

Prípravila: Petra Hašová. Foto: archív IP, shutterstock.com

Zamestnanec potrebuje spätnú väzbu

Dvadsaťtri rokov pracovala vo väčších či menších hoteloch, aby svoje skúsenosti a zistenia odovzdávala ďalej. Iveta Pušiová pôsobí ako školiteľka a trénerka pre zamestnancov v HORECA segmente. Učí zamestnancov v oblasti služieb objaviť svoje skryté možnosti, rozvíja ich schopnosti a pomáha s nimi zvládať krízové situácie. Výsledkom jej školení je ochotný a samostatný personál. Lebo práve ten robí z dobrého hotela miesto, kde sa hostia radi vracajú.

Pôsobíte ako poradkyňa, trénerka a mentorka pre hotelové zariadenia. Máte dlhoročné skúsenosti z týchto zariadení. Čo vás prinútilo venovať pozornosť práve hotelovému personálu?

Počas práce v hoteloch som pochopila, aké je pre efektívne fungovanie dôležité správne si „vychovať zamestnanca“. V mojom

poslednom pôsobisku sa vďaka správne nastaveniu, štandardom a výchove personálu hotel umiestnil vysoko v rebríčku hodnotenia hostí na jednom z mienkotvorných portálov. Tento portál navštevujú naši, ale hlavne zahraniční hostia pri výbere hotela vyššej kategórie.

Ako vnímajú zamestnanci možnosť školenia v oblasti svojej profesie. Vnímajú to ako príležitosť na rast a zdokonaľenie svojho výkonu v práci, alebo len nutné zlo, ktoré ich oberie o čas?

Zamestnanci reagujú na začiatku zdržanlivo. Keď im však poviem o mojich skúsenostiach v oblas-

ti hotelierstva, reagujú pozitívne a hneď pochopia, že im môj tréning bude prínosom. Okamžite nastáva medzi nami dôvera. Zamestnanci sa voči mne „otvorí“ a spolu riešime problémy, ktoré ich trápia.

Ako často je ideálne vzdelávať a preškoľovať personál?

Veľmi dôležité je prvotné správne zaškolenie, určenie správnych postupov, tzv. štandardov. Po čase nastane určité obdobie, keď zamestnanec stratí „drive“ a je potrebné prebudiť ho, aby opäť pracoval naplno. Podľa mojich skúseností je to ideálne raz štvrtročne.

Koľko trvá takéto školenie a ako prebieha? Aké

sú rozdiely v školení a couchingu nižšieho a vedúceho personálu?

Pre základný obslužný personál sa v mojom tréningu venujem asertívnej komunikácii v hoteli. Zamestnanec zistí, ako je na tom doteraz vo svojej komunikácii voči hosťovi, čo by mal na sebe zlepšiť. Má možnosť si natrénovať svoj check-in, check-out, obsluhu pri stole alebo vypracovať ponuku pre klienta. Tréning personálu je interaktívny a trvá jeden deň. Pre hotel to však zaberie dva dni, aby sa vytriedali obidve pracovné zmeny. Pre vedúcich oddelení ponúkam tréning ako viesť členov tímu, ako s nimi komunikovať, riešiť krízové situácie a ako ich motivovať. Tréning je náročnejší a trvá dva dni. Vedúci oddelení dokážu správnym prístupom k svojim zamestnancom „koučovať“, teda trénovať svoj personál denne. Každý účastník môjho tréningu dostane tréningovú knižku, kde si sám napíše svoje slabé a silné pracovné stránky, ktoré by chcel zlepšiť. Je už len na manažérovi, či s ním pracuje.

Je školenie a tréning personálu doménou luxusnejších hotelov v kategórii 4-5 hviezdíčiek?

Určite nie, aj keď v hoteloch 4-5 hviezdíčkových by to malo byť samozrejmosťou vzhľadom na očakávaný servis prislúchajúci danému zariadeniu.

Sú však aj zariadenia nižšej kvality s vysokou úrovňou poskytovaných služieb.

Všetci sa počas svojho profesionálneho života učíme a zdokonaľujeme. Je podľa vás správne zamestnávať neskúsených absolventov vo štvor- a viachviezdičkových hoteloch?

Kedysi som si myslela, že v hoteli vyššej kategórie by nemal robiť recepčný, ktorý ešte nenadobudol skúsenosti v inom zariadení. Časom som zmenila názor. Niekedy si zamestnanec prinesie z bývalého pracoviska nesprávne návyky, ktorých sa vie len ťažko zbaviť a neustále porovnáva. Zamestnanec, ktorý príde z úplne iného odvetvia, alebo študent vysokej školy (v Bratislave veľa vysokoškolákov pracuje počas štúdia) pri správnom zaškolení a vedení, dokáže podať kvalitný výkon.

Pravidelne sa stretávame s hodnotením, že

personál v službách je na Slovensku neochotný, lenivý a pasívny, na druhej strane sa Slovensko prezentuje ako pohostinná krajina. Kde je pravda?

Slovensko je všeobecne pohostinný národ, ale na druhej strane je pravda, že nie všetci pracujúci v službách sa držia tohto hesla. Tí, ktorí pracujú v službách vedia, že nie každý je pre túto prácu stvorený. A sme zasa na začiatku.

Začína to tým, že základ je dobrý výber personálu a následne práca s ním. Všetci vieme, aká je v oblasti hotelierstva ťažká situácia a ako sa pohybujú mzdy. Sú spomedzi ostatných odvetví najnižšie. A to je začarovaný kruh. Na tréningoch sa presvedčiam, že personál ma veľký potenciál, avšak nie vždy ho využíva.

