

BGF-KVIK

PROJEKTMUNKA

OBERRITTER DÓRA
2015

BUDAPESTTI GAZDASÁGI FŐISKOLA
KERESKEDELMI VENDÉLÁTÓIPARI ÉS
IDEGENFORGALMI KAR


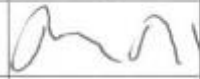

A SZÁLLODÁKBAN ELŐFORDULÓ KOMMUNIKÁCIÓS HELYZETEK,
ETIKETT ÉS PROTOKOLL ELVÁRÁSOK KOMPLEX VIZSGÁLATA A
JERSEY SZIGETI WATER'S EDGE HOTELBEN

Konzulens:
Dr. Remenyik Bulcsú
főiskolai docens
PhD

Oberritter Dóra
FOSZK-T-V
Turizmus szakirány
Egészségturizmus blokk
Nappali tagozat
2015

IGAZOLÁS

Projektmunka konzultációkról

Dátum	Téma	Aláírás
2015. szeptember 24.	A dolgozat témavázlatának a megbeszélése	
2015. október 15.	Részfejezetek lezárása	
2015. november 17.	A leadás előtti utolsó konzultáció	

(Minimum 3 alkalommal kell a konzulenssel egyeztetni. A dátum mellett szerepelnie kell, hogy miről volt szó az adott időpontban.)

Nyilatkozat

Igazolom, hogy Oberritter Dóra hallgató (képzés: FOSZK TV szak, II. évfolyam, nappali tagozat) a konzultációkon 3 alkalommal megjelent. Valamint igazolom, hogy a projektmunka általam látott legutolsó - értelemszerűen nem a végső, a hallgató által leadni kívánt - változata a még javasolt kisebb változtatásokat figyelembe nem véve, kielégíti egy projekt munkával szemben támasztott formai és tartalmi követelményeket.

Budapest, 2015. 11. 18.


aláírás

Hallgatói nyilatkozat a projektmunka leadásához

Alulírott Oberritler Dóra

a Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

FOSZK -TV

.....szakos...

tunizmusszakirányosII...... tagozatos hallgatója nyilatkozom, hogy
a "1 szállaladkban előforduló kommunikációs helyzetek,
etikett és protokoll elvárások komplex vizsgálata a
Jersey szigeti Water's Edge Hotelben"

címmel bírálatra és védeésre beadott projektmunka saját munkám eredménye, amelynek elkészítése során a felhasznált irodalmat a szerzői jogi szabályoknak megfelelően kezeltem (a szükséges lábjegyzet / végjegyzet hivatkozásokat, valamint az ábrák hivatkozását megfelelően helyeztem el).

Budapest, 2015.....11..... hónap 24 nap


hallgató aláírása

Tartalom:

1.Bevezetés.....	5
2.Etikett, protokoll, viselkedés.....	7
3.Köszönés, illem, szokások Angliában.....	10
4.Gyakorlati helyem és tevékenységem Jersey szigetén Water’s Edge Hotelben	11
4.1.Csatorna-szigetek turizmusa – Jersey látványosságai.....	11
4.2.Water’s Edge Hotel – szakmai gyakorlatom helyszíne.....	13
4.3.Az általam végzett recepciós tevékenység.....	14
5.A kommunikáció.....	17
5.1.A kommunikáció és fajtái	17
5.2.Szóbeli kommunikáció.....	17
5.3.Írásbeli kommunikáció.....	18
5.4.Testbeszéd, nonverbális kommunikáció	20
6.Kommunikációs szituációk vizsgálata a Water’s Edge Hotel-ben	21
6.1.Feladatok, célok, kihívások.....	21
6.2.Területek közötti kommunikáció	22
6.3.Szálloda vendégeivel folytatott kommunikáció.....	22
6.3.1.Kommunikáció a vendéggel érkezés előtt.....	22
6.3.2.Kommunikáció a vendéggel megérkezéskor	25
6.3.3.Kommunikáció a vendéggel a szállodai tartózkodás során.....	26
6.3.4.Kommunikáció a vendéggel elutazás előtt.....	27
6.3.5.Kommunikáció a vendéggel távozás után.....	28
7.Kommunikációs szituációk értékelése, eredmények a Water’s Edge Hotelben	29
7.1.A szálloda vezetőjével készült interjú alapján	29
7.2.Személyes tapasztalat és felmérés alapján	30
7.3.Vendégelégedettség alapján	32
8.Összegzés	33
Felhasznált irodalom:	34

1. Bevezetés

Az etikett, protokoll témaköre általános megközelítésben is érdekes és sokrétű, de számomra, szállodai recepciós-ként különösen fontos, hisz mindennapi munkám során valós helyzetekben kell ismernem, alkalmaznom megfelelő módon és formában az európai viselkedési normákat.

Tanulmányim elméleti szakaszán túllépve szakmai gyakorlatomat külföldön, angol nyelvterületen, az Egyesült Királysághoz tartozó Jersey szigetén végeztem egy 3 csillagos, családi vállalkozásban üzemeltetett, szezonálisan működő kis szállodában.

Nagyon örültem ennek a lehetőségnek, hisz magánemberként eddig is sokat utaztam, érdeklődve más kultúrák, emberek, szokások iránt s azt, hogy most ezt szakmai gyakorlatom alatt kicsit másképp, munkavégzés közben is megtapasztalom, izgalmas kihívásnak éltem meg.

Reményeim szerint az itt töltött idő szakmai tudás- és tapasztalatszerzés mellett angol nyelvtudásomra, kommunikációs képességeimre is fejlesztő hatással bír, ebben a különleges soknemzetiségű környezetben.

Projektmunkámban be kívánom mutatni szakmai gyakorlati helyemet is, a Csatorna-szigeteket, Jerseyt, magát a szállodát, amiben éltem és dolgoztam, valamint azt a tényleges munkatevékenységet, amit itt folytattam, s ahol átéltem, vizsgáltam, megfigyeltem a szállodai kommunikációs helyzeteket.

Itt nem csak a vendégkörre, de a személyzetre is igaz volt, hogy multikulturális. Számos országból jöttünk ide dolgozni, és nem csak a nyelvet tekintve, hanem viselkedést illetően is „egyet kellett beszélnünk”, vendégeink jó közérzetét, sőt visszacsalogató megalégedését kiérdemelve. A jól kommunikáló, illendően, kedvesen viselkedő személyzet a sikeres vendéglátás fő alapköve.

Dolgozatomban ennek igazolását elméleti alapon, és gyakorlati megvalósulásában is be kívánom mutatni. Ismertetem az etikett és protokoll valamint a hozzájuk kapcsolódó fogalmakat, majd kommunikáció összetevőit, fajtáit, jellemzőit. Számba veszem a vendégekkel történő kommunikációs helyzeteket, fázisokat, az ilyenkor fellépő teendőket, feladatokat. Továbbá felvázolom, hogy mennyire meghatározó szempont a vendégek számára a dolgozók megjelenése, ápoltsága mellett



1. ábra Multikulturális környezet

Forrás: http://www.ocolclo.gc.ca/html/ar_ra_2005_06_8_e.php

kommunikációs készsége. Mindezek alapján bemutatom, hogy mindez a kommunikációs folyamat szállodánkban hogyan zajlott, személyzetünk hogyan tartotta be az elvárt etikett és protokoll elvárásokat a mindennapokban, a különféle kommunikációs szituációkban. Arra is választ keresek, hogy miként fejleszthető a szállodai kommunikáció egy ilyen évenként, szezon elején verbuválódó személyzetű szezonálisan működő szállodában.

Munkám során a következő módszereket alkalmazom: irodalom-elemzés, statisztikai adatok elemzése, kérdőív, megfigyelés, beszélgetés, mélyinterjú.

2. Etikett, protokoll, viselkedés

Az etikett (illem) jelentése, fogalma, többféle értelmezése:

A „legegyszerűbb és legérthetőbb az illem,... ami nem más, mint a mások iránti tapintat, figyelmesség, jó modor és udvariasság megnyilvánulása.”¹ (Ottlik Károly: Viselkedéskultúra, Panoráma, Budapest, 2004. 25. old.) „A viselkedés legősibb, legemberibb szokásait- csak erős kifejezéssel szabályait jelentik. Gyökere a jog egy részének, az erkölcsnek, a protokollnak, az etikettnek - azok merevsége, gyakran erőszakolt ridegsége nélkül. A Magyar értelmező kézi szótár alapján: „Illem: a társadalmi érintkezés másokkal való viselkedésszabályainak koronként változó összessége.”² (Sille István: Illem, etikett, protokoll, Akadémiai Kiadó Bp. 2008. 26. old.)

Etikett (étiquette) francia eredetű kifejezés, Versaillesban keletkezett az abszolutizmus korában... „egyres meghatározások az erkölcsi és az illemszabályok közötti kategóriaként kezelték, mások illemszabályoknak tekintették, amelyeknek azonban (kimondottan) erkölcsi tartalmuk van.”³ (Sille István: Illem, etikett, protokoll, Akadémiai Kiadó Bp. 2008. 26. old.) A Magyar nyelv értelmező szótára szerint: „A társadalmi érintkezésviselkedési formáinak, illemszabályainak előkelő vagy előkelősködő körökben, a diplomáciában stb. megszabott s rendszerint megmerevedett rendszere.”⁴ (A Magyar nyelv értelmező szótára II. 1979. Bp. Akadémiai Kiadó 486. old.) Az etikett a társadalmi érintkezés formáinak megszabott rendszere, a társasági élet művészetének technikája. Ha viselkedéskultúraként értelmezzük, akkor a társadalom minden rétegében követelményként tekintendő. Egyszerűbb megfogalmazásban azoknak az íratlan szabályoknak az összessége, amelyek alapját szüleinktől tanuljuk és általában minden helyzetben megfelelően használjuk - azért mondom el mit és hogyan illik, hogy legközelebb tudd, hogyan kell viselkedni!

