

NORDIC HOTELS OÜ	<b>JUHEND</b>	
<b>TEENINDUSSTANDARDID JA KÄITUMISJUHISED</b>		<b>Leht: 1/9</b>
Koostas: A-M. Mägi	Kinnitas: F. Mägi	Kpv: 20.05.24

## **NORDIC HOTEL FORUM ON KÜLALISLAHKUSE ÄRIS**

**Meie missiooniks on muuta Nordic Hotel Forumi külastamine igati meeldivaks.**

**Soovime luua positiivseid elamusi ning hea tuju igale külalisele, töötajale ja omanikule.**

Meile olulised väärtused on:

- Hoolivus ja hea tunde tekitamine
- Korrektnes ja usaldusväärne töökultuur
- Partnerlusele rajatud suhted

Nordic Hotel Forumi teenindusstandardid ja teenindusjuhised on osa firma strateegiast, millega tagatakse Nordic Hotel Forumi eesmärkide saavutamine.

Me usume, et järgides missiooni ja standardeid ning nendest tulenevaid teenindusjuhiseid suudame me saada 4\* äriklientidele esimeseks eelistuseks hotellivalikul Tallinnas.

## **NORDIC HOTEL FORUM TEENINDUSTEEMA**

**Me hoolime ja loome (positiivseid elamusi) hea tuju – see on meie lubadus külalistele ja eesmärk töötajatele.**

## **NORDIC HOTEL FORUM TEENINDUSSTANDARDID**

**Hoolivus                      Viisakus                      Positiivsus                      Korrektsus**

**Nordic Hotel Forumi imago loome meie, kõik töötajad oma hoiaku ja käitumisega.**

**Pea meeles, et pikaajaliste heade suhete aluseks nii külaliste, kolleegide kui ka koostööpartneritega on lubadustest kinnipidamine ja väärtuste au sees hoidmine.**

**Nordic Hotel Forumi teenindus on temaatiline. (mitte lihtsalt sõbralik ja viisakas).**

## **ME HOOLIME JA LOOME HEA TUJU.**

**Me oleme külalislahkuse äris. (mitte ei paku lihtsalt süüa ja öömaja)**

**Nordic Hotel Forum on HEADE SOOVIDE HOTELL.**

**Meie teenindusstandardid on meile tegevuskriteeriumiteks, mis aitavad meil teemas püsida, luua usaldus meie hotellile ja tagada teema esitluse ühtlus ja järjepidevus.**

### **I HOOLIVUS**

**„Ma ei hooli kui palju Sa tead, enne kui ma tean kui palju Sa minust hoolid.“  
autor**

#### **Külaline**

Me oleme külalislahkuse äris ja meie külalised on meile äärmiselt olulised, me hoolime nendest. Iga külaline vajab personaalset tähelepanu ja soovib tunda end olulisena. Me hoolitseme nii terviku kui detailide eest, sest tihti on piasjadel suur roll hoolivuse väljendamisel. Me hoolime siiralt ning südamest ja oleme häälestatud külaliste ootuste ületamisele.

### **II VIISAKUS**

**„Külalistel ei pruugi olla alati õigus, kuid nad on alati meie KÜLALISED“**

Me mõistame oma külalisi. Me käitume külalistega nii nagu nad sooviksid, et neid koheldaks – tähelepanu ja austusega nende tunnete, soovide ja kultuurilise tausta vastu.

### **III POSITIIVSUS**

**„Kübeke head emotsiooni võib olla tõhusam kui tonnide viisi fakte“**

Meile võidakse andestada meie väike ebakompetentsus, kuid mitte kunagi ei andestata meile külma, kõrki ja negatiivset suhtumist.

Me saame alati ise valida oma hoiaku ja meeleolu. Meie valik on hea tuju ning mängulisus. Nordic Hotel Forumis keskendutakse lahendustele mitte probleemidele. Meie mängulust paneb inimesed naeratama ja kolleegid ning külalised naeratavad meile vastu. Me jagame positiivseid elamusi, nalju, teeme komplimente ja pakume uusi ideid.

Me soovime vaimustada külalisi ning rõõmustada kolleege.

### **IV KORREKTSUS**

**„Elurõõm ei välista korrektsust ega loomingulisus kindlustunnet“**

Me tunneme üksikasjalikult oma toodet -Nordic Hotel Forumi. Me täpsustame oma külaliste soovid. Meie maja on alati puhas ja meie endi välimus korrektne. Me peame kinni oma lubadustest. Me vabandame siiralt, kui me ei suuda oma lubadusi täita või kui me eksime. Me võtame ebaõnnestumise korral vastutuse endale ja teeme kõik endast oleneva, et NHF head mainet hoida ning vigadest õppida.

