



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



LECTURA ADICIONAL

MODULO_5 LIDERAZGO&MOTIVACION

LECCIÓN 5- ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

RESUMEN DE CONTENIDO

La comunicación es la más importante y la más utilizada de todas las habilidades en la industria de la hostelería y el turismo. Los gerentes pasan la mayor parte de su tiempo en comunicaciones verbales o escritas con sus empleados o partes externas. Otros miembros del personal se comunican entre sí, así como sus gerentes, proveedores de empleados de primera línea, etc., para dar y recibir la información que necesitan para realizar sus trabajos.

La comunicación ha sido reconocida como el medio por el cual tanto las personas como la organización sobreviven. Cuando los seres humanos carecen de la capacidad de hacer frente a la vida, la fuente del problema es a menudo la falta de información adecuada. La información incompleta y desorganizada coloca una fuerte presión sobre la capacidad de las personas para dar sentido a su existencia. Su desempeño de un trabajo depende de tener la información necesaria, tener las habilidades para hacer un trabajo depende de la calidad de la comunicación durante el período de adquisición de habilidades.

1. ¿Por qué es importante que su equipo de hospitalidad pueda comunicarse eficazmente?
Con la satisfacción del cliente tan importante en la industria de la hospitalidad, una mejor comunicación puede contribuir significativamente a su estándar de servicio a medida que los empleados del personal responden llamadas, coordinan los cambios por turnos y buscan abordar las consultas de los clientes con un mínimo alboroto.
Mejorar la comunicación del equipo también beneficia a sus clientes.
Un servicio más suave puede crear un ambiente más relajado, que todos sabemos que se alimenta en una experiencia gastronómica más agradable.
Además, la comunicación del equipo puede ahorrar tiempo y dinero cuando se trata de reclutamiento. Dado que la hospitalidad tiene la tasa de rotación más alta de cualquier

Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET
BASILICATA



"el Europeo Comisión Apoyo Para el Producción De éste Publicación hace No Constituyen Un Endoso De el Contenido Que Refleja el Vistas solamente De el Autores Y el Comisión No Ser mantenido Responsable Para Cualquier Uso Que Puede Ser Hecho De el Información Contenido en ella."

industria, la investigación ha demostrado que las organizaciones que invierten en comunicación en el lugar de trabajo reducen la rotación. Sabemos lo bien que suena la retención del personal. Entonces, **¿cómo puedes lograr esto?**

2. Cómo comunicarse con tu equipo.

Su equipo es el latido de su negocio de hospitalidad. Ya sea que esté en el sector hotelero, en la competitiva escena de café o en una cadena de restaurantes, su capacidad para ofrecer un servicio ganador vuelve a su gente.

Pero detrás de muchos equipos tranquilos y aparentemente eficientes orientados al cliente hay una mala organización, personal estresado y una gestión tensa. ¿El secreto para un servicio más fluido? Mejor comunicación.

Desde la experiencia del cliente y la productividad hasta la moral y la rotación de los empleados del personal, la comunicación del equipo puede afectar a muchas áreas y mantenerlo puede tener un efecto positivo en su negocio.

5 formas de comunicarse más eficazmente en la hostelería

1. Check-in de los empleados

Las reuniones consistentes uno a uno con la gerencia pueden hacer maravillas para la moral de los empleados. Dar a los empleados de su personal tiempo para discutir cualquier problema que puedan ser demasiado reacios a decir en un grupo puede ayudar a resolver problemas mientras que también tener tiempo para comunicarse con capacitación uno a uno puede mejorar la eficiencia general.

Estas reuniones pueden tardar tan solo 15 minutos, una vez a la semana, pero proporcionarán una gran diferencia en la productividad de sus empleados.

2. Chats grupales

En 2018, la propiedad de teléfonos inteligentes aumentó al 87% de la población adulta, por lo que no hay razón para que este método de comunicación no funcione. Aplicaciones como WhatsApp o Slack son una excelente manera para que tu equipo se comunique "detrás de las escenas", empujando información crítica como ausencias, consultas, organización de reuniones y mucho más.

3. Comentarios anónimos

Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711

A veces, los empleados no se sienten cómodos comunicando sus problemas cara a cara o por correo electrónico. Por lo tanto, la configuración de un proceso mediante el cual el empleado puede ayudar a mantener las líneas de comunicación abiertas entre ellos y la administración ayudará a resolver cualquier problema planteado y hará que el empleado se sienta más cómodo en el trabajo.

Esto se puede hacer a través de un medio de formas, incluyendo el procesamiento de formularios en línea o fuera de línea, o un proceso de "agujero de paloma" por el cual el empleado publica una "carta" anónima.

4. Organizar eventos sociales de empleados en equipo

Una gran manera de aprovechar la comunicación del equipo es organizar eventos sociales después de las horas de trabajo. Una vez más, trabajar en la industria de la hospitalidad significa que no necesita salir a gastar su dinero, simplemente quedarse y disfrutar del ambiente de su propio hotel o restaurante. Esto permitirá a todos los empleados del personal comunicarse y mezclarse con otros de un departamento diferente, ampliando el vínculo empresarial y haciendo que todos participen.

5. Implementar la tecnología de comunicación en equipo

La introducción de tecnologías de comunicación innovadoras ha demostrado ser un método eficiente para mejorar la comunicación en equipo. Auriculares, callpoints, teclados y aplicaciones para teléfonos inteligentes son sólo algunas de las tecnologías que se introducen en todo el espacio de hospitalidad, y permite a los empleados del personal comunicarse entre sí, desde cualquier lugar dentro del restaurante, en cualquier momento, con un toque de un botón. Esto es particularmente útil si se comprueban las mesas gratuitas, se contestan las llamadas telefónicas de los clientes desde cualquier ubicación o se redirigen las consultas de los clientes a departamentos específicos, por ejemplo, los requisitos dietéticos a la cocina.

La industria hotelera depende en gran medida de la comunicación del equipo. Puede influir en la productividad, el volumen de negocios y, lo que es más importante, la experiencia del cliente, lo que a su vez afecta a sus ingresos.

La implementación de solo algunos de estos métodos de mejora creará un vínculo más fuerte entre su equipo, mientras que al mismo tiempo proporcionará una experiencia más suave en la ejecución de la parte delantera de la casa.

Recuerde, su gente es el alma de su negocio; cuidar de ellos y se encargarán de los negocios.

Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET
BASILICATA



LAB University of
Applied Sciences



NIKANOR
Education means attitude



stpeuropa

"el Europeo Comisión Apoyo Para el Producción De éste Publicación hace No Constituyen Un Endoso De el Contenido Que Refleja el Vistas solamente De el Autores Y el Comisión No Ser mantenido Responsable Para Cualquier Uso Que Puede Ser Hecho De el Información Contenido en ella."