¹ Ottlik Károly: Viselkedéskultúra, Panoráma, Budapest, 2004. 25. old.

² Sille István: Illem, etikett, protokoll, Akadémiai Kiadó Bp. 2008. 26. old.

³ Sille István: Illem, etikett, protokoll, Akadémiai Kiadó Bp. 2008. 26. old.

⁴ A Magyar nyelv értelmező szótára II. 1979. Bp. Akadémiai Kiadó 486. old.

A protokoll jelentése, fogalma, célja:

„A protokoll mai értelmezése szerint a diplomáciai, nemzetközi érintkezés formáira vonatkozó szabályok összessége.”⁵ (Ottlik Károly: Viselkedéskultúra, Panoráma Kiadó, Budapest, 2004. 26. old.) Azaz a hivatalos közéleti és diplomáciai rendezvények követett eljárási rendje, amely magában foglalja a magatartási, rangsorolási, levelezési és etikett szabályok összességét is. M. Pradier-Fodéré szerint az etikett a nemzetközi udvariasság kódexe, vagy másképpen: a hivatalos kapcsolatok írott és íratlan szabályainak és formáságainak összessége. A protokoll kiindulási alapjának tekinti a társasági illemszabályokat, az etikettet valamint a magas szintű viselkedéskultúrát. A protokoll, célja és feladata, hogy könnyen lebonyolíthatóvá tegye a hivatalos és személyes kapcsolatokat, a közvetlen és írásbeli érintkezést, egy nemzetközi szinten elismert szabályrendszer segítségével tegye lehetővé a beilleszkedést, átláthatóságot, illetve a szabályoktól való eltérés érzékelését.

Az illem és az etikett szabályai között vannak évezredes normák és vannak egészen új keletű vagy éppen napjainkban alakuló szabályok is, melyek a civilizált viselkedés velejárói. Az élet rohamos változásával egyazon ritmusban változnak. A protokoll ismerete és betartása szorosan összefügg azzal a ténnyel, hogy a nemzetközi kapcsolatok kialakításában szükség szerű az idegen nyelv ismerete. Továbbá az is, miszerint a társadalmi kapcsolatokban résztvevő szakemberek számára elengedhetetlen az etikett, a protokoll nemzetközileg elfogadott normáinak ismerete.

Viselkedés – viselkedéskultúra:

Ottlik Károly szerint viselkedése jellemzi az embert, ezért nagyon fontos elsajátítani az egységesen elfogadott és használt viselkedésmintákat. A viselkedéstechnikai elemeket két nagy csoportra osztjuk: passzívák és aktívák. „Passzíváknak nevezzük azokat a mozzanatokat, amelyek cselekvő közreműködésünk nélkül is jellemzik illetani kulturáltságunkat, protokollismereteink színvonalát.” „Aktívák azok az elemek, amelyek megnyilvánulásához cselekvő közreműködésünkre, megszólalásunkra, valamilyen interakcióra van szükség.

⁵ Ottlik Károly: Viselkedéskultúra, Panoráma Kiadó, Budapest, 2004. 26.old.

Passzívák: lelkiismeret, illedelmesség,
jó modor, jellem, megjelenés, fellépés,
öltözködés, türelem, figyelmesség,
előzékenység, udvariasság,
szerénység, önuralom, pontosság,
tapintat

Aktívák: meghajlás, köszönés,
kézfogás, kézcsók, tegezés, magázás,
bemutatás, bemutatkozás, partnerség,
társalgás, beszédmodor, testbeszéd,
testhangok

„A viselkedéskultúra a mindennapi magatartás megnyilvánulási formáinak összessége, amelyben a magatartás erkölcsi és esztétikai normái külsőleg is kifejeződnek. Az erkölcsi normák tetteink tartalmát határozzák meg, a viselkedéskultúra viszont azt határozza meg, hogy milyen módon valósulnak meg az erkölcsi követelmények, milyen a viselkedés külső formája, mennyire vált az egyén mindennapi munkájának, életének szabályaivá, szokásaivá.”⁶ (Ottlik Károly: Protokoll, 2004 Panoráma Kiadó 105. old.) Mint minden másnak, a viselkedésnek is vannak bizonyos szabályai. Ezek a szabályok a következők: tiszteletadás, határozottság, mértéktartás, jó ízlés, tapasztalat.

⁶ Ottlik Károly: Protokoll, 2004 Panoráma Kiadó 105. old.

3.Köszönés, illem, szokások Angliában

A köszönés a leggyakoribb társadalmi érintkezési forma. A kapcsolatok bevezetője. Nagyon fontos, hogy egy szállodában mindig a szálloda alkalmazottai köszönnek először, a vendég érkezésénél és távozásánál is egyaránt. Jól érthetően kell köszönni. A köszönés formalitásai még a fejbiccentés, könnyű meghajlás, mélyebb meghajlás, felállás. Angolszász területen ritkábban fognak kezet, sőt muszlinok, zsidók, kínaiak, japánok esetében sem szokás a kézfogás.

Az angol szokások szerint férfi a nőnek csak akkor köszönhet előre, ha a nő jelét adja egy mosollyal, fejbiccentéssel, hogy hajlandó fogadni a köszönést. A kézfogás és kézcsók Angliában nem szokás, de elnézik, mint kontinentális jelenséget.⁷ (A <http://www.angoltanszek.hu/TUT/tut.php?tid=355> weboldalt felhasználva, olvasva 2015.09.04.)

Anglia híres az emberek illemtudásáról. Jó magam is meglepődtem, hogy úton-útfélen „sorry”-kat és „thank you”-kat hallottam. Ha valakinek nekimegyünk, véletlenül meglökjük, lábára lépünk illendő „sorry”-val bocsánatot kérni, ugyanúgy, mint ahogy ők kérnek gyakran elnézést elkövetett hibáikért. Mindig mindent meg kell köszönni, ha csak egy rövid „thanks”-szel is. A királyság polgára meg van győződve arról, hogy anyanyelvét, szerte a világban mindenki ismeri, és viselkedése is ennek megfelelő. A társalgás alapja a szerénység, a tények enyhítő körülírása, a királyi család, (ám a királyi családdal nem illik tréfálni), valamint az időjárás, amely rendkívül változó, ezért nem csak formális téma. A vacsora társadalmi eseményt is jelent, így vacsorához mindig átöltöznek, az alkalomhoz illően. Fontos szabály ma is, hogy jobb egy fokkal túlöltözöttnek lenni, mint alul öltözöttnek. Nem illik zsebre tett kézzel kommunikálni. A győzelem jelét csak kifelé fordított tenyérrel tegyük. Az orr érintése bizalmatlanságot sugall. Társas érintkezésben a britek merevek, megkövetelik a pontosságot. Humoruk jellegzetesen fanyar.⁸ (A <http://slideplayer.hu/slide/1986625/> weboldalt felhasználva, olvasva 2015.09.05.)

⁷ A <http://www.angoltanszek.hu/TUT/tut.php?tid=355> weboldalt felhasználva, olvasva 2015.09.04.

⁸ A <http://slideplayer.hu/slide/1986625/> weboldalt felhasználva,

4. Gyakorlati helyem és tevékenységem Jersey szigetén Water's Edge Hotelben

4.1. Csatorna-szigetek turizmusa – Jersey látványosságai

A Csatorna-szigetek különleges hely Nagy-Britannia és Franciaország között, közelebb van Franciaországhoz, mint Angliához, nem tagja az EU-nak, sem az Egyesült Királyságnak, saját pénze van a királynő képmásával, amit a nagy szigeten már nem fogadnak el, ők azért biztos, ami biztos alapon - elfogadják az angol fontot. Angol nyelvű és kultúrájú, egyedül a földrajzi és utcanevek és egyes ételei árulkodnak a francia múlttól, pontosabban normannról, ami 1204-ig tartott, ettől kezdve angol fennhatóság alatt állt és

jelentette az első tengeri védvonalat, ezért drámai megjelenésű vár maradt az utókorra. A Csatorna-szigetek kettő nagyobb, sűrűn lakott szigetből (Jersey, Guernsey) és három kisebb, lakatlan szigetből állnak. Lehengerlő tájaival, gazdag történelmével várja a kikapcsolódni vágyókat. Bár nekünk, kontinentális éghajlaton élőknek rendkívüli látványosságot jelent maga az ár-apály jelensége, vagy közvetlen a parton a háborgó tenger erejének megtapasztalása.

