

Сервис Продажи Коммуникации в отеле

Обучение сотрудников отелей, пансионатов России и
стран СНГ

Елена Бердяга и команда центра обучения «Сервис

+7 902 5565839

Класс»
+7 903 8794118

www.servclass.ru

info@servclass.ru

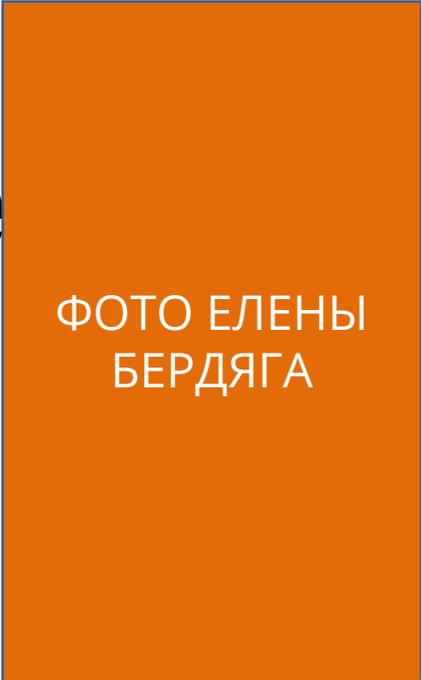


ФОТО ЕЛЕНА
БЕРДЯГА

Пример заглавия №2

ГОТОВИМСЯ К СЕЗОНУ

Сервис Продажи Коммуникации в отеле

Обучение сотрудников отелей,
пансионатов России и стран СНГ

Елена Бердяга и команда центра обучения «Сервис Класс»

+7 902 5565839
+7 903 6794118
www.servclass.ru
info@servclass.ru

A solid orange rectangular box with a thin blue border, containing white text.

ФОТО ЕЛЕНА
БЕРДЯГА

КЛИЕНТЫ Елены Бердяга и команды



ЦЕЛИ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

- Сделать сервис для гостей качественным и профессиональным.
- Улучшить финансовые показатели отеля.
- Повысить уровень удовлетворения гостей и сотрудников.
- Разработать и внедрить стандарты обслуживания гостей в операционную деятельность отеля.
- Сплотить команду. Повысить вовлеченность и мотивацию сотрудников.



ФОРМАТ ОБУЧЕНИЯ

- Онлайн на платформе геткурса
- Офлайн с выездом специалиста в компанию
- Живой тренинг онлайн на платформе zoom

ЭТАПЫ ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ



ПРИМЕР РЕЗУЛЬТАТА НАШЕЙ РАБОТЫ

Это качественно новый уровень эффективности системы и выигрыш для всех:

РЕСТОРАН	
ДО ОБУЧЕНИЯ:	ПОСЛЕ ОБУЧЕНИЯ:
Качество сервиса (по оценке Тайный гость) (макс. 100%)	
42%	87%
Уровень удовлетворенности гостей (макс. 80 баллов)	
8 баллов	54 балла
Уровень удовлетворенности сотрудников (макс. 5 баллов)	
1,8 балла	3,5 балла
ГОСТИНИЦА	
Продажи номеров от стойки	
ДО ОБУЧЕНИЯ:	ПОСЛЕ ОБУЧЕНИЯ:
номера бизнес класса — 65%, стандарт — 35%	бизнес класс — 75%, стандарт — 25%
<ul style="list-style-type: none"> • В течение месяца, когда проводилось обучение, было продано 500 номеров от стойки. • В следующем месяце — 630. • Еще через месяц — 700 (это превысило продажи за аналогичный период прошлого года в 3,5 раза). 	

КУРСЫ ОБУЧЕНИЯ, ТРЕНИНГИ

- Сервис дизайн: как сделать так, чтобы гости возвращались.
- Стандарты обслуживания гостей для администраторов Службы приема.
- Стандарты обслуживания для горничных.
- Стандарты обслуживания для Службы бронирования.
- Стандарты обслуживания для Службы ресторанов.
- Эффективный менеджер отеля.
- Как решать конфликтные и нестандартные ситуации с гостями.
- Эффективная коммуникация с клиентами и коллегами в компании.
- Школа бизнес-тренеров в HoReCa.
- Agile в HoReCa.
- Эмоциональный интеллект как ключ к сердцам гостей.
- Продажи и повышение продаж в службе приема и размещения в отеле.
- Профессиональный минимум английского языка для сотрудников отеля.

СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ

- Офлайн (тренинг с выездом специалиста) – от 45 000 рублей за 1 тренинг-день
- Онлайн на платформе геткурса – от 1 500 рублей за участника
- Живой тренинг на платформе zoom – от 40 000 рублей за 1 тренинг-день

ВСЕ КУРСЫ ЦЕНТРА ОБУЧЕНИЯ «СЕРВИС КЛАСС»
WWW.SERVCLASS.RU

КАК С НАМИ НАЧАТЬ РАБОТАТЬ

фото

Добрый день!

Меня зовут Ирина!

Я отвечаю за продажи и развитие.

Готова поделиться с Вами опросником по Спиральной динамике и рассказать, чем мы можем быть вам полезны, просто напишите или позвоните мне:

Адрес имейл

Получите
результат!



Начните

применять
практики при
нашей
поддержке



+7 (911) 11111111

Позвоните
нам



Опишите
ситуацию



Проведите
диагностику



Проведите
обучение