## **NORDIC HOTEL FORUM KÄITUMISJUHISED**

Nordic Hotel Forumis on iga pisidetail külalise heaoluks arvesse võetud. Me peame ette aimama külaliste vajadusi ja oleme end teadlikult suunanud külaliste ootuste ületamisele.

Nordic Hotel Forum:

- alati pigem inimlikum kui ametlikum
- alati pigem hea tuju kui argipäevaformaalsus
- kõigele mõtlemine, hoolitsus pisiasjade eest, märkamatu kohaolek ja valmidus täita igal hetkel külalise needki soovid, mida ta veel küsidagi ei oska.

## **VÄLIMUS**

### **Teenindajad**

Nordic Hotel Forumi teenindaval personalil on tööl seljas alati korrektne ja puhas vorm, nimesilt rinnas nähtaval kohal, jalas hooldatud kinnise ninaga kingad.

Me peame loomulikuks, et Nordic Hotel Forumi töötaja on alati puhas, hoolitsetud, kasutab deodoranti ja lõhnastab end kerge parfüümiga.

Soeng on korrektne, pikad juuksed kinnitatud. Meestel habe aetud.

Naistel on kohustuslik kerge päevane meik tagasihoidlikes toonides.

Alati puhtad ja hooldatud käed, tagasihoidlikes loomulikes toonides küünelakk.

Lubatud on kanda kuni 2 sõrmust, tagasihoidlike kõrvarõngaid. Nina -, keele jm näopiirkonna rõngaste kandmine tööl ei ole soovitatav.

### **Tehniline teenistus ja köögipersonal**

Nordic Hotel Forumi tehnilisel teenistusel ja köögipersonalil on tööl seljas alati korrektne ja puhas vorm ning nimesilt rinnas nähtaval kohal, jalas ametikoha nõudmistele vastavad jalanõud.

### **Juhid ja spetsialistid (backoffice)**

Nordic Hotel Forumi juhtide ja spetsialistide välimus on tööl alati esinduslik, stiilne ja maitsekas.

Less is more, on ilus inglisekeelne ütlus (tõlkes: vähem on rohkem), millest töö ajaks riietuse valimisel lähtuda. Vaadata maksab ka seda, et värvide, mustrite, lisanditega üle ei pingutataks.

**KORRASTA OMA MÕTTED ENNE TÖÖPÄEVA ALGUST**

Me saame alati ise valida oma hoiaku, head tunded ei sõltu juhusest.  
Just Sina ise otsustad, milliste emotsioonidega Sa elad ja töötad.

Vali positiivne suhtumine, suhtu töösse nagu mängu ning Sa lood ise endale võimaluse elada huvitavalt, tunda rõõmu kohesest energia juurdevoolust ja kogeda eduelamust.

Sinu positiivne suhtumine ja mängulust panevad naeratama ka Sinu kolleegid.

Ainult teenindusjuhiste jälgimisest ei ole kasu. Nad aitavad meid püsida heal tasemel, aga ei tee silmapaistvaks.

Ole unikaalne ja särav, mitte lihtsalt nimi rinnasildil.

**Sinu personaalsus rikastab Nordic Hotel Forumi imagot!**

**TERVITA IGA KÜLALIST**

**Positiivne esmamulje luuakse 7 sekundiga.  
Loo silmside ja naerata siiralt.**

Pilkkontakt, avatud kehakeel ja siiras naeratus tekitavad igas külalises tunde, et ta on teretulnud.

Võimalusel kasuta külalise poole pöördudes tema emakeelt ja räägi alati selge häälega.

**Tere tulemast Nordic Hotel Forumisse!  
Tere hommikust/päevast/öhtust!**

Kasuta alati võimalust pöörduda kliendi poole kasutades tema nime

**Tere tulemast Nordic Hotel Forumisse, hr. Smith!**

Jälgi, et Sinu kehakeel oleks alati korrektne ja rüht ilus.

55% sõnumist edastame me kehakeeles.

Külalistsoonis ära kunagi nõjatu mööblile või seinale, kena sirge hoiak esitleb Sind alati enesekindla ja energilisena.

