



\* چندی از باید ها و نباید های رفتاری در هتل :

- ۱- در هنگام مکالمه با میهمان ارتباط چشمی را حفظ نمائید
- ۲- تمام کسانی که ملاقات می کنید را با لبخند پذیرا باشید
- ۳- در هر فرصت میهمانان هتل و همراهیان آنان را با نام ایشان ( نام خانوادگی) خطاب کنید
- ۴- زمانی که میهمانی از شما مسیری را می پرسد همیشه به درستی ایشان را راهنمایی یا به شخصی معرفی نمائید تا به طور دقیق وی را راهنمایی کند
- ۵- هرگز به میهمان نگوئید خسته هستید ، در صورت خستگی زیاد به سرپرست خود اطلاع دهید
- ۶- از محیط کار خود نگهداری و آن را نظافت کنید
- ۷- پس از اتمام شیفت حداقل امکان محیط خود را مرتب نمایید
- ۸- در صورتی که کاری را برای میهمان انجام می دهید صورت گرفتن آن را شخصا پیگیری نمائید
- ۹- درخواست ها یا شکایات میهمان به دقت گوش فرا دهید ، در صورت نیاز یادداشت برداری نمایند ولی هیچگاه صحبت های میهمان را قطع یا رد نکنید
- ۱۰- در قبال هیچ شخصی تبعیض قائل نشوید ، صرف نظر از ملیت، نژاد، مذهب، رنگ، جنسیت و ظاهر با همه رفتار یکسانی داشته باشید
- ۱۱- به میهمان توهین نکنید
- ۱۲- وعده دور از عمل که نتوانید انجام دهید به میهمان ندهید
- ۱۳- با میهمان مخالفت نکنید

- ۱۴- همیشه آرامش خود را حفظ نمائید و به آرامی رفتار کنید
- ۱۵- از پاسخ دادن به حالت دفاع یا خصومت بپرهیزید
- ۱۶- وعده های غیرممکن ندهید به جای آن انتخاب های شدنی را در اختیار میهمان بگذارید
- ۱۷- مسائل مهم و روادید را در دفتر گذارش ثبت نمائید ، این کار سبب خواهد شد مسئولین بتوانند در صورت نیاز مشکلات را رفع نمایند
- ۱۸- رفتار مودبانه نسبت به کلیه ی همکاران ، فضای کار مثبت و دلپذیری را ایجاد می کند.
- ۱۹- روابط دوستانه خارج از کار با میهمانان موجه نیست
- ۲۰- نسبت به اعتماد و اطلاعات محرمانه ی میهمانان باید وفادار بود.
- ۲۱- مسئولیت پذیری ، یک ضرورت است.
- ۲۲- نقل قول موجب تغییرات در پیام خواهد شد.
- ۲۳- تلاش برای پوشاندن اشتباه؛ فاجعه آمیز است.
- ۲۴- کلمات تخصصی هتل به طور کلی فقط برای دست اندرکاران هتل ها قابل فهم است، نه برای دیگران.
- ۲۵- تن صدا عامل بسیار مهمی در برخورد با دیگران است ،
- ۲۶- پذیرشگران می باید به آراستگی خویش به ویژه به دستهای خود و نظافت آنها بسیار دقت و توجه داشته باشند.
- ۲۷- پذیرشگران باید در تمام مدت روی خود رابه سمت میز پیشخوان نگه دارند.
- ۲۸- باید با میهمانان آشنا، گرم و مشتاقانه وبا میهمانان جدید به طور رسمی احوالپرسی شود.
- ۲۹- صحبت کردن به زبان عامیانه با میهمان توهین آمیز است
- ۳۰- تلاش در بروز رسانی اطلاعات خود نمایند و به خوبی محیط کاری و قوانین کار خود را بشناسید

احسان اراضی

کارشناس و مدرس هتلداری

[www.EhsanArazi.ir](http://www.EhsanArazi.ir)