



AI АКАДЕМИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

Основы коммуникации для работников ресепшен

Практическая методичка: как встречать, понимать и уверенно
сопровождать гостя

ГОСТЬ → КОНТАКТ → РЕШЕНИЕ

15 коротких уроков



Ресепшен задаёт тон всему проживанию

Гость оценивает не только ответ, но и то, насколько спокойно и уверенно его ведут к решению.

Главный ориентир

После разговора гостю должно быть понятнее и спокойнее, чем до него.

Сервис начинается раньше, чем заселение, и продолжается после выдачи ключа.



Профессиональный контакт

- 1 заметить гостя
- 2 понять задачу
- 3 объяснить следующий шаг
- 4 проверить результат

Первые 30 секунд: контакт до вопроса

01**Заметить**

Взгляд, разворот корпуса, короткое приветствие.

02**Признать ожидание**

Если заняты: «Я вижу вас, одну минуту, пожалуйста».

03**Представиться**

Имя уместно, когда предстоит длительное решение.

04**Предложить помощь**

Открытый вопрос вместо формального «Что вам?».



Фраза для старта

**«Добрый день! Чем я могу вам
помочь?»**

Слушайте задачу, а не только слова

Техника: вопрос → уточнение → краткое резюме

ВОПРОС

«Подскажите, что сейчас важно решить?»

УТОЧНЕНИЕ

«Правильно понимаю: вам нужен тихий номер и ранний завтрак?»

РЕЗЮМЕ

«Тогда проверю два варианта и сразу расскажу различия».

Не перебивайте догадкой. Даже знакомая просьба может скрывать другую потребность.

Говорите ясно: один шаг за одну фразу

Гостю трудно удерживать длинную инструкцию — особенно после дороги.

СЛОЖНО

«Вам нужно пройти туда, потом повернуть, заполнить, вернуться и подождать...»

ПОНЯТНО

«Сначала заполните эту форму. Затем подойдите ко мне — я сразу выдам ключ».

Используйте короткие предложения • называйте время и место • проверяйте понимание

Эмпатия — это признание ситуации, а не обещание чуда

1 Назовите переживание

«Понимаю, что после долгой дороги ожидание особенно неприятно».

2 Возьмите процесс под контроль

«Сейчас проверю статус номера и вернусь с ответом через пять минут».

3 Дайте выбор, если он есть

«Можно подождать в лобби или оставить багаж и пойти на завтрак».



Эмпатия ≠

- согласие со всеми требованиями
- признание вины до проверки
- пустое «не переживайте»
- обещание без полномочий

Жалоба: сначала снизить напряжение, затем решать

1**Выслушать**

Не спорить и не перебивать.

2**Признать**

Назвать неудобство гостя.

3**Уточнить**

Отделить факты от эмоций.

4**Предложить**

Дать конкретный вариант и срок.

5**Проверить**

Убедиться, что вопрос закрыт.

Рабочая формула

«Мне жаль, что это произошло. Сейчас уточню детали и предложу решение до 18:30».

Слово «нет» должно вести к следующему варианту

Не оставляйте гостя в тупике. Объясните ограничение и предложите то, что реально возможно.

«Раннего заезда нет»



«Номер пока готовят. Можем принять багаж и пригласить вас в лобби; статус проверю к 12:00».

«Это не ко мне»



«Этим занимается ресторан. Я сейчас соединю вас или передам запрос».

«Ничего сделать нельзя»



«Этот вариант недоступен. Могу предложить два ближайших решения...»

Телефон: голос заменяет взгляд и жест

1 Ответьте быстро

Назовите отель, службу и своё имя.

2 Слушайте активно

Короткие подтверждения вместо тишины.

3 Удержание — с разрешения

Объясните зачем и назовите примерное время.



Перед завершением

✓ повторите договорённость ✓ назовите следующий шаг

✓ уточните, остались ли вопросы ✓ поблагодарите за звонок

Переписка: кратко, конкретно, с человеческим тоном



Сообщение гостя

**«Здравствуйте. Можно заселиться раньше?
Будем около 11:00».**

Сильный ответ

«Добрый день, Анна! Ранний заезд зависит от готовности номера. Отметила прибытие к 11:00; утром подтвердим статус. Багаж примем в любом случае».

Проверка перед отправкой

- ✓ Есть обращение по имени
- ✓ Ответ дан на весь вопрос
- ✓ Указаны условия и срок
- ✓ Нет канцелярита и лишних эмодзи
- ✓ Контакты и данные проверены

Передача смены — часть коммуникации с гостем

Гость не должен пересказывать историю каждому сотруднику заново.

КТО

Имя гостя, номер комнаты, контакт

ЧТО

Суть запроса и важные детали

УЖЕ СДЕЛАНО

Кому звонили, что обещали

ДАЛЬШЕ

Ответственный и точный срок

Допродажа уместна, когда улучшает пребывание

Сначала потребность — затем предложение — потом свобода выбора.

СИГНАЛ

Гость приезжает поздно с ребёнком.

ЦЕННОСТЬ

Ужин в номер снимает вопрос с поиском кафе.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

«Могу заранее заказать ужин к вашему приезду. Рассказать варианты?»

Не навязывайте. Связывайте услугу с ситуацией гостя и называйте цену заранее.

Сложный гость: сохраняйте границы и управление разговором

СОХРАНИТЕ

ровный темп речи
нейтральные слова
короткие фразы
фокус на фактах

ОСТАНОВИТЕ

оскорбления и угрозы
разговор на повышенных тонах
требования вне полномочий
риск для безопасности

Фраза-граница:

«Я готов помочь, но смогу продолжить разговор, если мы будем говорить спокойно».

Самопроверка после каждого контакта

01 Я понял настоящую задачу гостя?

02 Гость понял, что произойдёт дальше?

03 Я назвал ответственного и срок?

04 Я предложил реалистичную альтернативу?

05 Договорённость зафиксирована?

06 Нужно ли проверить результат позже?

Хороший сервис измеряется не вежливостью самой по себе, а ясным результатом для гостя.

Знание становится навыком только в диалоге

Тренируйтесь с виртуальными гостями: отрабатывайте приветствие, запросы, жалобы, альтернативы и завершение разговора — в безопасной среде и с разбором результата.

Выберите один навык → пройдите диалог → изучите разбор → повторите сложный момент

<https://reception.guestacademy.ru>

Телефон: +7 930 079 4836 • E-mail: info@neuro-assistent.pro

Практика превращает правильные фразы в уверенное поведение.