Jersey, a Csatorna-szigetek legnagyobb és legnépesebb tagja. A kereskedelem volt gazdaságának alapja, amit elősegített az Anglia és Franciaország közötti semlegesség. Az élet a mezőgazdaságon, malomiparon, halászaton, hajógyártáson és posztógyártáson nyugodott egészen addig, amíg a szállítás 19. századi fejlődése meg nem indította a sziget idegenforgalmát. 1940-ben a mintegy 30 ezer főnyi lakosságot kitelepítették, mielőtt a második világháború idején a németek elfoglalták Jersey szigetét. Ezekből az időkből származnak a part mentén található erődítmények és egy kényszermunkások által épített kórház is, melyben a harcban megsérült katonákat ápták. A normandiai partraszállás folyamán a sziget sértetlen maradt.

Mai gazdasági életének alapjai a turizmus és a kereskedelem. Világhíres jó minőségű krumplijáról, aminek termesztése a mezőgazdaság 80%-át teszi ki. A sziget legtöbb bevétele a nemzetközi pénzügyi szolgáltatásokból származik, az alacsony adók és a vámmentesség népszerűvé tette a befektetők számára. Jelentősen fejlődött az elektronikai- és könnyűipara is, Jersey szigete a dzsörzé anyagról is ismert. A sziget jelenlegi lakossága 90 ezer fő, angolok és franciák (normann



2. ábra

A Csatorna-szigetek

Forrás: <http://tiboru.blogrepublic.eu/2012/03/07/kemek-es-hirszerzok-eddie-chapman/>

leszármazottak). Kb. 40 ezer a vendégmunkás, akik főleg lengyelek és portugálok. A szigeten az angol mellett a francia nyelvet is beszélik.

Jersey jól megközelíthető, hisz saját, forgalmas repülőtere és 3 kikötője van. A sziget útjainak hossza 570 km. Az idelátogatók legnagyobb része brit illetve francia nemzetiségű. Jersey nagyon csendes hely, így főleg a kikapcsolódni, nyugalomra, pihenésre vágyókat vonzza. A sok túra útvonal, sporthorgászat, hajózás, vitorlázás, búvárkodás, golf, rugby lehetősége mellett a kajakozás, a szörfözés, a búvárkodás és a hajózás kedvelői élvezhetik Jersey mozgalmas sportéletét, az extrém sportok szerelmesei pedig örömmel fedezhetik fel a barlangokat, sziklafalakat és szirteket. A főváros, St. Helier üzletei és kávézói tökéletes alkalmat nyújtanak az egynapos vásárolgatással összekötött lazításra.

Top 10+1 látnivaló, amiért érdemes idejönni:

1. Jersey War Tunnels - German Underground Hospital – a német megszállás idején épített földalatti alagút és kórház (St Helier);
2. Channel Islands Military Museum – katonai múzeum;
3. Corbiere Lighthouse (La Corbiere) (St. Brelade) – világító torony;
4. Durrell Wildlife Park – az 1959-ben létesített állatkert;
5. St. Brelade's Bay Beach - a leghosszabb homokos partszakasz;
6. Mont Orgueil Castle - vár;
7. Eric Young Orchid Foundation (Trinity). - orchidea kert és levendula farm;
8. St Helier- a főváros;
9. Jersey Live Festival of Music – zenei fesztivál, évente szeptemberben;
10. Jersey Food Festival – ételfesztivál májusban: az itt lakók büszkék a megtermelt zöldségeikre, saját marha fajtájukra (jersey cow) tejtermékeikre, sajtjaikra.⁹ (A szálloda saját, angol nyelvű reklámanyaga 2015. alapján)

⁹ A szálloda saját, angol nyelvű reklámanyaga alapján

4.2. Water's Edge Hotel – szakmai gyakorlatom helyszíne

Bouley öböl sziklái között fészkel ez a magántulajdonban lévő, közvetlenül az öböl partvonalán elnyújtózó Hotel. „Csendes kikötő” ez, melynek ablakaiból a távoli francia partokban, Jersey egyik leglátványosabb panorámájában gyönyörködhetünk. Ez egy 3 csillagos minősítésű szálloda, de egy 5-csillagos helyen áll! Fantasztikus kilátású teraszok, saját kert, szabadtéri, fűtött medence és közvetlenül elérhető strand jellemzi.



A hozzánk látogatókat 45 szállodai szoba, 6 modern, 2 szobás, önellátó, tengerre néző

3. ábra Water's Edge Hotel

Forrás: saját szerkesztés 2015. 05.03.

apartman, 5 féle étkezési lehetőség várja (Pebbles étterem, Lounge bár, Al Fresco tető és- medence terasz, ami lehetőséget casual dining a la carte menüből. A Black Dog kocsmá tradicionális pub ételeket kínál.) A játéktérben felnőttek és gyerekek is élvezhetik a 2 biliárdasztal, videojátékok, ingyenes Wifi és nagyképernyős TV adta lehetőségeket, ahol könnyű ételeket és frissítőket is felszolgálnak.

A strandon úszás, kajak-kenuzás mellett várja az érdeklődőket a Bouley Bay Dive Centre, a saját bűvár-ill. bűvároktató központ, ahol elsajátítható nemcsak a szabadtüdős és - készülékes merülés, hanem annak oktatása is, azaz a teljes kezdő szinttől egészen a profi oktató szintig tanítják a bűvárokodás tudományát.

Sétára csalogatnak a szálloda mellől induló, sziklák közötti, vadregényes gyalogösvények, ahol gyönyörködni lehet ebben a vad, csodaszép tájban. Az előbbi fejezetben felsorolt látnivalók a szállodától mind rövid időn belül autóval, illetve busszal elérhetők. Naponta két óránként van buszjárat 6,5 km-nyi távolságban levő fővárosba, St Helier- be, a busz közvetlenül a szálloda előtt veszi fel a vendégeket, de aki még kényelmesebb megoldásra vágyik, autót is bérelhet. A Hoteltől mindössze 10 km-re a Jersey Airport és 6,5 km-re van az Elizabeth Marina Condor kompikikötő. ¹⁰ (A szálloda saját, angol nyelvű reklámanyaga 2015. alapján)

¹⁰ A szálloda saját, angol nyelvű reklámanyaga alapján

4.3. Az általam végzett recepciós tevékenység

A Jersey-szigeti Water's Edge gyönyörű fekvésű hotelbe recepciós munkakörbe vettem fel. Heti 5 napot dolgoztam, napi 8 órában, két műszakban. A reggeli műszak 8.00.-16.00. óráig, a délutános 15.30. – 23.30. óráig tartott. Öltözködési kódunk: ún. „smart”, azaz nagyon elegáns megjelenés. Két napos intenzív tréning után bedobtam a mélyvízbe.

Feladataim a gyakorlatban: Az elektronikus kassa és profil kezelése a Protel rendszerben, ellenőrizve, hogy minden tranzakció, fizetés, készpénz megegyezik-e, mind a szállodában, mind a bárban, a szálloda éttermét beleértve. Egyéb fontos információk átadása. Hány „check-in”, azaz érkező vendég van még vissza. Majd egyeztetés a „housekeeping-manager”-rel, hogy minden szoba, illetve „self-catering” apartman átadásra kész állapotban van-e?

Ezután megkezdeni a shiftem. Általában a délutános műszakban van több érkező, hiszen a „check-in time” délután 15.00. órától kezdődik hivatalosan. Az érkező vendéget kedvesen üdvözlöm és felteszek pár érdeklődő kérdést az időről, vagy, hogy, hogy utazott, járt-e már Jerseyben? Megkérem, hogy töltsse ki a regisztrációs lapot, majd udvariasan elkérem bankkártyáját, hogy a még fizetendő összeget „pre-autorizáljam” a számláján, azaz előre lefoglaljam. Ez afféle biztonsági „deposit” a szállodának, a tényleges fizetés távozáskor történik.

Fontos, hogy mielőtt elengedem a vendéget, lehetőleg próbáljam elérni, hogy asztalt foglaljon a vacsorához a saját éttermünkbe, ahol minden este - az „a la cart” menü kívül - van egy aznapi 3 fogásos „set” menü is. Az asztalfoglalásoknál fontos, hogy egy-egy fél órás intervallumra ne írjak 4 foglalásnál többet, ezzel megakadályozva a konyha túlterheltségét.

Ezek után odaadom a megfelelő kulcsot a vendégnek, ha módomban áll elkísérem, ha nem, akkor kedvesen elmagyarázom, hol találja szobáját, és biztosítom róla, hogy bármivel forduljon hozzám bizalommal!

A bárban és étteremben történt fizetéseket át kell vezetnem szobánként a Protel rendszeren, ez nagyon fontos, hiszen a legtöbb vendég utólag fizet majd távozáskor a recepción. A blokkokat hozzátűzöm foglalási lapjaikhoz.

Relatíve kis szálloda révén nincs külön „concierge” – porta szolgálat, így a vendégek minden egyéb ügyes- bajos dolgát, kéréseit mi intézzük a recepción.

Két érkeztetés előtt van időm az adminisztrációra.

A „be-checkolt” vendég státuszát átállítom Protel rendszerben, majd regisztrációs és foglalási lapját is a megfelelő fakk-ba helyezem szobaszámonként, ahol távozásig őrizzük. Közben folyamatosan készítem elő a másnapi érkezőket. Protel rendszeren keresztül végigmegyek a következő napi érkezők listáján, hozzákeresem a foglalási lapokat, hozzájuk tűzök előkészítve egy regisztrációs lapot, ellenőrzöm, hogy minden vendég foglalásának megfelelő szobatípusba lett-e beosztva, illetve, hogy eddigi fizetései stimmelnek-e foglalás típusához (visszatérítendő, vissza nem térítendő, egyéb), kiszámolom a fennmaradó összeget. Ellenőrzöm, hogy a rendszerben az ágyazással kapcsolatos preferenciák és egyéb kívánságok (pl. babaágy) vezetve vannak-e, ezzel segítve a „housekeeping” és a karbantartás munkáját. Nincs külön rezervációs részleg, így a bejövő foglalásokat is a recepción dolgozzuk fel.

