МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное учреждение
КЕНОЗЕРСКИЙ
национальный парк

А.В. Иванова,
главный специалист отдела развития туризма

Гостеприимное Кенозерье:

Сервис как инструмент повышения туристической привлекательности Территории

Зачем люди едут в Кенозерье?

- ✓ Новый опыт
- ✓ Открытия
- ✓ Впечатления

8 экотроп
7 маршрутов
17 мастер-классов
10 этнопрограмм
22 экспозиции

- Улучшает имидж, репутацию Учреждения
- Повышает лояльность гостей
- Повышает привлекательность Территории
- Способствует увеличению прибыли
- … и снижению расходов на рекламу, маркетинг

Качественный сервис – конкурентное преимущество

Обучение сотрудников «Первой линии» - тех, кто непосредственно контактирует с гостями

- ✓ Служба развития (руководители, специалисты, горничные)
- ✓ Государственные инспекторы
- ✓ Транспортная служба

- ✓ Туристы
- ✓ Партнеры
- ✓ Подрядчики
- ✓ Волонтёры
- ✓ …

Сервис с точки зрения отношений
Заботливость
Вежливость
Честность
Готовность помочь
Оперативность
Доступность
Дружелюбие
Знания
Профессионализм

Направления и темы

- ✓ Продажи
- ✓ Основы клиентоориентированной работы
- ✓ Эмоциональный интеллект
- ✓ Управление временем
- ✓ Гостиничное дело
- ✓ Ресторанное дело

Семинары, тренинги, выездные стажировки в гостиницах и ресторанах

Строительство «инфраструктуры сервиса»:

- ✓ Технологии (от бумажного листа А3 до системы он-лайн бронирования на сайте)
- ✓ Ценности
- ✓ Скорость реакций
- ✓ Отношения между подразделениями
- ✓ Внешний вид
- ✓ Стандарты
- ✓ Приобщение «соратников»

Что может уничтожить весь эффект от обучения?

- Отсутствие поддержки руководства
- Обучение только «первой линии»
- История без продолжения
- Сомнения в важности сервиса
- Уверенность, что у нас и без обучения всё это есть
- Фокус только на внешних клиентах.

Мы задали вопрос коллегам из других подразделений:
«С чем у вас ассоциируется сервис в Кенозерском национальном парке?»

Ответ ожидаемый…

Но!

Сервис – это всё!

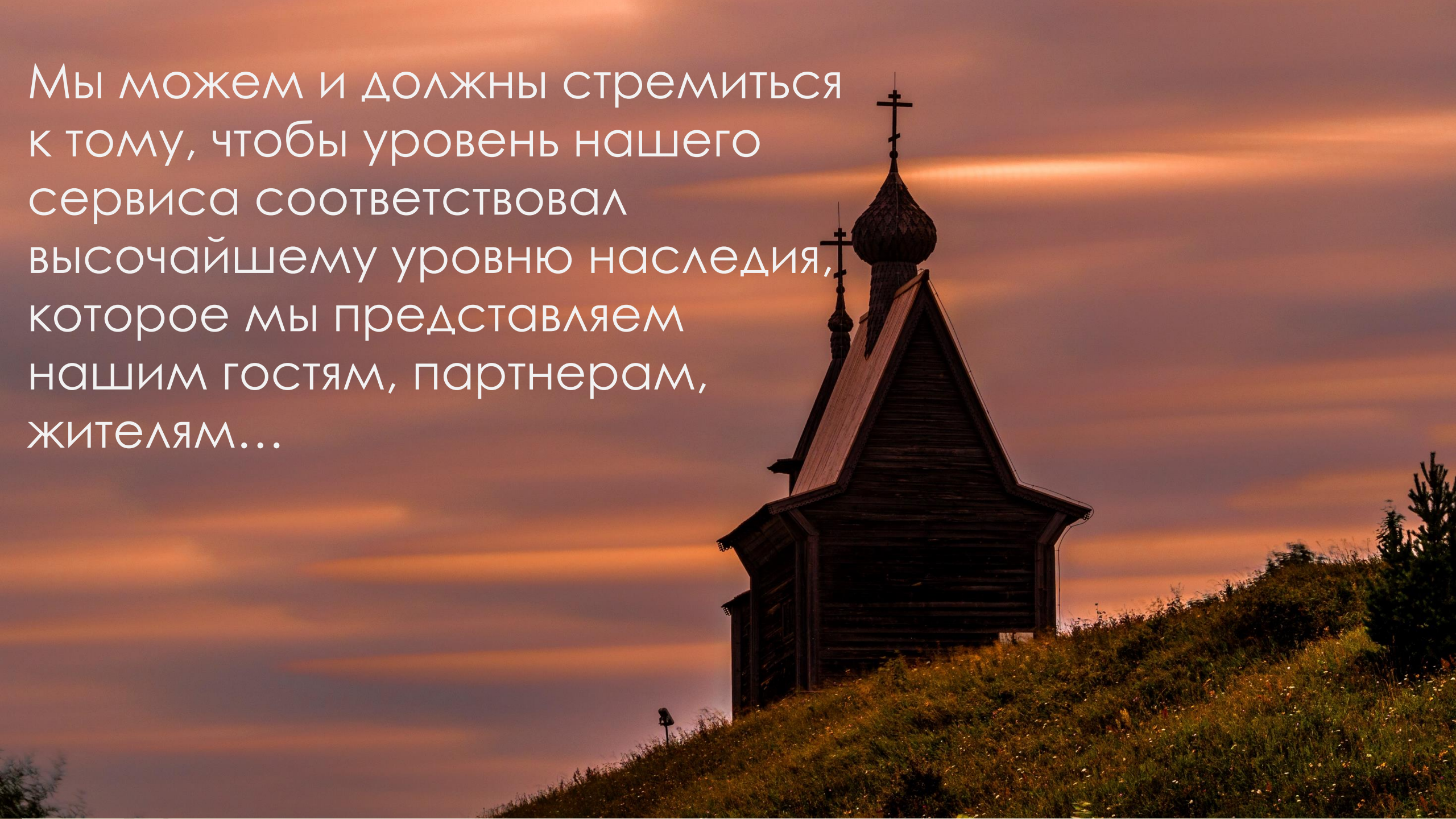
Продажи, экскурсии, сувениры…
Питание…
Склады, счета, договоры…
Приём заявок, строительство, информация…

