

بیست و پنج اصل طلایی زیر در جهت تقدیم خدمات مطلوب به میهمانان ، هتل ها، رستوران ها، تالارهای مراسم و ... با عنوان "اصول طلایی مهمانداری" طراحی شده است تا کمک کند که مهمانداران بتوانند راحت تر و بهتر کار و خدمت کنند.

1) در هنگام قرار گرفتن در کنار درب ورودی سالن مرتب و مؤدب بایستید و با خوشرویی به میهمانان سلام کنید.

2) با احترام و تواضع میهمانان را راهنمایی فرمایید.

3) از کمک به میهمانان بخصوص خردسالان، کهنسالان و افراد بیمار و معلول دریغ نفرمایید. در صورت نیاز در حمل بار و اثاثیه به میهمانان کمک کنید.

4) از تجمع چند مهماندار و بلند صحبت کردن در داخل سالن بطوری که مخل آسایش میهمانان باشد پرهیز نمایید.

5) پس از استقرار میهمانان در سالن، آمادگی خود را برای انجام خدمت به آنان اعلام کنید.

6) تعداد مراجعه به میهمانان را حتی المقدور کاهش داده و جز در مواقع ضروری به میهمانان مراجعه نکنید

7) در هنگام ارایه خدمات و یا دریافت دستور با متانت و احترام رفتار کنید.

8) حتی اگر اعتقاد داشته باشیم که حق با ماست به هیچ وجه حق نداریم با میهمانان با تندی رفتار کنیم.

9) هرگز در برخورد و ارایه خدمات در بین میهمانان تبعیض قائل نشوید.

10) کلماتی منفی همچون: نمی توانم، غیر ممکن است، امکان ندارد، نمی دانم، هرگز و ... را در برخورد با میهمانان به کار نبرید.

11) کوتاه، مؤدبانه و واضح با میهمانان گفتگو کنید.

12) اگر میهمان درخواست یا سؤالی داشت که درباره آن اطلاعات نداریم اظهار نظر نکنیم.

13) اطلاعات را از مسؤول ذی ربط دریافت و به اطلاع میهمان برسانیم.

14) گوش دادن کامل به حرف میهمانان یعنی اینکه برای آنها و حرفشان احترام قائل هستیم.

15) هرگاه پاسخ سؤالی را نمی دانید با صراحت بگویید: اجازه فرمایید همکارم شما را راهنمایی میکند.

16) ارایه خدمات با عجله یا دیر هنگام ، میهمانان را ناراضی می کند تلاش کنید ارایه خدمات بموقع انجام شود.

17) هیچ گاه نایستی این بهانه که سازمان شما، حقوق شما را پرداخت نکرده است یا نسبت به آن کوتاهی شده است در انجام وظایف خود کم کاری یا کوتاهی کنید.

18) در هنگام ارایه خدمات با تواضع و احترام با میهمانان روبرو شوید.

19) هنر مهماندار این است که بتواند رضایت میهمانان ناراضی و ناسازگار را نیز جلب کند.

20) در شرایطی بحرانی آرامش خود را حفظ کنید تا به آرامش میهمانان کمک شود.

21) مسایل خصوصی و مشکلات اداری خود را با میهمانان در میان نگذارید. وظیفه ما ارتباط در حیطه وظیفه شغلی است و نه بیشتر.

22) هیچ گاه سازمان و مدیران خود را مقصر جلوه ندهید و با این توجیه که مشکل از آنهاست میهمانان را به سازمان بدبین نکنید.

23) اعتراضات و شکایات میهمانان را نسبت به کار خودتان در دفترچه ای ثبت کنید تا از تکرار آنها

جلوگیری شود.

24) اگر در طول زمان مهمانداری به هر دلیلی مشکلی توسط شما برای میهمان ایجاد شده است در پایان دوره پذیرایی از او عذرخواهی کنید.

25) در پایان مرحله پذیرایی جلوی درب خروج بیاستید چنانچه میهمانان سؤالی داشتند آنان را راهنمایی کنید و ضمن آرزوی دیدار مجدد آنان با میهمانان خداحافظی کنید

هادی آقاجانی (مدرس ارتباطات و مذاکره)

09198888657

www.aghajanilearning.com