Foglalás érkezet: saját weboldalunkon keresztül, telefonon, személyesen, illetve különböző foglalási weboldalakon: pl. booking.com. Általában két féle foglalást kapunk. Az egyik a vissza nem térítendő, melynél már a foglaláskor a teljes összeget terheljük a vendég bankkártyájára, és a visszatérítendő, ahol csak az első éjszakát. Miután ez megtörtént a foglalást érvényesítjük Protel rendszerben elvégezzük a szobabeosztást (room allocation), figyelembe véve a vendég kívánságait. Ezek után a rendszer automatikusan küld visszaigazoló levelet. Ha esetleg a tranzakció sikertelen lenne, értesítjük a vendéget és 48 órát biztosítunk a probléma megoldására. (Délután 6 órakor 20 perces vacsoraszünetemen, általában a bár vagy étterem- manager helyettesít.)

A műszak végén, újra le kell zárni a kasszát és profilt. Ellenőrizve minden fizetést és tranzakciót, készpénzt. Majd le kell futtatni az „end of day” t azaz, az adott nap lezárását a rendszerben. Az ehhez tartozó kimutatások automatikusan nyomtatásra kerülnek, ezeket összezsárolva, az összes számlával és bizonylattal együtt, illetve a PDQ terminál aznapi lezárásával együtt a manager fiókjába kell helyezni. Fél 12-kor átadni a recepciót az éjszakai portás munkatársnak.

A reggeli műszak ehhez hasonló, a legnagyobb különbség az, hogy érkezések helyett inkább távozások száma nagyobb a 8.00.- 9.45.-ig tartó reggeli időszak és 11.00. óra között.

Ennek megkönnyítésére, reggel a profilom és kasszám megnyitása, illetve az aznapi takarítási és karbantartási lista egyeztetése és átadása után előkészítem az aznapi

távozásokat a már kinyomtatott számlákkal, szobaszámonként, foglalási lappal együtt. A távozó vendégnek megmutatom a számlán a fizetendő tételeket. A fizetés kártyával vagy készpénzzel történik. Udvariasan megkérdezem, hogy élvezték-e a nálunk töltött időt, és jó utat kívánok nekik.

A foglalási lapot ezután áthelyezem a megfelelő helyre. A regisztrációs lap majd a Jersey Tourhoz kerül statisztikai feldolgozásra. A rendszerben bevezetem a fizetést, átállítom a vendég státuszát ügyelve, hogy a szoba státusza is takarításra váróra változzon. A bizonylatokat a számlához tűzöm, majd az aznapi kasszalezárás dokumentumaihoz csatolom a többivel együtt. A vendégek itt tartózkodás alatti kéréseinek egy részét mi kezelhetjük. Pl. taxit hívni, de a konkrét panaszokkal a „front office manager” foglalkozik.

A beérkező e-mail-ekre sorban válaszolunk. Az ajánlatkéréseket idővel már mi válaszolhatjuk meg, miután már biztosak lettünk az idei szezon árképzésével és egyéb szabályokkal.

5.A kommunikáció

5.1.A kommunikáció és fajtái

A kommunikáció az ember lételeme, nemcsak a magánéletben, hanem a szakmában is. Folyamatosan kommunikálunk, állandóan üzeneteket kapunk és küldünk. A kommunikáció nem más, mint közlés, üzenetátadás, beszélgetés, azaz az információ átvitele. A kommunikáció tárgya az üzenet, közege a csatorna, résztvevői az adó, azaz az információt közlő személy és a vevő, azaz az információt fogadó célszemély. A kommunikáció egy kétirányú folyamat. Egy szálloda működése elképzelhetetlen megfelelő kommunikáció és megfelelő kommunikációs és telekommunikációs háttér nélkül. A kommunikáció megnyilvánulhat verbálisan és nonverbálisan is. A verbális kommunikáció emberi nyelven történik, célirányos szóbeli információk átadására használjuk. A nonverbális kommunikáció kíséri, színesíti, megerősíti a verbális kommunikációt. A nonverbális jelek örökölték, ösztönösen megtanultak, arcjátékkal, tekintettel, gesztussal, testtartással, mozgással, térhasználattal, hanggal, testi érintéssel fejezhetőek ki.

A kommunikáció fajtái: A kommunikáció résztvevői a szállodában a vendégek, a szálloda dolgozói. A kommunikáció történhet:

- közvetlenül: szóban szemtől-szembe;
- közvetetten: telefonon, e-mailben;
- írásban: elektronikusan, hagyományos postával;
- verbálisan, nonverbálisan, testbeszédben;
- formálisan-üzletileg, nem formálisan-személyesen;
- függőlegesen, amikor a vendég felsőbb hierarchikus szinten áll;
- vízszintesen, egyenrangúan, visszatérő vendégekkel;
- valós időben közvetlen emberi kapcsolattal, chattel, telefonálással;
- nem valós időben postai levelezéssel, e-mail, SMS küldéssel;

5.2.Szóbeli kommunikáció

A szóbeli kommunikáció térben kötött, közvetlen, gyors és kevesebb idő jut az átgondolásra, lehetőség van azonnali visszajelzésre. Munkám során folyamatosan tapasztaltam, hogy a szemtől szembeni kommunikációnak nagyon sok előnye van, hisz ez a kommunikációs forma lehetőséget biztosít a kölcsönös információcserére, a

kérdések azonnali megválaszolására, az információk elmagyarázására, a félreértések tisztázására és az azonnali visszajelzésre. A kommunikáció során a nonverbális kommunikáció segítségével könnyebben felismerhető a vendég aktuális lelkiállapota, hangulata, beállítottsága. A vendégekkel való bánásmódban, a személyes beszélgetések során kiemelten fontos a figyelem, a másik mondandójának végighallgatása, egyenes, érthető válaszok adása, érdeklődés kimutatása. Nekünk, szállodai szakembereknek kifejezetten kerülnünk kell a vitát, és persze a monológokat is.

Emellett fontos az aktív hallgatás is, hisz előfordul, hogy a vendég egyértelműen közli, hogy mit szeretne, és mi érdekli. Tapasztalatom szerint érdemes minimum annyi időt szentelni a vendégek meghallgatására, mint a tájékoztatásukra. Ha nem hallgatjuk meg a vendéget, valójában nem tudjuk meg, hogy mit szeretne mondani, látni

A telefonon történő kommunikáció. Ennek az eszközei a mobil telefon és a vezetékes telefon. Telefonos beszélgetés során nagyon fontos az első benyomás, hisz a vendéggel a kommunikáció általában először telefonon keresztül történik. A szállodai szakemberek tapasztalatai alapján nem evidens, hogy mindenegyész dolgozó tud megfelelő módon, telefonon kommunikálni a vendégekkel. Sok esetben ezen a területen is fejleszteni kell a dolgozók kommunikációs képességét.

5.3.Írásbeli kommunikáció

A szállodaiiparban személyes találkozás a vendéggel ajánlatkérés előtt csak ritkán fordul elő, ezért a kommunikáció elsősorban írásban történik. Az írásos kommunikáció előnye, hogy feljegyzést hagy maga után, így lehetőség van az információk megőrzésére és archiválására. Az írásbeli kommunikáció közvetett, lassú, térben kötetlen, nincs azonnali visszajelzés, anyagi háttérrel és eszközöket feltételez, és több idő jut a megfontolásra. ¹¹ (Oktatási innováció a szálloda-menedzser képzés területén - <http://szallodamenedzsmen.ektf.hu/down/5.pdf>)

¹¹ E fejezetnél felhasznált forrás: Oktatási innováció a szálloda-menedzser képzés területén - <http://szallodamenedzsmen.ektf.hu/down/5.pdf>

Az e-mail:

Az internet első számú, legelterjedtebb kommunikációs eszköze, domináns szerepet tölt be a szakmai életben, így természetesen a szállodákban is. A kapcsolatfelvétel általa gyors, költségkímélő, megbízható. E-mailt bármikor lehet küldeni és fogadni, elmenteni és archiválni. Ezen a területen is „a korrektség legyen jellemző ránk, tehát levelekre, különösen az e-mailekre azonnal válaszoljunk. Ha mást nem, hogy megkaptuk és egy napon belül válaszolunk érdemben.”¹² (Görög Ibolya: Wellnes – illendően, Eger Nordtúra kft. 49.old.)

Weboldal:

A weboldal üzemeltetése napjainkban egy szálloda életében elengedhetetlen, sőt inkább alapkövetelmény. Nagyon nagy jelentősége van a weboldalnak, hisz az internetes hozzáféréssel rendelkező vendégek egy része innen szerzi az első benyomást a hotelről. A weboldal a szálloda életében közvetlen értékesítési útnak minősül, ezért fontos, hogy megfeleljen mind a marketing, mind a kommunikációs céloknak. A honlap a szálloda valódi bevételi forrásává válhat, az ügyfelekkel történő kapcsolattartásban is nagy szerepe van. E kommunikációs formánál nagy jelentőséggel bír a szövegek, a menüpontok, képek megfelelő elhelyezése, a színek használata. A látogatónak, azaz a potenciális vendégnek mindig tisztában kell lennie azzal, hogy hol jár a honlapon és, hogy az információkat pontosan hol találja. A weboldalt rendszeresen frissíteni kell, hogy az információk naprakészek legyenek.