Problémom je aj fluktuácia. Ako je možné





motivovať zamestnanca, keď nie sú ekonomické možnosti na zvýšenie platu?

Sú viaceré možnosti. Na začiatku je veľmi dôležitá pozitívna spätná väzba zamestnancovi, samozrejme, tomu, ktorý si svoje pracovné povinnosti plní svedomito. Následne jeho správne vedenie. Oblíbené sú aj výmenné pobyty, medzi hotelmi, vouchery do reštaurácií, wellness vstupy, ako odmena za dobrú prácu. Toto sú len maličkosti, ktoré sa dajú zabezpečiť medzi zariadeniami v nákladových cenách.

Aké vlastnosti očakávajú zamestnávateľa od svojich zamestnancov v oblasti služieb?

Bezúhonnosť, lojalita, flexibilita a príjemné vystupovanie.

Čo naopak očakáva cieľavedomý a snaživý zamestnanec od svojho vedenia okrem výplaty?

Už spomínaná pozitívna spätná väzba je na prvom mieste. Zamestnanci očakávajú seriózne pracovnoprávny vzťah a po čase aj pracovný postup. Väčšine zamestnancov tohto typu záleží aj na pracovnom prostredí.

Ako má hotelový zamestnanec reagovať, keď je klient bezdôvodne nepríjemný, arogantný či mrzutý?

To je častá otázka zamestnancov na tréningoch.

Vraj v poslednej dobe chodia len nepríjemní hostia. Učím ich, ako dokážu správnym prístupom zvíťaziť aj nad takýmito hosťami a z negatívne naladeného hosta urobiť pozitívneho. Je to pre nich výzva. V dnešnej uponáhľanej dobe, pracovne hľadajú vyťaženi ľudia v zariadeniach ako hotely a reštaurácie niekedy útočisko na odreagovanie.

Ako sa má zamestnanec zachovať, keď na strane hotela vznikne chyba a jeho nadriadený nie je prítomný, aby mu pomohol problém vyriešiť?

V hoteloch s väčšou ubytovacou kapacitou štandardne pracuje „manager on duty“. Host jeho prítomnosť pri riešení problému

očakáva. Nie vždy sa chce rozčúlený rozprávať s recepcným. V menších hoteloch, túto úlohu supluje recepcný. Tu je dôležité, aby bol správne zaškolený a aby vedel ponúknuť kompenzáciu hosťovi. Napr. hosť nedostane objednaný typ izby, recepcný mu ponúkne upgrade na apartmán, resp. ponúkne mu iné možnosti. Recepcný však musí byť natrénovaný ako zvládať túto situáciu. Musí mať pridelené určité právomoci. V malých hoteloch sa po odchode vedenia stáva šéfom recepcný.

Nevnímajú zamestnanci mystery shopping negatívne, ako prejav nedôvery zo strany svojho zamestnávateľa?

Myslím, že nie. Väčšinou, keď na tréningu rozoberáme môj mystery shopping, si priznajú chybu. Nastavím im zrkadlo a sami uznajú, že nekonali správne. Väčšina zamestnancov ide v svojom tempe, kedy sa stane, že sa dostanú do prevádzkovej slepoty a nevidia chyby. Ja na ne poukážem.

Dalo by sa nejakou stručne zhrnúť, na čo by nemal zamestnanec v oblasti služieb zabúdať?

Zamestnanec by nemal zabúdať, že je tu pre hosta, nie hosť pre neho. Snažiť sa zabudnúť na svoje súkromné problémy a problémy v práci. Najväčšou odmenou pre zamestnanca v oblasti služieb je spokojný hosť. ☺



PROFIL IVETA PUPIŠOVÁ

Hotely patria k celému môjmu profesionálnemu životu. Moja prvá skúsenosť bola práca recepcnej vo vtedy najlepšom hoteli spoločnosti INTERHOTEL Ružomberok, v Hoteli Boboty. Tu som pri prvých kontaktoch so zákazníkmi pochopila, že hotel ku mne patrí a akú dôležitú úlohu má v hotelovom komplexe RECEPCIA.

Pokračovala som ako Front Office Manager v novo otvorenom hoteli GRAND JASNA. Po výbere a zaškolení personálu,

implementácii a nastavení systému prináležiacemu kategórii 4 hviezdíčiek som začala budovať VIP klientelu najlepšieho hotela v Nízkych Tatrách. Svoje skúsenosti som ďalej rozvíjala ako hotelová manažérka Hotela FIM v Demänovskej Doline, ale môj sen pracovať v hoteli medzinárodnej siete mi naplnila pozícia FRONT OFFICE MANAGER v hoteli FORUM – INTERCONTI, následne rebranding na CROWNE PLAZA. Práca podľa medzinárodných ho-

telových štandardov bola pre mňa veľká skúsenosť. Ďalej som profesionálne rástla v pozícii manažérky Hotela ANTARES, patriaceho do talianskej hotelovej siete CARRARO HOTELS. Najväčšou výzvou však bola práca na preopennigu 4 hviezdíčkového hotela SKARITZ

Hotel & Residence, kde som sa stala riaditeľkou. Po 23 rokoch práce v hotelovom sektore dnes odovzdávam svoje skúsenosti formou školení hotelierom a pracovníkom v segmente HORECA a pomáham im profesionálne vytvoriť príjemné prostredie pre hosti.

IVETA PUPIŠOVÁ
ABY SA K VÁM RADI VRÁTILI

ivetapupisova.sk
info@ivetapupisova.sk