

Лекція № 2 Якісний сервіс через особистісний розвиток

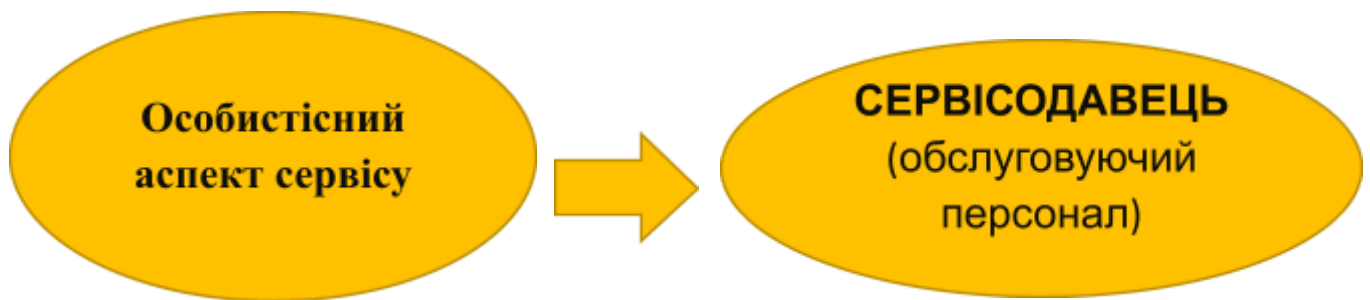
I. Поняття сервісу та його аспектів

Сервіс – це складне та багатогранне поняття, яке в різних інформаційних ресурсах описується по-різному. *Його складно описати через ряд причин (поглядів):*

- він не є чимось речовим, як якийсь продукт;
- це особливий товар, який неможливо «фізично» продемонструвати покупцеві;
- такий вид послуг, який зазвичай не дає одержувачу сервісу право на власність;
- один і той же сервіс може сприйматися по-різному однією людиною в різні моменти, залежно від душевного настрою;
- один і той же сервіс може сприйматися по-різному, різними людьми одного культурного кола;
- сприймається по-різному в залежності від соціальних, географічних і культурних умов, в яких живуть люди і залежно від рівня їх знань та досвіду;
- його важко стандартизувати;
- сприйняття сервісу суб'єктивно, так як сервіс, що не відповідає очікуванням, називають «поганим», що спонукає відповідну реакцію;

Сервіс (хороший або поганий) – це індивідуальне, суб'єктивне враження відвідувача від контакту з сервісодавцем. Сервіс має два основних аспекти: матеріальний і особистісний.





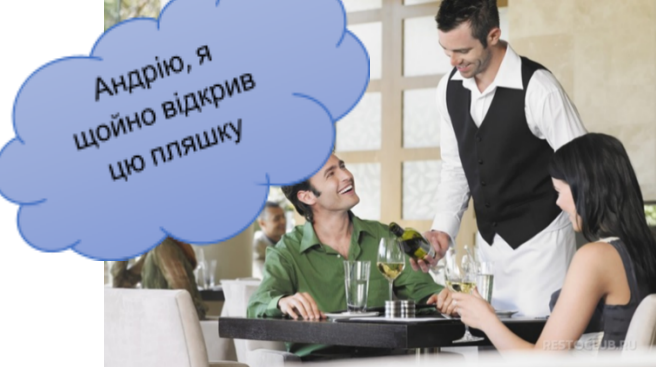
II. 11 правил хорошего сервісу

В сучасному світі хороший сервіс часом цінується вище навіть за якості продукту, який подається. Це позитивний емоційний досвід, мотивуючий клієнта повертатися в ваш заклад знову і знову. З огляду на насичене бізнес-середовище, широкий спектр пропозицій, хронічний брак часу, а також вплив соціальних мереж та інтернету, одним з найважливіших інструментів підприємця є саме якісний клієнтський сервіс. В даному випадку в силу вступають 11 правил (Табл 1.1).

Таблиця 1.1

11 правил хорошего сервісу

Номер п/п	Назва правила	Ілюстрація
1.	Посмішка	

2.	Дивитися відвідувачеві в очі	
3.	Називати відвідувача по імені (якщо це можливо)	
4.	Зосередити на відвідувачі всю свою увагу	
5.	Встановити з ним позитивний контакт за допомогою міміки і жести	

6.	Говорити з тією ж швидкістю і в тому ж голосовому реєстрі, що й відвідувач	
7.	Позитивно відгукуватися про особу відвідувача, його дії та позиції і показувати, що Ви ставитеся до нього з симпатією та повагою, незалежно від його раси, статі, культури	постное меню барная карта  детское меню
8.	Показувати, що ви поважаєте своїх колег і своє	
9.	Показувати своєю поведінкою, мімікою, жестами, що Ви - доброзичливий, радіюча життю людина, яка знаходиться в ладу з самим собою і оточуючими	 www.shutterstock.com · 63150808

10.	Поводитися спокійно і невимушено	
11.	Виглядати охайним і відпочившим	

III. Правило 4-х хвилин

Особливу важливість має враження, що створюється в перші чотири хвилини контакту, іншими словами, ваші знаки уваги, слова і мова тіла, адресовані в протязі перших чотирьох хвилин спілкування співрозмовнику, мають вирішальне значення для того, як він вас буде сприймати і яким буде ваше подальше спілкування.

IV. Висновки

Мистецтво роботи з людьми в поєднанні з культурою сервісу і умінням знайти індивідуальний підхід до кожного - це і є запорука успіху. Наші гості вправі вимагати гарного обслуговування в поєднанні з проявом поваги до кожного. Якість сервісу безпосередньо пов'язана з умінням обслуговувати будь-якого гостя.

VI. Глосарій

Сервіс (хороший або поганий) – це індивідуальне, суб'єктивне враження відвідувача від контакту з сервісодавцем.

Особистісний аспект сервісу – СЕРВІСОДАВЕЦЬ (обслуговуючий персонал).

VII. Контрольні завдання для закріплення матеріалу

1. Контрольні запитання:

Що таке сервіс ?

Яку існують погляди на сервіс ?

Назвіть технічний (матеріальний) аспект сервісу?

Назвіть особистий аспект сервісу?

3. Тести (підкресліть 1 правильний варіант відповіді)

- Який вигляд повинен мати офіціант?
 - 1) Охайний, акуратний
 - 2) Брудний, нечепура
- Офіціант повинен показувати своєю поведінкою, мімікою, жестами, що він:
 - 1) Доброзичливий, відвертий
 - 2) Скритний, замаскований
- Офіціант повинен:
 - 1) Дивитись у гаманець відвідувача
 - 2)Дивитися відвідувачеві в очі
- Своїми діями/словами офіціант повинен показувати, що:
 - 1) Поважає колег
 - 2) Ненавидить всіх оточуючих
- Що мотивую клієнтів повертатись у заклад де Ви працюєте:
 - 1) гарні штори
 - 2) якісний сервіс

2. Розгадайте кросворд

1. Це індивідуальне, суб'єктивне враження відвідувача від контакту з сервісодавцем.
2. Обслуговуючий персонал іншими словами, особистісний аспект сервісу.
3. Перше правило із 11 правил хорошого сервісу.

Вставте пропущені слова:

Сервіс має два основних аспекти: 4. _____ і особистісний. Особливу важливість має враження, що створюється в перші 5. _____ хвилини контакту, іншими словами, ваші знаки уваги, слова і мова тіла, адресовані в протягом перших чотирьох хвилин спілкування співрозмовнику, мають 6. _____ значення для того, як він вас буде сприймати і яким буде ваше подальше 7. _____.

