

ПРОГРАММА «ТАЙНЫЙ ГОСТЬ», ЕЕ ПРЕИМУЩЕСТВА И ВОЗМОЖНОСТИ

Кто на самом деле является «тайным гостем» и почему некоторые авторы используют термин «тайный покупатель»? «Тайный гость» и «тайный покупатель», с одной стороны, отличаются друг от друга, но все же похожи как методы исследования. «Тайный гость» фокусируется на оценке качества услуг, предоставляемых в гостиничной отрасли, в то время как «тайный покупатель» оценивает качество продуктов или услуг в розничных магазинах, ресторанах, банках и др., где выступает в роли обычного покупателя, обращая внимание на такие аспекты, как качество продукции, уровень обслуживания, профессионализм персонала, чистота и порядок, а также соблюдение стандартов магазина или предприятия. Можно сделать вывод, что «тайный гость» — это разновидность «тайного покупателя», ведь он оценивает качество по тем же критериям, но в более узкой индустрии.

«Тайный гость» позволяет оценить качество обслуживания гостей, к примеру:

- степень выполнения стандартов, норм и правил;
- соблюдение инструкций по предоставлению услуг;
- внешний вид;
- поведение персонала при возникновении конфликтных ситуаций;
- длительность ожидания ответа на телефонный звонок и/или ожидания ответа на вопрос;
- вежливость сотрудников;
- чистоту номеров и общественных зон [1].

Программа «Тайный гость» позволяет выявить уязвимые места в работе персонала, которые обычно остаются скрытыми в присутствии руководства и менеджеров. Этот подход позволяет обнаружить неочевидные недостатки и проблемы, которые могут повлиять на качество обслуживания и уровень удовлетворенности клиентов. Благодаря своевременному выявлению таких проблем компании могут принимать меры для устранения недостатков и повышения стабильности своего бизнеса.

Важным преимуществом этой программы является качество предоставляемой обратной связи. «Тайных гостей» обучают методике анализа изучаемого объекта, чтобы они могли воспринимать запросы клиентов, распознавать ключевые моменты и практиковаться в том, как они делаются своими отзывами. После консультации они предо-

ставляют свои выводы в форме отчета, основой которого является заранее составленный контрольный список параметров.

Еще одним преимуществом «тайного гостя» является его независимость. Поскольку данным экспертам платят за честные, объективные отзывы, у них нет причин искажать реальность или приукрашивать ее. В этом «тайные гости» отличаются от друзей, членов семьи или гостей, которым зачастую трудно быть критичными.

Таким образом, управление качеством услуг в индустрии гостеприимства требует постоянного внимания к потребностям клиентов, оценке качества услуг и оперативному реагированию на проблемы. Программы контроля качества и внутренние стандарты обслуживания играют важную роль в повышении уровня обслуживания и обеспечении конкурентных преимуществ предприятиям в данной отрасли. Программа «тайный гость» является одним из лучших решений, позволяющих провести наиболее полную и объективную оценку.

Источник

1. Системы менеджмента и качества, основные положения и словарь : Международный стандарт ISO 9000. — 2015. — № 4.