Nemzetközi szállásfoglalási oldalak - változó világ, változó kommunikáció:

Véleményem szerint, a mai világban az, hogy bárki bármikor véleményt nyilváníthat egy adott szállásról, vendéglátóhelyről roppant éles fegyverré vált. Az utazni vágyókat ma már sokkal jobban érdekeli, hogy mit írnak a Tripadvisoron a kommentezők, minthogy, milyen attraktív reklámja vagy akár facebook oldala van az adott szállodának. Ezzel jómagam is így vagyok. Engem is az érdekel, hogy akik már voltak abban az adott hotelben – őszintén - mit tapasztaltak. A szállásfoglalók jelentős része már leginkább a világhálón tájékozódik, ezért a szállodákban a már említett online oldalakon kell kiválónak, vonzóknak, attraktívnak lenniük, ahonnan a

¹² Görög Ibolya: Wellnes –illendően, Eger Nordtúra kft. 49.old

foglalások 90%-ban realizálódnak. Gyakorlati helyemnek, a Water's Edge Hotelnek, mint családi vállalkozásnak nagyon oda kell figyelni erre a gyakorlati tényre, hogy a mai világban ezek nemzetközi oldalakon megjelenő kommentek erősen befolyásolják a leendő és majd realizálódó fogyasztói döntést. Ezért a szállodánknak arra kell törekednie, hogy ezeken az oldalakon szinte „csak” pozitív kommentek jelenjenek meg rólunk, s minél több pontot kapjunk a minket értékelő emberektől!

Fax:

Az irodák elengedhetetlen eszköze. Üzemeltetéséhez hagyományos telefonvonal vagy internet szükséges. Manapság a fax szerepét egyre inkább az e-mail veszi át, de bizonyos területeken a mai napig faxot alkalmaznak. A lepecsételt, aláírt fax hiteles szerződéskötésnek minősül.

Postai levél:

Az írásbeli kommunikáció, üzenetküldés hagyományos, jól bevált formája. Hivatalos dokumentumokat (pl. munkaszerződés) postai úton továbbítják (ajánlott, tértivevény, elsőbbségi, stb.) Megbízható, tartós, elegánsabb az e-maillal szemben, de időigényes, költséges, postai szolgáltatást kell igénybe venni hozzá, nem környezetbarát a papírfelhasználás miatt.

5.4. Testbeszéd, nonverbális kommunikáció

A kommunikációs során nem csak szavakat használunk, hanem a nyelvi elemeken kívül egyéb nonverbális jeleket is pl. az arckifejezés szemkontaktus, hangszint, testtartás, ruházat, gesztusok, mimika. Mi emberek legjobban az arcunkkal tudjuk kifejezni az érzelmeket, de más testrészünk is szerepet vállalhat beszéd közben pl. kéz, láb, kar. Mi, szállodai dolgozók is akkor tűnünk hitelesnek, ha szavaink és testbeszédünk összhangban vannak. A vendégekkel kapcsolatos munkakörökben lényeges tulajdonságnak tartjuk a nonverbális kommunikáció ismeretét és tudatos alkalmazását, ugyanis segítségével könnyen felismerhető, hogy a vendég milyen állapotban, hangulatban van. A nonverbális jelek ismerete megkönnyítheti a vendéggel történő bánásmódot is.

6.Kommunikációs szituációk vizsgálata a Water's Edge Hotel-ben

6.1.Feladatok, célok, kihívások

Recepciók tevékenységem gyakorlati ismertetésében is megmutatkozik, hogy munkám egyik legfontosabb része a kommunikáció. Ebben a fejezetben a szállodánkban előforduló kommunikációs helyzeteket mutatom be és elemzem.

A szállodában a kommunikáció történhet a szálloda területei között, illetve a szálloda dolgozói és a vendégek között. Alapvető szabályai, hogy a házon belüli kommunikáció egységes, innovatív, ötletes legyen, a kínált szolgáltatásról megfelelő információ álljon rendelkezésre, az információk hatékonyságát rendszeresen figyeljük. Fontos, hogy a vezetők megfelelő információval lássák el a munkatársakat és motiválják a személyzetet annak érdekében, hogy szívélyesen bánjanak a vendéggel. Emellett még lényeges, hogy a munkatársak időt, energiát fordítsanak a vendégek informálására, a szállodai részlegek jól kommunikáljanak egymással a vendégek érdekében. „Ezért kezdünk minden szezont az adott munkatársakkal egy rövid, de intenzív tréninggel a hatékonyabb kommunikáció érdekében: Például hogyan kell bánni a vendéggel, telefonos ügyintézés angol nyelven, angol szokások, illendő viselkedés, témában is.”¹³ (Mélyinterjú a szálloda vezetőjével-részlet)

Véleményem szerint ez, a szezon küszöbén szervezett tréning, eligazítás elengedhetetlenül fontos, hisz ez a szálloda szezonálisan működik, minden év tavaszán újból és újból „verbuvált” sokfelől érkező személyzettel. A szállodai személyzettől elvárják a gördülékeny angol nyelvtudást. A szálloda vezetője szerint: „Az ide jelentkezőknél gyakran probléma az angol nyelven történő könnyed kommunikáció, még abban az esetben is, ha valaki megfelelő nyelvvizsgálattal rendelkezik. Sokszor nem ismerik a kultúráját az angol nyelvnek, nem ismerik a megfelelő szakmai kifejezéseket és, hogy angol nyelvterületen mi a szokás. Tulajdonképpen nem csak nyelvet kellene elsajátítani, hanem az adott országok kultúráját is.”¹⁴ (Mélyinterjú a szálloda vezetőjével-részlet)

¹³ Mélyinterjú a szálloda vezetőjével-részlet

¹⁴ Mélyinterjú a szálloda vezetőjével-részlet

Célunk, hogy e szezonálisan működő szálloda is el tudja érni, hogy felkészült munkatársak dolgozzanak a különböző munkakörökben, jó minőségben, a vendégek meglelégedettségére.

6.2. Területek közötti kommunikáció

A területek között a kommunikáció szóban és írásban zajlik. A szállodában a szóbeli informálásnak a tájékoztató eszközei közé tartozik a személyes érintkezés, tájékoztatás, megbeszélések, gyakran telefonon is. Az írásbeli kommunikációt elősegítik az email, a szállodai szoftver alkalmazása.

6.3. Szálloda vendégeivel folytatott kommunikáció

Megfigyeltem, hogy a szálloda vendégeivel folytatott kommunikáció során rendkívül nagy jelentőséggel bír a kapcsolatteremtő képesség és a rugalmas alkalmazkodás. A szóbeli és írásbeli kommunikáció fontos az információk pontos, udvarias átadása, tartalmi korrektsége. A szálloda vendégével folytatott kommunikáció fázisai:

- kommunikáció a vendéggel érkezés előtt;
- kommunikáció a vendéggel megérkezéskor;
- kommunikáció a vendéggel a szállodai tartózkodás során;
- kommunikáció a vendéggel elutazás előtt;
- kommunikáció a vendéggel távozás után.

6.3.1. Kommunikáció a vendéggel érkezés előtt

A vendég érkezése előtti kommunikációt teljes méretékben mi, recepciósök bonyolítjuk. A szállodában a recepció feladatokat főállású munkatársak végzik. Elvben a gyakornokok recepció tevékenységüket nem végezhetik egyedül, csak szakképzett munkatársak felügyelete alatt. Itt Jerseyben pár napos tréning után a recepció feladatokat mi gyakornok is teljesen önállóan láttuk el, miután a szállodavezetőtől elsajátítottuk a feladatok ellátásának lépéseit. Először megfigyeltük a tevékenységet, hogy milyen helyzetben, hogyan kell reagálni, majd ezt igen gyorsan sikeresen kellett adaptálnunk. A kommunikáció írásbeli és szóbeli kommunikáció különféle technikai eszközök segítségével történik. Mi, gyakornokok rendelkezünk a kellő angol nyelvi és számítástechnikai ismeretekkel is. A kommunikáció a vendéggel érkezése előtt a következő eszközök segítségével

történik: weboldal, online foglalási rendszerek, e-mail, telefon. Az első lépés általában a vendégek ismerkedése a weboldallal – itt még nincs személyes kommunikáció köztünk és a vendég között, de ez már egy fontos információs csatorna. A vendégek a weboldalon illetve az online foglalási rendszereken keresztül tájékozódhatnak a szállodánkról, a szobákról, szobafoglalásról, árakról, akciókról, programokról, rendezvényekről, étteremről, elérhetőségekről, stb.

