

HOTEL
INVESTOR a MAJITELÉ
ŘEDITEL a MANAGEMENT
HOSTÉ, KLIENTI a ZÁKAZNÍCI
JAK NA TO?

Roman Vacho

***RV* Hotel & Restaurant Consulting**

www.romanvacho.cz



Agenda



- ❖ Co je smyslem našeho setkání?
- ❖ Co je to hotel?
- ❖ Jsou investoři a majitelé důležití?
- ❖ Jak naslouchat managementu?
- ❖ Co pro nás znamená klient, host, zákazník?
- ❖ Závěry

Co je smyslem našeho setkání?

- diskutovat na o nastavení vztahů a myšlení s Vašimi zákazníky
- získat informace o hotelovém průmyslu
- uvědomit si základní principy fungování služeb průmyslu cestovního ruchu a hotelů
- nastínit možnosti jak na to a co dál

Co je to hotel?



- SLUŽBA, a to především
- druhý domov na cestách
- každý hotel je specifický a určen k jinému účelu
- žije svým vnitřním i vnějším životem 24/7
- Klasifikace ubytovacích zařízení <http://www.hotelstars.cz/>
- spojuje práci mnoha odborníků za účelem uspokojení potřeb klientů, hostů a návštěvníků
- není to konstantní proces, vstupuje do něho v čase mnoho neznámých

Jsou investoři a majitelé důležití?

➤ **nejdůležitější !!!**

- někdy se říká, že v hotelu je nejdůležitější a na prvním místě host. Je to pravda?
- oni rozhodují o rozsahu investic u projektů i rekonstrukcí
- očekávají návrat svých prostředků
- toto je cílová skupina při tvorbě strategií např. Vaší společnosti, a je nutné si uvědomit, že právě v době rozhodování investorů je ten správný čas diskusí o celkové kvalitě připravovaného projektu

Jak naslouchat managementu?

- management na všech úrovních rozhoduje o dodavatelských firmách
- management je prostředníkem služeb pro klienta, chceme-li, třetí stranu našeho obchodu
- pro dobrý management je důležitá komplexnost dodávek a jednoduchost komunikace před i při realizaci
- investujte do managementů čas při představování nových progresivních technologií se kterými pracujete
- mějte na své straně ředitele, pokud on nebude věřit, nebude vám věřit nikdo z managementu

Co pro nás znamená klient, host, zákazník?

- všechno 😊, pokud nebude on, nebudeme ani my!!!
 - to platí i ve vztahu k vnitřnímu zákazníkovi → což je pro vás hotel
- musíme vytvořit reálný obraz toho, že jsme připraveni plnit jeho požadavky
- klient má právo očekávat flexibilitu v naší práci
- klient očekává i ne zcela přesně definovanou nadhodnotu toho, že si vybral právě nás
- klient pro nás má mnohem větší hodnotu, pokud se vrací opakovaně

Závěrem



❖ Především

- ❖ mějte kvalitní produkt
- ❖ mějte kvalitní servis k tomuto produktu
- ❖ buďte flexibilní při samotném prodeji a realizaci produktu

❖ Myslete na budoucnost

- ❖ investujte do informovanosti hoteliérů / AHR ČR
- ❖ investujte do nové generace hoteliérů / školy

Děkuji za
pozornost a
těším se na
diskusi

Roman Vacho©

www.romanvacho.cz

24. února 2009

