdíjasok megnyerésére – minimum 4 éjszakai tartózkodás esetében – 5 % árkedvezmény.
- Interneten történő foglaláskor – minimum 60 nappal az érkezés előtti rezerváció és előre történő fizetés esetében – 5 % árkedvezmény.
- A helyi Sportcentrummal – amely modern műfüves labdarúgó pályával rendelkezik – együttműködve nemzetközi labdarúgó stb. csapatok részére edzőtábor szervezése, így számukra a szálloda szolgáltatásai értékesíthetők.
- Értékesítést illetően megemlítendő, hogy több Belvárosban levő fogászati rendelővel szerződést kötöttek Budapestre, fogászati kezelésre érkező külföldi vendégek ellátására.
- Együttműködés különböző partnerekkel, események támogatása / pl. MVM és Douglas kártyák, Jazzy fesztivál, Mi Padre ....., Gombold Újra Fashion Show, stb. /
- Kiállítások a hotel galériájában

### **3\*, 3\* superior**

- Sweet Bed koncepció bevezetése – 3\* hoteleknél szokatlan az alváskomfortot növelő ágyazás bevezetése
- Sleepart I phone applikáció, nagyothallók és siketek részére szobák. Ezeket fényjelzővel, s egy a párnára helyezhető speciális jelzővel látták el. Így a nagyothalló, siket vendégeket ébreszteni lehet, a kopogást, tűzesetet is jelezni lehet számukra. Ezt az esélyegyenlőség érdekében tett kezdeményezést a hotel képviselői az Európa Parlamentben is bemutatták.
- Együttműködés a Siketek és Nagyothallók Egyesületével.
- Partnerség a Sziget Fesztivállal, ami az Ibis Family brand népszerűsítését tette lehetővé.
- Megváltozott munkaképességűek foglalkoztatása a Salva Vita egyesülettel együttműködve. Ez 2 főt jelent, egy mozgássérültet a szobafoglaláson, egy értelmi fogyatékos a mosogatóban foglalkoztatnak.



- Plan for Planet környezetvédelmi akció. Ennek keretében Romániában – Marosvásárhely – Magyarország több száz fát ültettek.
- Rendszeres dolgozó elégedettség felmérés.
- Nemzetközi szolidaritási akció – Mikulásgyár
- Ibis Players program – eszerint a szálloda minden munkatársának lehetővé teszi, hogy 2 munkakört betöltsön, melyek közül az egyik vendégkapcsolatú munkát jelent
- Mr./Mrs. Service díj – pénzjutalom a vendégszolgáltatás terén elért kiemelkedő teljesítményért.
- Speciális étrend liszt, laktóz, tejfehérje, tojás, szója érzékenyeknek, diabéteszeseknek. Ezek mellett a félpanzió keretében laktóz, cukormentes, zsír és fehérjeszegény ételeket is kínálnak.
- Az érdeklődő vendégek részére gluténmentes ételek készítésének megismerését szolgáló főzőiskolát tartanak. Ezeken mindig részt vesz a Magyar Lisztérzékeny Egyesület képviselője. Hatósági engedélyt szereztek gluténmentes ételek készítésére.
- A növekvő számú orosz vendégek jobb ellátása érdekében az orosz népi építészeti hagyományok szerint „orosz szaunát, ruszkaja banja- -t” létesítettek.
- Az arab vendégek megnyerésére un. muszlim barát szolgáltatásokat kínálnak. Ehhez megszerezték a Magyar Iszlám Közöségétől a „halal” hotelminősítést. Eszerint a hotel a muszlim vallásúaknak biztosítja, hogy vallási szokásaikat zavartalanul gyakorolják. Ez jelenti a halal ételek kínálatát, a vendégszobákba Korán, imaszőnyeg bekészítését, női vendégeknek szeparált fürdést és kezeléseket női személyzettel, arab nyelvű programokat, vadászati, solymászati programokat stb.
- Egyedi kialakítású 4 féle stílusban / Classic, Cool, Natural, Haven / kialakított szobák. A belső építészettel a „Bohém + Burzsoá” hangulatot, életérzést kívánták kifejezni.
- Minden szobában egyedi műalkotás található, melyeket a Képzőművészeti Egyetem diákjai készítettek.



- A földszinten található galérián 2 havonta változó kiállítást szerveznek a Fialat Fotóművészek Stúdiójával együttműködve.
- Bár a hotel 3\* besorolású, érkezéskor a vendégeket egy asztalhoz leültetve fogadják, így intézik a „check in- t”, ami személyre szóló figyelmességnek számít, a vendég igényeinek, érdeklődésének megismerésére nyújt lehetőséget.
- Naponta készítenek egy un. Hotel News c. kiadványt, amit a reggelinél terjesztenek, s amiben az időjárásról, aktualitásokról, a környékkel kapcsolatos tudnivalókról adnak híreket.
- Naponta 17 – 18 óra között a lobby bárban un. „meet the manager” találkozásra adnak lehetőséget az érdeklődő vendégeknek, hogy véleményüket a hotelről megismerjék stb.