«Как я могу выполнить эту работу так, чтобы наш гость был доволен?»

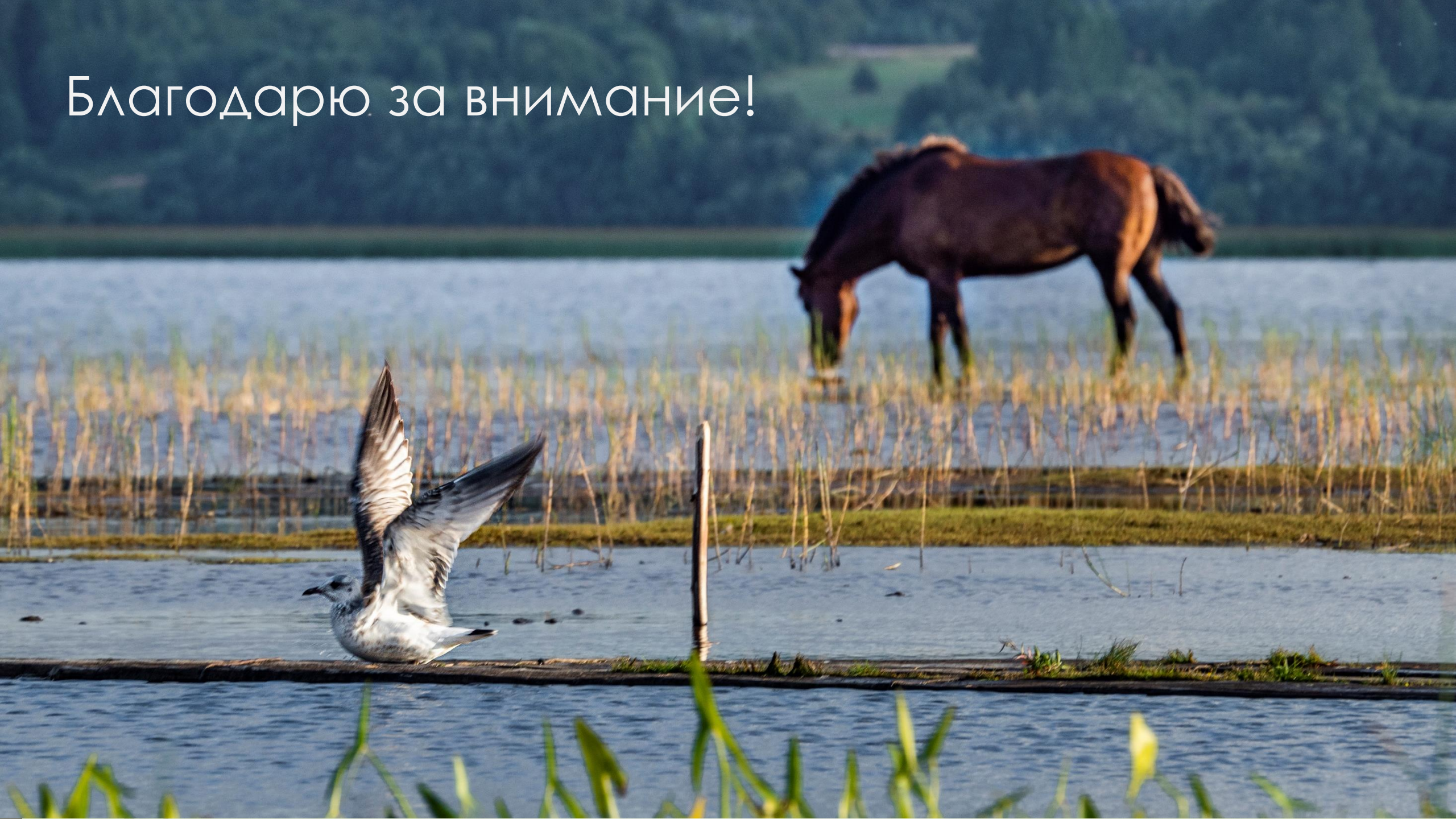
Новый этап

Принцип всеобщего участия: Деятельность каждого сотрудника влияет на реальное или воспринимаемое качество обслуживания в Парке

Внутренний сервис: Если правильно строить обращение с «внутренними клиентами», то и с «внешними» всё получится



Мы можем и должны стремиться к тому, чтобы уровень нашего сервиса соответствовал высочайшему уровню наследия, которое мы представляем нашим гостям, партнерам, жителям…



Благодарю за внимание!