



اقلام برده شده توسط میهمانان

طی تحقیقات جدید لیستی از ۱۰ مورد محبوب ترین کالاها که به صورت عادی از اتاق هتل توسط میهمانان به صورت یادگاری برده می شود به ترتیب محبوبیت شامل: حوله دست و حمام، کوسن های مبل، باتری های ریچوت کنترل، قاشق و چنگال

۱۴٪ از مسافریین بریتانیا قالباً آنها به دنبال چیزی بودند که خارج از هتل پیدا نمی شود طی نظر سنجی صورت گرفته توسط سایت سان شاین انگلیس www.sunshine.co.uk بخشی از این تحقیقات مرتبط با رفتار مردم انگلیس در تعطیلات است که در این تحقیقات از ۲۶۲۳ نفر که بالای ۱۸ سال سن داشته اند و تمامی آنان در حداقل ۶ تعطیلات در خارج از محدوده سکونت خود حضور داشته اند درخواست شد صادقانه به سوالاتی که مربوط به اقلامی که از هتل در این تعطیلات خارج نموده ان پاسخ دهند

وقتی از آنها پرسیده شده تابحال چیزی را از هتل در طول اقامت دزدی کرده اید ۵۶٪ پاسخ مثبت دادند و ۱۴٪ اعتراف نمودند آنها در حقیقت دنبال چیزی بودند که خارج از هتل پیدا نمی شود از تمامی افرادی که پرسیده شد آیا شما تابحال از هتل محل اقامتتان چیزی دزدیده اید به این ترتیب پاسخ گوی پرسش ما بوده اند

۱۰ نوع از محبوب ترین کالاها به ترتیب این نظر سنجی:

۱- حوله استخر ۳۱٪

- ۲- حوله های اتاق ۲۷٪
 - ۳- کوسن های مبیل در اتاق ۲۲٪
 - ۴- باتری ریموت کنترل ۲۰٪
 - ۵- کارد و چنگال ، قاشق ، ظروف (اتاق) ۱۸٪
 - ۶- دمپایی ۱۲٪
 - ۷- روب دوشامبر اتاق ۹٪
 - ۸- لامپ های استفاده شده در اتاق ۸٪
 - ۹- ملحفه ، روبالشی و پتو ۴٪
 - ۱۰- لوازم تزئینی اتاق ۲٪
- ۱٪ از پاسخ دهندگان بیشتر تمایل به برداشتن لوازم الکترونیکی از اتاق داشته اند مانند : ساعت زنگدار ، پخش موسیقی و کنترل تلویزیون
- دو نفر از پاسخ دهندگان در طول تحقیق اذعان کردند که قبلا از هتلی که در تعطیلات اقامت داشته اند تلویزیون به سرقت برده اند
- و چندی هم گفته اند کتاب مقدس (انجیل) اتاق را از هتل خارج نموده اند
- وقتی از آنها پرسیده شد چرا اقدام به دزدیدن اقلام اتاق نموده اید ۴۷٪ پاسخ دادند در هتل خیلی از آن اقلام را اضافه دارند و ۲۸٪ درصد پاسخ داده اند تا جبران پول زیادی که پرداخت کرده ایم بشود
- کریس کلارکسون مدیر عامل سایت سان شاین اعلام کرد :
- دزدی در هر صورت اشتباه است و متأسفانه من فکر می کنم اکثر مردم این کار را در هتل دزدی بشمار نمی آورند
- ولی در حقیقت برداشتن هر چیزی که متعلق به شما نباشد دزدی محسوب می شود
- میهمانان هتل باید به این حقیقت احترام بگذارند که وسایل موجود در اتاق آنها صرفا جهت دوره اقامت آنهاست و نباید آن اقلام را خارج نمود اما در طول اقامت می توانند از آن لذت ببرند .

نکته ای در خصوص مبحث بالا

امروزه با پیشرفت تکنولوژی امکانات و تجهیزات کاربردی و زیادی برای هتل ها بوجود آمده و سبب کاسته شدن بسیاری از معضلات کاری گذشته شده است

در خصوص مبحث قبل شرکتهایی اقدام به تولید تگ های شناسایی قابل شستشو (مانند تگ های البسه در فروشگاه ها) و کوچک تولید نموده که به راحتی می توان در داخل حوله و دیگر منسوجات هتل جاسازی نمود و هنگام خروج با زدن آلارمی که فقط صندوق (Cashier) یا کانسی ارج (Concierge) متوجه آن بشوند می تواند از خروج وسایل اتاق در هتل جلوگیری نمایند

اما این نکته را فراموش نکنید که یکی از بهترین و آسان ترین روشهای تبلیغات از نوع سینه به سینه یا همان تبلیغات زبانی افراد بوده و شما امکان دارد با این کار مانع از اینگونه تبلیغات بشوید تبلیغات همیشه اجاره بیلبوردهای گران قیمت یا آگهی های تلویزیونی و اجاره غرفه و ... نیست بلکه می تواند آرم هتل شما بر روی یک حوله ، لیوان یا حتی یک خودکار ساده در دست یکی از میهمانان سابق شما در نقطه ای دیگر از کشور باشد که در سکوت ، خود یک موتور تبلیغات کم هزینه به حساب می آید

در اکثر هتلها برای حفظ میهمانان تلاش های فراوانی می شود ، از قبل از ورود تا هنگام خروج و گاه هزینه هایی مازاد مانند غافلگیر نمودن میهمان برای مناسبات او و شاید تهیه هدیه و اسباب بازی برای فرزندان ایشان ولی در هنگام خروج با معطل نمودن میهمان و پرسش بابت شاید یک عدد حوله اتاق و اخذ مبلغ ناچیز آن تمامی زحمات و تلاشهای خود را باطل و مانع از بازگشت دوباره او به آن هتل و یا شاید به دیگر هتل های آن زنجیره بشوند و با تکرار این خاطره برای دیگران این موضوع تبدیل به یک تبلیغات منفی شده و امکان دارد نه تنها ایشان بلکه بسیاری از مسافران احتمالی که شاید در آینده می توانستند میهمان ما بشوند را از دست خواهیم داد

همیشه کاهش هزینه تنها راه افزایش سود نیست بلکه هزینه ی صحیح و گاه برای سود بیشتر هزینه بیشتر باید پرداخت

احسان اراضی

کارشناس مدیریت هتلداری

Tourist7217@gmail.com