

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

МОДУЛ 5 „ЛИДЕРСТВО И МОТИВАЦИЯ“

Урок 5_Комуникационни стратегии

ОБЩО СЪДЪРЖАНИЕ

Комуникацията е най-важното и използвано умение в туристическия и ресторантьорски бранш. **Мениджърите прекарват по-голямата част от времето си в устна или писмена комуникация с подчинените си или с външни хора и организации.** Служителите общуват помежду си, както и с мениджърите си, със служителите на „първа линия“, с доставчиците и др, за да дават и получават информацията, от която се нуждаят, и да изпълняват работните си задължения.

Комуникацията се приема като едно от най-важните средства, чрез които хората и организациите осъществяват дейността си. Когато човек не може да се справи с нещо в живота си, това обикновено се дължи на липсата на подходяща информация. Непълната или неорганизирана информация поставя сериозни пречки пред способността на хората да организират живота си. Представянето на работното място често зависи от наличието на необходимата информация. По същия начин уменията на служителите как да си вършат работата зависят от способностите им да общуват, докато са овладявали работните си умения.

1. **Защо, когато работите в сферата на туризма и ресторантьорството, е важно екипът да може да комуникира ефективно?**

Тъй като удовлетвореността на клиентите е много важна за туристическия сектор, добрата комуникация може съществено да допринесе за стандарта на услугите, в т.ч. как служителите отговарят на телефонни обаждания, как координират промените в смените и как търсят начини да се справят с проблемите на клиентите с по-малко шум.

Повишаването на екипната комуникация е от полза и за клиентите. Гладкото обслужване създава по-спокойна обстановка, което в ресторантьорския сектор допринася за по-приятната атмосфера по време на хранене.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

В допълнение екипната комуникация може да спести време и средства що се отнася до подбора на кадри. Факт е, че ресторантьорският сектор е с най-високото ниво на текучество на кадри. Проучвания са доказали, че организациите, които инвестират в добра комуникация на работното място, намаляват текуществото. А всички знаем колко добре звучи за една организация да задържа служителите си. **Как можете да го постигнете?**

2. Как да комуникирате с екипа си?

Вашият екип е сърцевината на туристическия Ви бизнес. Дали сте в хотелиерския бранш или в конкурентния сектор на кафенетата и веригите от ресторанти, способността Ви да предоставяте висококачествени услуги идва от Вашите служители.

Но зад много спокойни и дори ефективно работещите с клиенти екипи стои лоша организация, стресирани служители и напрегнат мениджмънт. Тайната на доброто обслужване? Ефективната комуникация.

От добрите преживявания на клиентите и продуктивността до морала на служителите и нивата на текучество, екипната комуникация може да повлияе върху много области на бизнеса и запазването ѝ може да има положително влияние в организацията.

5 начина на комуникирате по-ефективно в туристическия и ресторантьорски бизнес

1. Среци със служителите

Редовните индивидуални срещи с ръководството могат да направят чудеса с морала на служителите. Като отделяте време да обсъждате въпроси, които служителите биха се притеснявали да повдигнат в група, Вие помагате за решаването на много проблеми и това може да повиши общата ефективност. Тези срещи могат да бъдат не по-повече от 15 минути, веднъж в седмицата, но ще се отразят сериозно на продуктивността на служителите.

2. Групови разговори

През 2018 г. собствениците на смарт телефони са нарастнали до 87% от възрастното население, затова няма причина този комуникационен канал да не работи.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Приложения като WhatsApp или Slack са чудесен начин за Вашия екип да общува неформално и да споделя чувствителна информация като отсъствия, оплаквания, организиране на срещи и пр.

3. Анонимна обратна връзка

Понякога служителите не се чувстват комфортно да обсъждат определени въпроси лице в лице или по електронна поща. Когато установите процедура, чрез която работещите могат открито да общуват помежду си и с ръководството, това ще помогне за решаването на различни въпроси и ще накара служителите да се чувстват по-удобно на работното място. Може да се използват различни средства, вкл. онлайн или офлайн формуляри, които редовно се обработват, или „кутия за мнения“, в която служителите могат да пускат анонимни писма.

4. Организиране на екипни социални събития

Чудесен начин да се повиши екипната комуникация е като се организират социални събития в извън работно време. Още повече, че в туристическия и ресторантьорски сектор няма нужда да отивате някъде и да харчите пари – просто останете на място и се наслаждавайте на атмосферата във Вашия хотел или ресторант. Това ще даде възможност на служителите да общуват и да се „смесят“ между различните отдели, като по този начин се включват всички и се заздравяват връзките между отделните структурни звена.

5. Използвайте технологии за екипна комуникация

Въвеждането на иновативни комуникационни технологии се е доказало като ефективен метод за повишаване на общуването в и между екипите. Слушалки, устройства за директна връзка, клавиатури или приложения за смарт телефони са само няколко примера за технологии, които се използват в туристическия и ресторантьорски бранш, и позволяват на служителите да общуват едни с други от всяко кътче на ресторанта и по всяко време само с едно натискане на бутона. Това е особено полезно за проверка за свободни маси, за отговаряне на обаждания на клиенти от всяка локация или за пренасочване на оплакване на клиент към определен отдел – пр. в случай на определени хранителни рестрикции – към кухнята.

Секторът на хотелиерството и ресторантьорството много силно разчита на екипната комуникация. Тя може да повлияе на продуктивността, на текучеството и най-важното – на преживяванията на клиентите, които взети заедно влияят на приходите.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Прилагането само на някои от тези методи ще създаде по-силни връзки между членовете на екипа, като същевременно ще доведе до по-гладка работа на работещите на „първа линия“ и по-добри преживявания за клиентите.

Помнете, че служителите са кръвоносната система на бизнеса. Грижете се за тях и те ще се погрижат за него.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET
BASILICATA



"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."