

Выезд из отеля и Нарботка вежливого общения

Выезд из отеля	Odjezd z hotelu
Я надеюсь вам понравилось у нас в отеле.	Doufám, že jste si pobyt v našem hotelu užil.
Хотели бы вы оплатить по счету сейчас?	Chtěl byste nyní vyrovnat účet?
Счет составляет 2800 чешских крон.	Účet je na 2800 korun.
Вот ваша квитанция.	Zde je vaše stvrzenka.
Приятной поездки домой/счастливой дороги.	Šťastnou cestu domů.
Спасибо, что выбрали нас.	Děkuji, že jste se ubytoval v našem hotelu.

02 Нарботка (тренинг) вежливого общения

Как избежать конфликта?

Как сотрудники отеля вы должны знать (и наверняка давно знаете) основные правила обслуживания клиентов. Позвольте напомнить вам, вероятно, самое важное из них: улыбка. Это может показаться банальностью, но это действительно важно. В Чешской Республике довольно часто бывает, что мы забываем известную истину - клиента не должны волновать ваши личные или связанные с работой проблемы. Клиенты ожидают сервиса, за который они платят, - и дружелюбный (улыбающийся) персонал должен быть всегда его частью. Ведь отсутствие улыбки может даже рассматриваться как проявление грубого и непрофессионального отношения. Если мы говорим о вербальной коммуникации, то русский язык имеет ряд специфических правил поведения, которым нужно следовать, чтобы считаться вежливым и профессиональным. И с помощью этих знаний и навыков избежать возможных недоразумений и конфликтов с клиентами. Вот несколько примеров, как реагировать и работать с разнообразными требованиями или жалобами: