

КОНСЬЕРЖ, ПОСЫЛЬНЫЙ

ЦВЕТКОВА ВЕРОНИКА, ГД-О-19, 2 ПОДГРУППА

КТО ТАКИЕ КОНСЬЕРЖИ?

Консьержи — служащие отелей высокой категории. Консьержи ориентированы на решение «внешних» вопросов.



ОСНОВНЫЕ ВИДЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ КОНСЬЕРЖАМИ

- резервирование столика в ресторане;
- заказ такси;
- приобретение билетов в театр на популярные спектакли, на спортивные мероприятия;
- бронирование мест на самолет;
- информирование о местных достопримечательностях;
- принимают заказы от проживающих гостей на аренду автомобиля;
- вызов такси;
- оформляют путевые листы водителей.



ОСНОВНЫЕ ВИДЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ КОНСЬЕРЖАМИ

- оказывают помощь в получении информации, касающейся экскурсий, развлечений;
- принимают сообщения для гостей;
- контролируют список приезжающих гостей, выделяя категорию VIP;
- проверяют номера, предназначенные для гостей категории VIP;
- встречают гостей во время заезда, сопровождают их в номер, информируя их об услугах гостиницы, удобстве и комфорте в номере.



КАЧЕСТВА КОНСЬЕРЖА

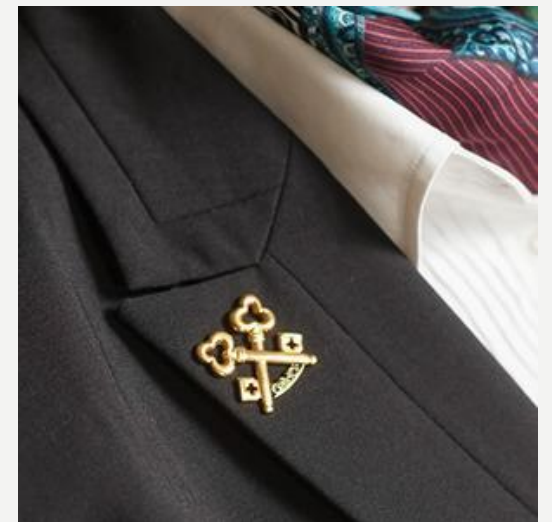
Качества, которые должны быть присущи профессиональному консьержу: общительный характер; быстрота реакции; доброжелательность; тактичность; находчивость.

Безусловно, необходимо хорошее образование, желательно знать два языка, иметь навыки общения с разными людьми и знать обычаи многих народностей мира. Но прежде всего располагать информацией о жизни гостиницы и ее многочисленных службах.



МЕЖДУНАРОДНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ АССОЦИАЦИИ КОНСЬЕРЖЕЙ

Это международная организация, которая объединяет консьержей четырех- и пятизвездных отелей и представляет собой союз профессионалов, ставящих своей главной задачей предоставление качественных услуг и выполнение пожеланий гостей практически любой сложности.



МЕЖДУНАРОДНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ АССОЦИАЦИИ КОНСЬЕРЖЕЙ

Ассоциация была основана в Париже в 1929 году. Сегодня Ассоциация Les Clefs d'Or насчитывает 45 подразделений более чем в 50 странах, и более 4000 членов по всему миру.



ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ В ОТЕЛЯХ ПРИ НАЕМЕ НА ДОЛЖНОСТЬ КОНСЬЕРЖА

Отель: Marriott Novy Arbat, четыре звезды.

В обязанности искомого работника на вакантное место входит следующее: заказ и бронирование авиа и ж/д билетов; предоставление услуг переводчика по запросу гостей; организация досуга гостей (театры, выставки, музеи, кино, рестораны, клубы и т.д.); организация экскурсионной программы; выполнение деловых поручений; составление приветственных писем работа с почтой и факсами для гостей помощь гостям в решении различных вопросов Требования: прекрасное знание английского языка, отличные коммуникативные навыки грамотная речь предупредительность доброжелательность, ответственность, аккуратность опыт работы в отеле обязателен.

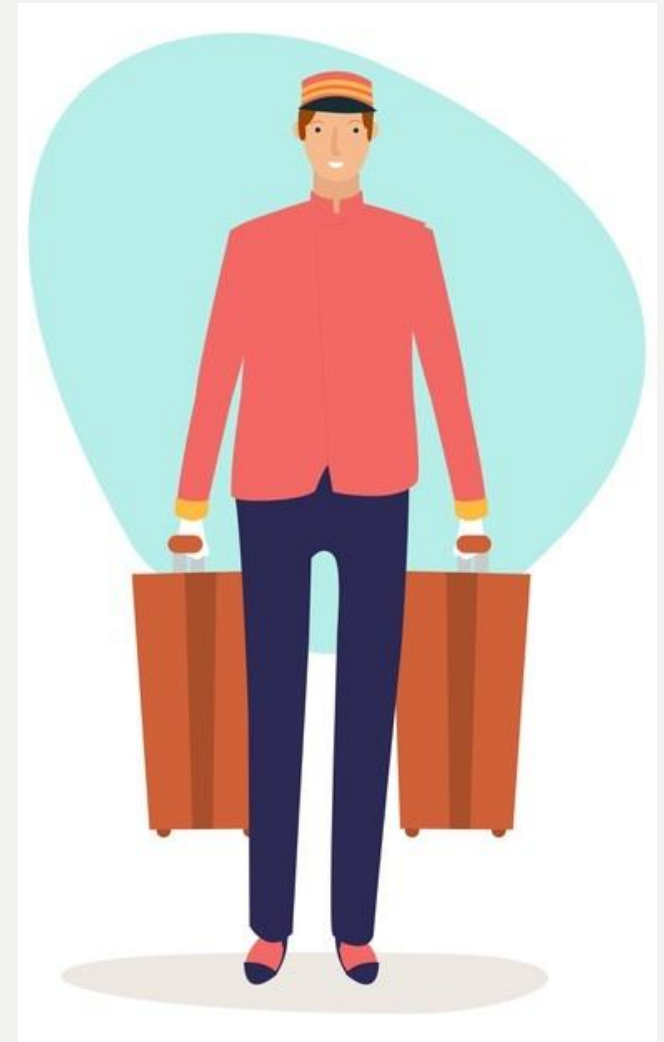
КТО ТАКОЙ ПОСЫЛЬНЫЙ?

Посыльные — служащие отелей высокой категории, которые объясняют расположение отделов отеля, подробности работы отеля, проводят заключительную проверку номера при заселении гостя.



ОСНОВНЫЕ ВИДЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПОСЫЛЬНЫМ

- нести дежурство у стойки размещения;
- приветствовать гостей;
- получать и размещать на стенде периодической печати бесплатные средства массовой информации;
- консультировать гостей по имеющимся в отеле услугам, их стоимости и о порядке их предоставления;
- выдавать устные справки относительно отеля, расположения городских достопримечательностей и так далее;
- принимать поступающую корреспонденцию и передавать ее по назначению.



КАЧЕСТВА ПОСЫЛЬНОГО

Качества, которые должны быть присущи профессиональному посыльному: быстрота реакции; доброжелательность; тактичность; находчивость

Также ему необходимо знать: иностранный язык; нормы международного этикета и поведения; правила эвакуации гостей и персонала в случае пожара; основы этикета и этики обслуживания гостей; расположение гостевых и служебных помещений отеля; расположение ближайших к отелю точек, представляющих интерес для гостей.



ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ В ОТЕЛЯХ ПРИ НАЕМЕ НА ДОЛЖНОСТЬ ПОСЫЛЬНОГО

Отель: AZIMUT Hotel Olympic Moscow, четыре звезды.

В обязанности искомого работника на вакантное место входит следующее: встреча гостей в лобби отеля; помощь с багажом; работа с корреспонденцией; предоставление гостям информации по дополнительным услугам отеля; выполнение поручений руководителя. Требования: знание английского языка не ниже уровня intermediate; опыт работы в гостиницах приветствуется; ответственность, аккуратность, исполнительность, вежливость; умение работать в команде.

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ**