



VIP viesu uzņemšanas viesnīcā «Alvīne»



Jūrmala,
Dzintari, Ikšķiles iela 1

www.jurmalahome.com

«Alvīne» VIP viesi



- ✓ Mākslinieki
- ✓ Dziedātāji
- ✓ Rakstnieki
- ✓ Sportisti
- ✓ Eiropas aristokrātu ģimenes
- ✓ Poliņķi
- ✓ Banku un lielu korporāciju vadītāji
- ✓ Pasaules mēroga mūzikas producenti

«Alvīne» īpašie viesi



- ✓ **Ģimenes no Uzbekistānas, Kazahstānas** (izmanto ļoti daudz pakalpojumu, ar augstu prasības līmeni)
- ✓ **Tūrisma biznesa pārstāvji** (salīdzināšana un viesnīcas novērtēšana)
- ✓ **Pastāvīgie viesi** (jāatbilst viesu vēlmēm katru reizi un pārsteigt ar īpašu sagaidīšanu)

Personāla profesionalitāte

- Darba instrukcijas (atbildības sadale , detaļu atrunāšana)
- «Slepenais viesis» (palīdz sagatavot personālu, palīdz atrast nepilnības)



Laba reputācija

- Atsauksmes booking.com un citi
- Atsauksmes VIP viesu grāmatā
- Sadarbības partneru rekomendācijas



VIP viesu piesaistīšana

- Darbs ar pasākumu organizatoriem (pārliccināt par augsta līmeņa viesu uzņemšanas nodrošināšanu, papildus naudas līdzekļu ieguldi viesu vēlmju nodrošināšanai)
- Darbs ar personīgajiem asistentiem (veiksmīga komunikācija, pareiza cenu politika, atlaides vai bonusi VIP viesiem, reklāma viesnīcai)



VIP viesu uzņemšanas pamatprincipi

- ✓ Konfidencialitāte
- ✓ Augsta līmeņa apkalpošana
- ✓ Drošība



VIP viesu uzņemšanas pamatprincipi

✓ **Konfidencialitāte – svarīgi**

✓ **Publicitāte?**



Avots:

<http://www.kasjauns.lv/lv/zinas/160520/fanu-pula-del-uz-pugacovas-viesnicu-izsauc-apsardzifoto>



VIP viesu uzņemšanas pamatprincipi

✓ Augsta līmeņa apkalpošana

- Sagatavošana VIP viesu uzņemšanai (numuru aprīkojums, uzkopšanas specifika, sadarbība ar restorānu, transfera koordinēšana)
- «Hospitality rider» katrai dienai
- Viesnīcas kompliments



VIP viesu uzņemšanas pamatprincipi

✓ Drošība

- Personāla instruktāža
- Viesnīcas apsardze
- Miesassargu darbs, pienākumi
- Darbs ar žurnālistiem



*«VIP viesu izmitināšana nevar traucēt
pārējo viesnīcas viesu atpūtai...»*

VIP viesu uzņemšanas īpatnības



**Politiku pieņemšana –
viesmīlība BEZ politikas**



**Fotografēšanās ar viesiem –
jā vai nē?**

- Foto galerijas uz sienam?
- Selfie ar zvaigzni?

VIP viesu uzņemšanas īpatnības

Fotografēšanās ar viesiem –
jā vai nē?



*«Tikai ar viesu vēlmi, parādot viņam
bildi, un izmantot tikai privātajam
arhīvam...»*

Avots:

N. Zaharevskas privātais arhīvs



«Alvīne» rekomendācijas strādājot ar VIP viesiem



Villa Alvīne

1. Ļoti ātra reakcija uz zvanu, vēlmi (24 h laikā)
2. Novērtēt visus riskus (negatīvas atsauksmes, slikta reputācija un neapmierinošs serviss)
3. VIP viesim var pateikt „NĒ” (ja nevaram nodrošināt pakalpojumu, piedāvāt alternatīvu)
4. Runāt ar VIP viesiem (personāla pārliecība runājot, nepieļaut mākslīgu laipnību, nepārkāpt subordinācijas robežu)
5. Viesnīcas/restorāna vadītājam personīgi pavadīt VIP viesu (vienmēr uzaicināt atgriezties vēlreiz)
6. Izteikt pateicību sadarbības partneriem par veiksmīgu VIP viesu uzņemšanu



Paldies par uzmanību

«Alvīne»

alvine@jurmalahome.com

T. (+371) 66222100 — rezervācija

T. (+371) 29224972 — administrācija