Foglalások és vélemények a világhálón:

Ma már vendégeink 90%-a, különböző online foglalási rendszereken foglalnak: Booking.com, Expedia, Agoda...a következő módon:

Az utazni szándékozó beír a Booking.com-ra, hogy ettől-eddig keres szállást Jersey szigetén. Az oldal kiad egy terjedelmes listát. Az érdeklődő rákattint pl. Water's Edge Hotelre, és az árak, képek, és különféle információk mellett nyomban láthatóak és olvashatóak a vélemények is. A leendő vendégek ez alapján hozzák meg döntésüket, hogy foglalnak-e az kérdéses helyen szállást, vagy sem. Minden vendég, aki foglal és megszáll az adott foglalói netes rendszerben utána engedélyt nyer, hogy leírja a kommentjét, véleményét és pontokat adjon. És ezt nyilvánosan láthatja minden értékelő.

A foglalási oldalak mellett van még egy másik oldal, a Tripadvisor. Itt nem lehet foglalni, viszont egy utazók által nagyon ismert és népszerű oldallá nőtte ki magát. A világ összes éttermére, szállodájára rá lehet keresni, kommentezni, és az elégedettség mértékét jelezve pontokat adni. Konkrétan ez az oldal a véleményekért született. Én is személy szerint, ha utazom, és szállást foglalok, mindig megkukkantom Tripadvisor-on, hogy miket írnak a kiválasztott szálláshelyről. Emiatt ezekre az oldalakra is minden szállodának, így a miénknek is nagy figyelmet kell fordítani, s innen is adatokat gyűjteni!

E-mail küldése:

A recepciós feladatköreihez tartozik: a beérkező e-mailek megválaszolása, ajánlatok nyújtása, foglalások visszaigazolások, a vendég tájékoztatása. Elektronikus levél használata a legelterjedtebb a recepción. A vendégekkel történő foglalás előtti kommunikáció legtöbbször elektronikus levél formájában történik. A külföldi

vendégekkel történő kapcsolattartást is megkönnyíti és lehetővé teszi a különböző időzónák közötti valós időben történő kommunikációt.

Mire is kell figyelniünk nekünk, recepciósnak e-mail küldésekor:

- az üzenetekre mielőbb válaszolni kell (4-24 órán belül),
- be kell tartanunk az üzenetküldés protokollját, a „mit, mikor, kinek, miért, hogyan”, a formai követelményeket és a megfelelő írásbeli hangnemet
- tárgy megjelölése kötelező: tömör cím, címzett megszólítása, rövid, tömör, érthető, udvarias megfogalmazás, melléklet jelzése, rövidítések mellőzése, megfelelő sablon szövegek alkalmazása., üzenetek rendszeres olvasása, nyomon követése, üzenetek letöltése, üzenetek megőrzése.

A szállodákban elvileg azt vallják, hogy nem szabad szelektálni a beérkezett e-mailek között, mindig kötelező időrendi sorrendben megválaszolni azokat. A valóságban azt tapasztalom, hogy bizony előfordul szelektálás az e-mailek között. Komolyabb leveleket a szálloda vezetője, ill. menedzsere is ellenőrzi, engedélyezi. Az üzeneteket körültekintően kell megírni, a nyelvezetnek nagyon nagy jelentősége van a levelek megfogalmazásakor. A vendégnek éreznie kell, hogy ő a fontos.

Telefon:

A recepciósnak feladatkörei közé tartozik a beérkező telefonok megválaszolása, ajánlatok és információ nyújtása telefonon. Telefonálás közben mindig tökéletesen kell viselkedni, hisz azzal, ahogy telefonálunk, a szállodát mutatjuk be, sőt képviseljük. A vendéggel történő kommunikáció megkezdése sok esetben telefonon történik. Az írásbeli ajánlat után a vendég bejelentkezhet telefonon is, hogy további információkat kérjen. Az első benyomás pár másodpercen belül kialakul, ezért nagyon fontos a kellemes hatás keltése és a türelem. A kommunikáció szavakon, hangokon, hangkiifejezésmódon alapul. Szem előtt kell tartanunk, hogy a vendég számára semmi sem természetes, evidens, minden információ új. Ez a kiindulási pontunk, hisz a szállodai ügyintézés általában nem tartozik a vendég mindennapjaihoz. A problémákat empátiával, toleranciával és nagyon nagy türelemmel lehet kiküszöbölni. Fontos, hogy jó benyomást keltsünk telefonbeszélgetés során a vendégekre. A telefonos kommunikáció nehezebb, hisz személyes beszélgetés során van visszajelzés, az ember látja a másik arcát, gesztusait, tehát a nonverbális jeleket, ez a telefonos beszélgetés során nincs meg.

Fontos a szavak megválasztása, az illedelmes viselkedés ugyanis feltételezi a helyes szóhasználatot. Telefonálás közben a szavaknak képletesek, leírónak, minél egyértelműebbek és érthetőnek kell lenniük. Ezen a területen a választékos beszéd nagyon fontos.

A hatékony telefonbeszélgetést a következők nagyban segítik:

- megfelelő üdvözlési forma;
- professzionális bemutatkozás;
- rövid bevezetés pl. miben segíthetek?;
- aktív hallgatás;
- beszélgetés irányítása kérdésekkel;
- beszélgető partner nevének használata;
- folyamatos információk szolgáltatása
- visszajelzések kérése;
- egyértelműség ellenőrzése;
- empátiakészség, kedvesség;
- telefonálás közben mosolygás;
- főbb pontok összegzése;
- következő lépések megbeszélése;
- meggyőződés a vendég elégedettségéről;
- feljegyzések készítése;
- megfelelő hangerő, tilos suttogás és a kiabálás.

6.3.2. Kommunikáció a vendéggel megérkezéskor

A vendég megérkezéskor nagyon fontos, hogy mi recepcióskok kellő ismeretekkel rendelkezünk a vendégtípusokról. A vendégeknek nagyon sok típusa jelenik meg egy szállodában, ezért rendkívül fontos, hogy minden típussal megfelelő módon tudjunk bánni és kommunikálni. Ez abban az esetben lehetséges, ha már az első pillanatban felismerjük a vendég személyiségeinek jellegzetességét és az elsődleges jegyek alapján meg tudjuk állapítani tulajdonságait. A felismerésben segít a vendég megjelenése, arckifejezése, járása, testtartása, hangja. Alapvetően négy típust különböztethetünk meg: A szangvinikus vendég bőbeszédű, fogékony, vidám, érdeklődő, míg a kolerikus nyugtalan és kritikus és ennek hangot is ad, a melankolikus típus csendes, érzékeny, félénk és gátlásos, a flegmatikus pedig elvárja, hogy kitalálják az igényeit.¹⁵ (<http://szubjektiv.wordpress.com/2010/04/12/a-negy-szemelyisegtipus/> oldalt, olvasva 2015.09.06.)

¹⁵ Felhasználva a <http://szubjektiv.wordpress.com/2010/04/12/a-negy-szemelyisegtipus/> oldalt, olvasva 2015.09.06.

A vendég persze lehet idős, fiatal, gyermek, férfi, nő, új, visszatérő, extrovertált, introvertált, lelkes, öntudatos, határozott, beszédes, barátságos, bizonytalan, gyanakvó, bizalmatlan, csipkelődő, melankolikus, higgadt, ideges, fáradt, beteg...stb. A vendégtípusok ismeretében le tudjuk szűrni, hogy mely vendégnél hogyan kell reagálni, alkalmazkodni. Minden vendégtípushoz tudni kell alkalmazkodni, ehhez 1-2 perc áll rendelkezésünkre, hogy az ajtón belépő ily módon vendéget felmérjük, és felkészüljünk a vele való kommunikációra.

A vendéggel kapcsolatos feladatok érkezéskor:

Amikor megérkezik a vendég, kitölti a bejelentkező lapot. A vendéget regisztráljuk a programban. Tisztázzuk a foglalást. Csomag, szoba, ellátás – alapismertetést és információt nyújtunk a szállodáról, a saját étkezési szolgáltatásokról, információt szolgáltatunk a szálló egyéb részlegeiről. A szigettel és környékével kapcsolatos prospektus, programajánlás ösztönöz több vendégéjszaka eltöltésére. Ezután történik a szobakulcs átadása, és a vendég elkísérése a szobába. Amennyiben több vendég érkezik a szállodába, az információkat a csoportnak mondjuk el. Nagyon fontos információközléskor a megfelelő kifejezések használata, az udvarias megszólítás, a zökkenőmentes kommunikáció. Problémát jelent, hogy a vendégek nem mindig fogják fel az elhangzott információkat és a recepcióst egyenként keresik fel a már elhangzott információk megismétlésére. Ennek megoldására a szobákban adott időszakra vonatkozó információkat helyezünk el megerősítésként. A szálloda tulajdonosával készített interjú alapján az elsődleges vendégmarasztaló gesztusnak a mosolyt tekintik. Az őszinte mosolyú recepciósi kommunikációra bátorítja vendéget. Egy régi bölcsesség szerint a mosoly a legerőteljesebb az arc összes gesztusai közül, és a leginkább bizalomkeltő. Ugyanakkor kerülni kell a lefelé tartott tekintetet, a keresztbe tett lábat, kezet, mert ez a zárkózottság jele, a meghajlást, fenyegető gesztusokat, az eltávolodást, elfordulást a vendégtől, az ujjak dörzsölését. A tapasztalatok alapján 2-3 év szükséges a recepciósi tevékenységek rutinszerű elsajátításához, a feladatok igazi magabiztos kezeléséhez.

