

правила команды «211»

Правила распространяются на всех, кто контактирует с гостями: водители, капитаны, гиды, повара, официанты, администраторы отелей, проводники, горничные — на всех. Правила специально не делятся на отдельные списки для этих категорий, чтобы проводник знал, как должен вести себя водитель, а водитель должен понимать, каким требованиям должен соответствовать банщик или массажист. Мы делаем одно дело, никто не работает сам по себе, все друг другу помогают и контролируют. Облажался один — облажалась вся команда.

что делать нельзя?

1. Курить при гостях;
2. Пить алкоголь во время мероприятия, ни рюмочку, ни полрюмочки. Наркотические средства тоже исключены;
3. Садиться за стол с гостями, даже если приглашают;
4. Рекомендовать гостям блюда, достопримечательности, отели, развлечения — программа спланирована, работаем по ней. Все изменения только по согласованию с представителями компании «211»;
5. Вести разговоры на отвлеченные темы можно, обсуждать работу компании «211» — нет;
6. Вносить корректировки в программу без согласования с представителями компании «211»;
7. Нарушать правила дорожного движения;
8. Подвергать гостей опасности;
9. Затрагивать в разговоре с гостями темы политики, религии;
10. Включать в транспорте несогласованный плейлист;
11. Обсуждать негативные факторы: экологию, сервис, стоимость, работу других компаний, личные проблемы;
12. Обсуждать стоимость услуг компании «211» и конкретно ваших услуг;
13. Обсуждать работу компании «211» и ее сотрудников, детали конкретных туров с третьими лицами;
14. Разговаривать по телефону при гостях, если это не требуется по работе над текущей заявкой;
15. Вести фото-, видеосъемку и аудиозапись гостей без согласования с представителями компании «211»;
16. Опаздывать;
17. Присваивать оставленные гостями вещи;
18. Спорить, конфликтовать. В случае перегиба гостем палки сообщить представителю «211»;
19. Рекламирывать свои услуги, всовывать визитки и рекомендовать услуги других компаний;
20. Рыгать, ржать как конь, пердеть, сморкаться, чесать жопу, материться и делать другие вещи способные смутить гостя;
21. Обсуждать клиента, не зависимо от того нравится он вам или нет.

что делать обязательно?

1. Следить за выданным снаряжением;



- 
2. На время работы над заявкой снять с кузова транспорта логотипы других компаний и другие опознавательные знаки не имеющие отношения к текущему мероприятию;
 3. При любой возможности оставлять гостя, контактировать только по необходимости;
 4. Опрятно выглядеть, приятно пахнуть;
 5. Здраваться, прощаться, желать удачи и быть вежливым;
 6. Предварительно изучить маршрут;
 7. Использовать технически исправное снаряжение и технику;
 8. Заранее предупреждать о возникающих технических неисправностях, плохом самочувствии и прочих обстоятельствах способных повлиять на качественное исполнение возложенных на вас обязанностей;
 9. Владеть знаниями о регионе, хотя бы минимальными;
 10. Принимать максимальное участие в проработке. Заранее спрашивайте у нас детали мероприятия, уточняйте, переспрашивайте, если что-то кажется непонятным. Во время мероприятия этим заниматься будет некогда, нужно будет делать;
 11. Быть профессионалом;
 12. Быть частью команды «211». Вы работаете не сами по себе, мы работаем все вместе;
 13. Даже если ваша задача перенести чемодан, сделать это нужно лучше всех остальных.

Самое главное при работе с гостями руководствоваться правилами приличия, здравым смыслом и соблюдать субординацию. Мы знаем, что люди бывают разные — приятные, неприятные, умные, глупые, грубые и милые. Наша задача максимально профессионально выполнить свою работу на всех этапах и сделать так, чтобы гости уехали домой довольные и рекомендовали нас другим. Мы в свою очередь должны чувствовать удовлетворение от профессионально выполненной работы.

Каждая строчка в списке, выстрадана — это реальный опыт. Перечень постоянно дополняется.