## LOO JA SÄILITA POSITIIVSET KÜLASTUSKOGEMUST

***„Kübeke head emotsiooni võib olla tõhusam kui tonnide viisi fakte“***

**Pea meeles, et Sinu eesmärk on hoolida ja luua hea tuju!**

**Südamest tulev, sõbralik naeratus loob kahe inimese vahele tugeva silla.**

**Leia alati võimalusi kontakti loomiseks, jälgi külalisi ning paku abi.  
Külaline vajab tähelepanu.**

Külalisi võlub, kui nendega võetakse ühendust veel enne kui nad hotelli saabuvad:

- täpsusta, millal külalised jõuavad ning anna teada, et nad on teretunud (vastuvõtt)
- teata, et laud restoranis on valmis ja me ootame neid külla (restoran)
- teata, et seminariruum on vastavalt nende soovile ettevalmistatud ja oleme valmis igati toetama külaliste ettevõtmise õnnestumist (konverents)

Külalistega suhtle alati seistes!

***„Elurõõm ei välista korrektsust ega loomingulisus kindlustunnet“***

Usaldusväärse ja isikliku kontaktiloomisele aitab kaasa avatud poos, vähenda veidi distantsi, kummardu kergelt partneri poole.

Pea meeles, mida vaiksem hää ja aeglasem kõne seda suurem usaldusväärsus.

Jälgi külalise kehakeelt, et mõista, kas ta võib Sinu abi vajada. (vaatab ringi, kehitab õlgu, hõõrub lõuga jms)

Näita, et Sa hoolid, katkesta oma pooleliolev tegevus ja pöördu külalise poole.

Kui külaline pilgu Sinult pärast pilkkontakti ära pöörab, siis ta tõenäoliselt suhelda ei soovi.

Ole tähelepanelik ja hooliv!

Õpi tundma kõiki võimalusi, mida pakub Nordic Hotel Forum.  
Hoia end igapäevaselt kursis eripakkumiste ja uuendustega.

Hotelli saabuvale külalisele tutvusta Nordic Hotel Forumi kõiki võimalusi.

### **Vastuvõtt**

**Tere, rõõm Teid näha!**

**Teie tuba asub .... korrusel. Juhul kui teil soov laptop`i kasutada, siis meie majas on kõikjal tasuta wifi.**

**Lift asub vastuvõttust paremal.**

**Hommikusööki pakutakse restoranis Nomel alates 7.00 kuni 10.00 (nädalavahetusel kuni 11.00).**

**Relax keskus asub 8-ndal korrusel. Vajaliku informatsiooni meie hotelli teenuste kohta leiate kasutades televiisorit oma toas.**

**Soovin Teile meeldivat siinviibimist pr. Smith.**

Selgitamaks välja ootusi - küsi, ära oletage ega paku huupi.

Tallinn ja Eesti - kuhu soovite minna, millest olete huvitatud.

Meil on võimalik aidata...

### **Restoran Noho**

**Tere päevast! Rõõm teid näha!**

**Tere õhtust härra Smith! Suur heameel Teid näha!**

Sa hoolid kliendist ja soovid luua talle hea tuju.  
Hea tuju loomiseks tuleb Sul teada täpsemalt külalise vajadusi.

Mida paremini Sa külalise ootusi ja soove tead, seda täpsemalt ja kindlamini saad Sa pakkuda talle sobivaid lahendusi.

**„Kas olete proovinud meie õuntega täidetud põldvutti?“**

**“Meie Eesti suitsutatud tõuveise sisefilee on lihtsalt suurepärane!”**

**“Kas ma võiksin rääkida meie hautatud talle kaelafileeest?”**

**“Meie püsiklientide lemmik on pastinaagi-kreemsupp”**

**“Kas ma võiksin soovitada eriti nõutud Caesari salatit?”**

**“Kas ma võin Teile soovitada veini toidu kõrvale?”**

**“Kuidas oleks tassi hõrgutava kohviga?”**

**“Kas Teil on veel soovi oma maitseelamuste täiendamiseks?”**

**“Kas soovite end üllatada desserdiga?”**

**“Kas olete valmis väikeseks ergutavaks pärastlõuna napsiks?”**

### **Soovituslik müük**

1. **„ Kas te olete proovinud kalaprae kõrvale meie majaveini?“**
2. **„ See on valge vein, mis sobib eriti hästi just selle prae juurde“.**
3. **„Selle veiniga toonitate just eriti kala hõrku maitset“.**
4. **„ Soovite klaasi või terve pudeli?“**
5. **„ Suur tänu. Te jääte kindlasti rahule“.**

Kliendi vastuseid kuula aktiivselt, ole 100 % kohal.  
Kui Sa ei saa aru, mida külaline ütles, siis vabanda ja palu korrata.

Kui Sa pole kindel, et mõistsid õigesti, siis täpsusta: **„Kas ma sain õigesti aru, et olete huvitatud ...“**

**„Ma ei hooli kui palju Sa tead, enne kui ma tean kui palju Sa minust hoolid.”**  
 autor Külaline

**Tunnusta klienti. Kinnita kliendile, et ta tegi õige otsuse.**

**Desserdi serveerimine komplimendina**

- A. "Lugupeetud härrased, mul on hea meel Teile serveerida Creme Brulee`d. See on komplimendiks Teile meie maja poolt."**
- B. "Mu daamid ja härrad – esitlen Teile Creme Bruleed, see on Teile komplimendiks meie maja poolt."**
- C. "Kallid külalised, pisike üllatus restoran Noho poolt teile - See on Creme Brulee - maitsev suvine prantsuse stiilis magustoit"**
- D. "Kas olete kunagi proovinud Creme Brulee`d? Ei ole? Ärge ehmatage, see ei ole eksitus- meie maja teeb selle teile välja!"**
- E. "Kas olete kunagi maitsenud prantsuse ühte populaarsemat magustoitu Creme Brulee`d ? ... See on teile kui toredatele külalistele tujutõstmiseks meie restorani poolt"**
- F. "Meil on väga hea meel, et te meid külastasite, ja me teeme teile omapoolse komplimendi Creme Brulee näol. Kas olete seda varem proovinud?"**

Paku kohest abi, kui külaline näib seda vajavat.

Sinu kohuseks on oma võimete piires proovida lahendada kõik teenindusega seonduvad mured, enne kui nendest kasvavad probleemid.

Sinu kohuseks on alati leida vastus külalise küsimusele või kolleeg, kes suudab külalist aidata.

Külalisele majas teed juhatades võimalusel saada külalist.

## **MILLEST HOIDUDA**

Külalisega suheldes väldi familiaarsust.

Külalisega suheldes väldi poliitilisi teemasid.

Külalisega suheldes väldi arutelusid religiooniteemadel.

Ära keskendu ühele külalisele nii kauaks, et unustad teised.

Külalisega ära vestle isiklikest või tööalastest probleemidest.

Külalise juuresolekul ära vestle teise töötajaga.

## TELEFONISUHTLUS

Ole telefonile vastamiseks valmistunud – hoiä käepärast pliiats, paber ja vajalikud telefoninumbrid.

Vasta telefonile 6 helina jooksul, kui Sa just ei ole külaliste teenindamisega seotud. Füüsiliselt kohal olev külaline on alati olulisem, kui telefonihelin.

06.00 kuni 11.00 **Nordic Hotel Forum, Tere hommikust, Kaire Kask kuuleb/räägib**

11.00 kuni 17.00 **Nordic Hotel Forum, Tere päevast, Kaire Kask kuuleb/räägib**

17.00 kuni 23.00 **Nordic Hotel Forum, Tere õhtust, Kaire Kask kuuleb/räägib**

23.00 kuni 06.00 **Nordic Hotel Forum, Tere, Kaire Kask kuuleb/räägib**

Naerata, räägi selgelt ja rahulikult.

Juhul, kui Sa ei saa kliendile kohe teavet anda, küsi tema tel. number ja helista tagasi.

Näide: "Ma uurin selle Teie jaoks välja ja helistan Teile esimesel võimalusel".

Kui klient ei saa või ei soovi numbrit anda palu, et ta helistaks uuesti.

Jaga teavet oma kolleegide ja meeskonna juhiga, jagatud kogemus võimaldab sellest õppida ka Sinu kolleegidel.

## NUMBRITUPPA SISENEMINE

Kui oled teenindusülesande täitmiseks saadetud numbrituppa, siis käitu järgmiselt:

Enne hotelli numbrituppa sisenemist koputa kindlasti uksele ja oota külalise vastust.

Peale külalise vastamist ütle: "**Hotel Administration"/"Housekeeping"/"Room service" või vastav osakond kus töötad** ja jää ootama kuni külaline ise ukse avab.

Kui ust ei avata, siis koputa uuesti ning kui ka siis ust ei avata, võib võtmega siseneda ja viisakalt öelda "**Hotel Administration"/"Housekeeping"/"Room service" või vastav osakond kus töötad**.

Kui külaline on toas, siis tervita ja selgita sisenemise põhjus.

Peale numbritoas ülesande täitmist, vabanda külalise ees, et tema rahu häirisid (**sorry for disturbing you**) ning soovi kena päeva või head ööd vastavalt olukorrale ja lahku.



## RAHULOLEMATU KÜLALINE

### **„Külastel ei pruugi olla alati õigus, kuid nad on alati meie KÜLALISED“**

Rahulolematu külaline, keda on professionaalselt teenindatud, võib saada meie lojaalseks kliendiks ja olla heaks reklaamiks Nordic Hotel Forumi kõrgele teenindustasemele.

Suhtu igasse kaebusesse tõsiselt.

Pea meeles, et külaline vajab ärakuulamist ja mõistmist.

Ole 100% kohal ja siiras! Külaline tunneb kohe ära, kas Sa ka tegelikult muret tunned ja temast hoolid.

Kuula aktiivselt jälgides kliendi kehakeelt ja hääletooni.

Näide: **„Ma mõistan, kui häiritud te olete.“** või **„Ma mõistan, millist pahameelt te pidite tundma.“**

Vajadusel teed märkmeid, et juhtunu üksikasju meeles pidada (loob usaldust)

Selgita välja probleemi olemus:

- küsi selgitavaid lisaküsimusi
- tee kindlaks faktid nagu kuupäev, kellaaeg, viga
- tee kokkuvõtte kuuldust öeldes: **“ Soovin kindel olla, et ma teist õigesti aru sain .... Te käisite meil 15. juunil ja tellisite .... (järgneb kirjeldus kliendilt kuuldu faktidest) Kas ma sain teist õigesti aru?”**

Ära võta kaebust isiklikult ega asu kaitsepositsioonile!

Hoia hääli madal, kõnetempo aeglane.

Välidi kliendi katkestamist (välja arvatud juhul, kui ta teemast kõrvale kaldub)

Näide: **„Ma saan aru, mida te ütlete, aga kui me läheme tagasi teema juurde, siis ....“**

Räägi külalisele, mida Sina saad teha, et teda aidata (mitte mida Sa ei saa teha).

Lahenda probleem:

- täna külast, et ta vaevus oma kaebusest meile rääkima ja andis võimaluse midagi ette võtta. **Täna, et juhtisite minu tähelepanu.**
  - suhtu mõistvalt kliendi tunnetesse –vabanda siiralt tekkinud olukorra pärast.
- Näide: **“ Mul on tõesti kahju, et Te niisugust pettumust pidite tundma”**

- paku lahendus ja kontrolli, kas see klienti rahuldab
- võta vastutus probleemi lõpliku lahenduse eest endale
- teavita isiklikult klienti, kui kokkulepitud tegevuskavas tuleb ette muudatusi

Räägi kindlasti vahejuhtumist kolleegidele ja oma meeskonna juhile.

Jagatud kogemus võimaldab sellest õppida ka Sinu kolleegidel.

## **TÄNU JA HÜVASTIJÄTT**

Soe hüvastijätt aitab kaasa pikaajaliste suhete loomisele

**Tänan, et külastasite Nordic Hotel Forum`i mr. Smith! Ootame Teid jälle!**

**Meil oli heameel Teid teenindada. Kaunist õhtut!**

Kindlusta, et klient lahkuks positiivselt!

- personaalne nägemiseni – meenuta midagi, mida klient Sulle rääkis
- võimalusel kasuta kliendi nime
- hoolitse külalise pagasi eest – aita autosse, paku pagasiruumi võimalust kui ta registreeris ennast välja, aga linnast lahkub alles hiljem vms
- jäta hüvasti ka külalise lastega
- soovi turvalist koduteed

Kindlusta, et klient lahkuks positiivselt! Naerata talle soojalt hüvastijätku!

Soovides head,

Nordic Hotel Forum

### **Juhtkonna liikmed**

Juhatuse esimees / tegevjuht:	Feliks Mägi
Hotellijuht:	Karin Põldma-Lill
Toitlustus- ja konverentsijuht:	Ann-Marie Mägi
Müügi- ja turundusdirektor:	Kersti Vaino
Peakokk-tootmisjuht:	Irena Dmitrieva
Pearaamatupidaja:	Piret Kurmiste

Hooldus – ja tehnosüsteemide koordinaator: Raul Niitsoo