6.3.3. Kommunikáció a vendéggel a szállodai tartózkodás során

A vendég szállodai tartózkodása során, több területen is találkozhat a szálloda személyzetével. Főbb területek: recepció, étterem, housekeeping.

A vendég szállodai tartózkodása alatta a recepciós információkat nyújt, eligazít, tájékoztat, felvilágosít, a felmerülő problémákat megoldja, éttermet ajánl, specialitásokat ismertet. A vendég az étteremben a felszolgálóval, az étteremvezetővel és a konyhafőnökkel léphet kapcsolatba. A jó kapcsolat kialakításához elengedhetetlen a munkatársak megfelelő szakmai felkészültsége mellett a barátságosság, kedvesség, udvariasság és a helyes, igényes nyelvhasználat. A szobaasszony a vendéggel napi takarítás során találkozhat. Mielőtt bárhova belép, be kell kopognia. Ha a vendég kijön, akkor köszönni kell, elmondani, hogy miért jött, felajánlani a lehetőséget. A vendég döntsön, hogy kér e takarítást vagy sem. Fel kell ajánlani a tisztasági dolgok pótlását, takarítási lehetőségeket. Diszkréció rendkívül fontos ezen a területen. Tudni kell udvariasan kezelni a vendégeket. A vendég táblával kommunikálhat, kirakja a táblát szoba ajtójára, jelentése nem kívánja a takarítást. ¹⁶ (Oktatási innováció a szálloda-menedzser képzés területén - <http://szallodamenedzsmnt.ektf.hu/down/5.pdf> olvasva 2015.09.08.)

6.3.4. Kommunikáció a vendéggel elutazás előtt

A vendég elutazása előtt fontos a precíz előkészület. A délutános recepciós összeállítja a következő nap az utazók listáját és előkészíti a számlájukat, gépileg és manuálisan mindent rendbe tesz. Pénzről van szó, ezért fontos a tisztánlátás. A recepciós a számla kinyomtatása előtt mindent megbeszél tételesen a vendéggel. Előfordulhat, hogy valami nincs ráterhelve a vendégszámlára, ilyenkor meg kell adni a vendégnek a lehetőséget a korrigálásra. A számla kiállítását követi a számla fizettetése, majd a kijelentkezéssel kapcsolatos adminisztrációs feladatok, a vendég címének és adatainak feljegyzése. Távozáskor, elköszönéskor mindig megkérdezzük, hogy hogy érezték itt magukat, eljönnek-e hozzánk máskor is, a kapott válaszokat fel is jegyezzük.

¹⁶ E fejezetnél felhasznált forrás: Oktatási innováció a szálloda-menedzser képzés területén - <http://szallodamenedzsmnt.ektf.hu/down/5.pdf> olvasva 2015.09.08.

6.3.5.Kommunikáció a vendéggel távozás után

A szállodánk a vendéggel a távozás után e-mailben tartja a kapcsolatot. A vendég előzetes beleegyezésével tájékoztatjuk az aktuális akciókról, kedvezményekről, csomagokról.

7. Kommunikációs szituációk értékelése, eredmények a Water's Edge Hotelben

7.1. A szálloda vezetőjével készült interjú alapján

„A mi szállodánk szezonálisan működik. Ez azt jelenti, hogy a nyáron itt dolgozók április közepén érkeznek meg hozzánk. Évek óta úgy csináljuk, hogy együtt, közös erővel és munkával készítjük fel a szállót a vendégek fogadására. Ilyenkor mindenki takarít, pakol, sikál, törölget, fényesít beosztástól függetlenül, akár recepciós, akár pincér, akár takarító... Ez a fizikai tevékenység jó alkalmat teremt, beszélgetésre, ismerkedésre, együttműködésre, szóval egyúttal egyfajta csapatépítés is megvalósul. Miután már ragyog minden, jó magam, és a menedzser irányításával 2 napos intenzív tréning keretében felkészítjük a személyzetet a szállodai teendők minél professzionálisabb végzésére, talán mondanom sem kell, hogy ennek nagy része a megfelelő kommunikációról (öltözködés, viselkedés, üdvözlési szokások, szituációs játékok, recepciós tevékenység terén) szól. Nagyon fontos ezt egyeztetni, átbeszélni, gyakorolni, mert Európából, sokfelől érkezik a személyzet, de mikorra megérkeznek az első vendégek, egységes nyelvet kell beszélnünk, egységes arculatot kell mutatnunk, s el kell érnünk, hogy a vendég azt érezze, hogy itt minden érte van. Hál Istennek, a munkavállalók többsége képlékeny, jól alkalmazkodó, gyorsan tanul és mind szakmailag, mind emberileg alkalmas az itt végzendő munkára. Az intenzív felkészülést, még mielőtt vendégek érkeznének hozzánk, április utolsó napján a személyzet számára szervezett ünnepi vacsora zárja, de innentől kezdve mindenki a munkájára és a vendégekre kell, hogy koncentráljon.

Miután jómagam itt a szállodában töltök minden percet, lehetőségem van arra, hogy figyelemmel kövessem a személyzet munkáját a legkülönbözőbb helyzetekben minden területen. Az idei szezonból is eltelt közel 4 hónap, és kijelenthetem, hogy nagyon elégedett vagyok a személyzet munkájával, ha kimondottan a kommunikáció területét kérdezed, azzal is. Persze azt nem mondom, hogy nincsenek egyáltalán hibák, hisz ez az a terület, amiben mindig lehet fejlődni, de igazán nagy problémákat nem tapasztaltam.

Relative kis szálloda lévén, nálunk nincs egyenruha. Pl. a recepció az elvárt öltözet a - nagyon elegáns - kategória. A recepciósok saját ruhatárból öltöznek, és elmondhatom, nagyon csinosak, attraktívak, és ez a megállapítás áll a fejük búbjától, a cipőjük orráig. Ezzel kapcsolatban csak egy esetet tudok említeni, amikor ez nem

így volt: az egyik recepciós lány lábát csúnyán feltörte az új cipője, s pár napig csak papucsban tudott dolgozni. Természetesen nem örültem neki, de elnéztem, és persze múltó problémaként hamar megoldódott. Vendégeinktől pedig folyamatos visszajelzést kaptam, hogy milyen nálunk milyen kedves és kellemes a recepció!

Igen, a recepción a kedvesség, a szolgálatkészség alapkövetelmény, de emellett ugyanolyan fontos az adminisztrációs, pénzügyi pontosság, fegyelem, hisz itt foglalásokról, pénzügyi tranzakciókról, számla és bankkártya-kezelésről van szó. Ha lehet mondani, itt szinte 100%-os teljesítményt várok el, és meg is kapom!

A szezon folyamán egyetlen olyan személyről tudok említést tenni, akitől viszonylag hamar meg kellett válnunk, ő egy takarítónő volt. Alapjában, személyiségéből fakadóan nagyhangú, harsány hölgy volt. Sajnáltam, mert jó munkaerő volt, precízen takarított, de stílusán, hangerején többszöri kérésemre sem tudott változtatni. A vendégek jelenlétében - ordenárén átkiabálva felettük - kommunikált munkatársaival. Türelmem akkor fogyott el, amikor egy vendégünk panaszkodott, hogy az illető takarítónő neki szidalmazott egy másik vendéget, hogy az milyen rendetlen, hogy utál hozzá bemenni, meg hogy mindent szét és leszór stb. No az efféle pletykát, a vendégek efféle kibeszélését már tovább nem toleráltam, neki kimondottan a nem megfelelő kommunikációja miatt kellett távoznia, sajnos fejlődni nem tudott e téren. A séfünk csodálatosan főz, remek a konyhája, jól irányítja a konyhai személyzetet is, de a társalgás nem az erőssége. Tudom, hogy neki stresszes feladat kijönni az étterembe a vendégek közé, és egy vendég kérésére az asztalnál elmagyarázni pl. egy finom ételkülönlegesség készítésének csínját-bínját. Megteszi, ha kell, de nehezeére esik, be kellett látnom, az ő erőssége nem a kommunikáció.”¹⁷ (Mélyinterjú a szálloda vezetőjével)

7.2.Személyes tapasztalat és felmérés alapján

A recepció az első hely, ahol a vendég találkozik a szállodával, az itt látott, tapasztalt dolgokat fogja általánosítani, tehát nagyon fontos a pozitív kép. A vendégekkel való jó kapcsolat alapvető fontosságú, s ehhez elengedhetetlen a megalapozott szakmai felkészültség és megfelelő pszichológiai alkalmasság. Ezzel kapcsolatban végeztem egy felmérést a recepciós kollégáim között. A feladat az volt, hogy gyűjtsenek össze

¹⁷ Mélyinterjú a szálloda vezetőjével

olyan tulajdonságokat, amelyekkel egy jól kommunikáló recepciósna feltétlenül rendelkeznie kell, s ezeket fontossági sorrendbe helyezve jegyezzék fel. A felmérés a következő eredményt hozta. A recepciósna a következő tulajdonságokkal kell rendelkeznie a zavartalan kommunikáció lefolytatása érdekében:

- | | |
|----------------|----------------------|
| 1. türelmesség | 5. humorérzék |
| 2. rugalmasság | 6. probléma-átlátás |
| 3. empátia | 7. konfliktuskezelés |
| 4. tolerancia | |

Jómagam az egyik legfontosabbnak a kedves, vendégekre koncentráló viselkedést tartom, de számomra fontos, hogy ez a kedvesség, figyelmesség, természetes legyen. Van egy kolleganóm, aki, ha vendégekkel beszél, mindig elváltoztatja a hangját. Magasabb hangfekvésben, „fuvolázón” beszél. Nekem ez sohasem tetszett, mert mesterkéltnek, őszintétlenülnek érzem. Véleményem szerint nem kell „gügyögnünk”, a természetes hangnemnél nincs figyelemkeltőbb és kellemesebb.

A recepción, a vendég érkezésekor ritkán fogunk kezét, mert a vendégek személy szerint nem hozzánk jönnek, hanem a szállodába. A német vendégeknek azonban szokása a kézfogás. Ilyenkor mindig ki kell lépünk a recepciós pult mögül, mivel a pult fölött nem illik kezét fogni. Ekkor kissé oldalra lépünk, s így stílusosan, tiszteletet sugárzó módon tudunk kezét nyújtani. Erre mindig ügyelünk.

A recepción mindig pozitív kisugárzásúnak kell lenni, akkor is, ha épp fáj valamink, ha épp gondjaink vannak, ha valami bánt bennünket. Ahogy a „bohócbánat” sem lehet soha látható, úgy a recepciósé sem. A mosolygós tekintet, telefonban a mosolygós hang, vonzó és kifejezetten bizalomkeltő. Gyakorlati helyemen nem volt egyenruhánk, ezt mindenki magának kellett, hogy biztosítsa. Jómagam is itthonról vittem az elvárt, elegáns öltözetet. Április végén, május elején még nagyon hideg volt Jerseyben, gyakran fáztam a vékonynak bizonyult munkaruhámban, de a vendégek nem láthatták, hogy tulajdonképpen vacogok. Sőt öltözetünkkel mind a vezetőink, mind pedig a vendégeink meg voltak elégedve, gyakran kaptunk elismerő visszajelzéseket csinoságunkról, attraktivitásunkról. Ekkor fogalmazódott meg bennem, hogy a tulajdon fizikai létünkkel, megjelenésünkkel, öltözetünkkel is már kommunikálunk, ezért nagyon nem mindegy hogy mit viselünk.

Volt egy eset a tüsszentéssel kapcsolatban is. Mi, magyarok észrevesszük, ha környezetünkben tüsszentenek és „egészségére/egészségedre” kívánunk. Amikor ezt

tettem egy angol vendégünkkel, „bless you”-t kívántam, ő furcsán nézett rám. Megkérdeztem ezt a menedzserünktől, aki felvilágosított, hogy az angolok szerint nem illik észrevenni semmilyen testi megnyilvánulást, de e mögött még más is van: a „bless you” a „Good bless you”, azaz az „Isten áldjon téged” rövidítése, és ezt a kifejezést azért nem használják, mert a rettegett pestis első szimptomája a tüszentes volt. Tehát pestis járvány idején, ha valaki tüszentes, keresztet vetettek rá, neked véged! Szóval ezért nincs ez a szokás az angoloknál.

7.3.Vendéglégedettség alapján

A szálloda vezetője nem preferálja a kérdőíves méréseket, úgy mondta, „csínján kell ezzel bánni”! Szerinte a nyitott fülű és szemű szállodai személyzet és vezetés látja legjobban a vendégek elégedettségét, vagy elégedetlenségét. A vendégektől érkező dicsérő, vagy épp panaszos mondatok, az elismerő, vagy épp fitymáló tekintet, a konkrét panaszok száma, a távozáskor tett értékelő megjegyzések a leginformálisabbak. Ezek alapján megállapítható, hogy rosszálló megjegyzés, vélemény nem igen ért bennünket, recepciósokat: „maguk, milyen kedvesek, nagyon csinosak, olyan jó, hogy mindig mosolyognak..” – ilyenekkel gyakran illettek bennünket. A visszajelzések alapján a bánásmóddal, kommunikációval, öltözékünkkel vendégeink alapvetően elégedettek voltak. A legtöbb kritika a szálloda „lelakottsága” miatt érkezett felénk. Mi tagadás, a bútorzat, a szövetek, a burkolatok sok helyütt megértek már a cserére. Ennek elmaradása bizonyára anyagi okokra is vezethető, másrészt tapasztaltam, hogy az angolok nagy becsben tartják a régi, ódonabb dolgokat. Nem gondolnánk, de a Szigetországban még rengeteg fekete-fehér tv-t néznek, mert a színes tv-t külön adó terheli, s amíg valami még működik, funkcionál, addig használják is. Számomra az is érdekes, hogy a mosdókon két külön csapból folyik a hideg és a meleg víz, ilyet sehol máshol nem láttam. Talán ezért is volt, hogy ezeket a panaszokat nem az angol, hanem inkább a külföldi vendégek tették szóvá. Szóval, az itteni emberek nem csak az illem területén, de egyéb tekintetben is mások, hagyománytisztelőbbek, mint más népek, hiába ettől olyan egyedi az Egyesült Királyság!

8. Összegzés

Tehát ahhoz, hogy egy szállodában a kommunikáció zavartalanul folyhasson, nekünk, dolgozóknak is ismernünk kell a kommunikáció alapvető fogalmait, tisztában kell lennünk a szóbeli kommunikáció, írásbeli kommunikáció, testbeszéd tudatos alkalmazásának szabályaival, jól kell ismernünk a kommunikáció folyamatát, formáit, fajtáit. Emellett fontos a különféle kommunikációs eszközök felhasználó szintű, gyakorlott ismerete is: weboldal, e-mail, fax, telefon. A kapcsolatteremtés során az illem, etikett és a protokoll ismerete, a helyes köszönés és bemutatkozás, vendégek helyes megszólítása, a megfelelő társalgás és a megjelenés elengedhetetlen a helyes munkavégzéshez. Fontos, hogy mi, a szálloda alkalmazottai képesek legyünk problémás helyzetekben alkalmazni a konfliktus megoldási módokat is. Gyakorlatom során megtapasztaltam, hogy a szálloda vezetője nagy hangsúlyt fektetett a kommunikációs tréningekre és felkészítésre, mert szezon elején, még a nyitás előtt több napos kurzust szervezett és irányított ő maga nekünk, szállodai dolgozóknak. Különféle szituációs gyakorlatok segítségével gyakoroltuk a helyes kommunikációt, a magabiztos fellépést, a hatékony viselkedést, problémás helyzetek gyakorlati megoldásait, az angol illem és az angol nyelv sajátosságait. Ezen kurzusok mellett véleményem szerint még nagy segítségünkre lenne egy olyan írásos kommunikációs „kisokos”, mely tartalmazná a legfontosabb szállodában előforduló angol kifejezéseket, szófordulatokat, amit szállodai társalgási kézikönyvnek is nevezhetnénk. Ez nekünk, külföldről jövő dolgozók számára jelentős segítséget nyújtana, és megkönnyítené a vendégekkel kapcsolatos gördülékeny kommunikációt. Megtapasztaltam, hogy a negatív dolgokat nem szabad személyes támadásnak venni, kiborulni. A konfliktushelyzeteket tudni kell kezelni. Lelki stabilitás, kipihenség elengedhetetlen a megfelelő bánásmódhoz. És igen a szeretetteljes, igényes bánásmód, melynek a kommunikáció a legfontosabb összetevője, ez a munkánk legfőbb esszenciája.

Gyakorlat teszi a mestert, tartja a mondás, s ez a szállodai kommunikáció, így a recepció területére fokozottan igaz. Minél több helyzetet élünk meg mi, recepciósök, minél több vendéggel kerülünk kapcsolatba, annál nagyobb tapasztalatra teszünk szert, mely hozzájárul szakmai tudásunkon túl saját személyiségfejlődéséhez is. A kommunikáció pedig az a terület, amit folyamatosan fejlesztenünk kell!

Felhasznált irodalom:

Szakkönyvek:

- A Magyar nyelv értelmező szótára II. 1979. Bp. Akadémiai Kiadó
- Bártfai Endre: Szállodai alapismeretek, Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar Budapest, 2006.
- Görög Ibolya: Wellness – illendően, Eger Nordtúra kft. 2012.
- Ottlik Károly: Viselkedéskultúra, Panoráma, Budapest, 2004.
- Sille István: Illem, etikett, protokoll, Akadémiai Kiadó Bp. 2008.
- dr. Szalók Csilla - Fehér Tamásné – Szállodai gazdálkodás és vezetés II. témavázlatok 2004. NAPPALI KÉPZÉS. TÁVOKTATÁS. TVG BGF-KVIFK

Internet-források:

- A négy személyiségtípus – <http://szubjektiv.wordpress.com/2010/04/12/a-negy-szemelyisegtipus/>, olvasva 2015.09.06.
- dr. Juhász László PhD. I.1 Bevezetés a szállodák világába – http://www.hotel2022.hu/hotel_2022.../i.1.-bevezetes-a-szallodak-vilagaba.pdf, olvasva 2015.09.14.
- Köszönések – <http://www.angoltanszek.hu/TUT/tut.php?tid=355>, olvasva 2015.09.04.
- Nagy Alexandra: A brit illem – <http://slideplayer.hu/slide/1986625/> weboldal olvasva 2015.09.05.
- Oktatási innováció a szálloda–menedzser képzés területén

Vállalati belső anyag:

- A szálloda sajtó, angol nyelvű reklámanyaga 2015

