Меня зовут Мэллори Харни.

Я являюсь директором клуба Sakura

здесь, в отеле Conrad в Вашингтоне, округ Колумбия.

Частью моей работы ежедневно является

выход на связь с нашими гостями

даже до их прибытия.

И это начинается с этапа предварительной

подготовки к их приезду.

Мы имеем стандарты и процедуры для

предварительной подготовки до приезда.

Таким образом, наши гости могут ответить

в удобное для них время.

Мы можем понять и получить от наших гостей

золотые крупицы информации,

причины их поездок, цель их визитов,

а также персональные предпочтения,

такие как набивные подушки или перьевые,

тихие или шумные номера,

газированные или негазированные напитки,

информация, которую мы можем собрать

до их прибытия, что помогает нам

создать их уникальный персонализированный

опыт пребывания. Итак, через нашу процедуру

предварительной подготовки,

мы можем получить то, что я называю

золотыми крупицами информации.

Или это термин индустрии, эти маленькие

куски персональной информации,

которые мы можем адоптировать

для каждого гостя индивидуально.

Таким образом, я и вся моя команда,

начиная с клуба и заканчивая отделами

уборки номеров и инженерного обслуживания,

можем сделать «Сюрприз и удовольствие»,

которое проявляется в моменте общения с нашими гостями,

который действительно

делает их опыт более индивидуальным.

Так что это "сюрприз и удовольствие".

Это может быть маленьким

жестом, например, мы упаковываем

кабели для бизнес-путешественника

с логотипом Conrad на них,

у нас также есть гости, которые впервые посещают Вашингтон,

и мы предостовляем им карту, обозначая на ней наши любимые места

в Национальном Молле

или интересные места, которые знают только

местные жители.

Таким образом, удивляя и радуя наших гостей,

мы заставляем их думать о Conrad

больше как о семье, а не просто об отеле

или месте для ночлега.

Это возносит период их пребывания у нас

Совершенно наа новый уровень.

Когда вы думаете о «сюрпризе и удовольствии»,

важно знать,

что даже в занятой день,

когда вы бегаете туда-сюда

и должны написать много отчетов,

существует множество способов быстро

и легко получить информацию о наших гостях

и выполнить быстрый, легкий и удивительный

жест, чтобы сделать их пребывание

более персонализированным и улучшить их

впечатление.

Один из примеров, который я считаю важным,

это когда вы общаетесь с гостями,

используйте инструменты активного слушания.

Ваши гости будут давать вам много информации.

Иногда мы не осознаем этого до тех пор,

пока не начинаем разговор

и не узнаем,

что они делают, как у них дела,

какие у них планы на будущее?

Вы знаете,

будут ли у них какие-то важные события

или празднования,

эти маленькие детали

информации начнут поступать к вам.

И часто вы не осознаете этого

до тех пор, пока не начнете

внимательно слушать их,

действительно взять этот момент,

когда они говорят с вами,

и не предполагать, что вы знаете,

что они собираются сказать,

а действительно начать общаться с ними.

Удивительные радости

вы думаете, что это должно быть большое

представление с большим количеством работы

и множеством креативных идей,

но вы можете сделать много

удивительных радостей, которые займут 30 секунд

или минуту вашего времени.

Если вы подумаете о том, когда вы выходите

в ресторан или общаетесь

с кем-то из службы поддержки клиентов,

вы можете почувствовать разницу,

даже если вы не испытали

настоящего момента удивления и радости,

вы уже знаете, как это бывает,

когда человек чувствует себя торопящимся,

когда кто-то не заботится о вас,

вы уже знаете, как это чувствуется

быть потребителем.

Поэтому, когда вы создаете эти впечатления

для гостей или клиентов,

которые приходят к вам,

у вас действительно есть такая возможность

либо сделать их пребывание хуже,

либо сделать его лучше.

И очень часто для получения определенного отрицательного опыта

требуется столько же времени, сколько и для получения положительного опыта.

Поэтому, когда вы думаете

о своем опыте работы с гостями и клиентами, подумайте о том,

каково было бы находиться на их месте.

Что вы можете сделать, чтобы сделать их день лучше?

Я бы хотела немного поговорить

о создании любопытства.

Когда вы работаете с клиентами

и гостями, они, конечно,

приходят за чем то определенным,

но будьте любопытными по отношению к ним.

Узнайте о них как можно больше.

Многие из этих людей будут приходить

каждый день в течение многих лет,

иногда пять лет.

И десять лет.

К тому времени, когда они уйдут,

они будут как семья.

Поэтому уделите время, чтобы познакомиться с ними.

Если бы кто-то,

остановился у вас дома,

вы бы хотели узнать о нем как можно больше.

Поэтому я настоятельно рекомендую вам начать обращать на это внимание,

когда вы работаете с клиентами

на повседневной основе, чтобы действительно

заставить их чувствовать себя частью семьи,

будьте любопытны к ним

и по-настоящему углубляйтесь в то, что вы можете сделать,

чтобы сделать их пребывание лучше.

Через неожиданности и приятные сюрпризы.

Это действительно усилие всей команды.

Каждый, от горничной, инженера и до ресепшн,

до консьержа - каждый член команды внутри

объекта может собрать драгоценные крупицы информации

или человеком, который может найти

те самые мелочи,

которые действительно делают пребывание или опыт

очень персональным.

Горничные и инженеры - это незаметные герои,

если можно так выразиться, ведь они находятся в зоне для гостей,

может быть, не видны и не слышны,

но они внимательны и действительно могутувидеть, что, возможно, кто-то фанат Saints

или кто-то действительно любит комиксы,

или мы пробует новые рецепты.

Возможно, кто-то должен был прийти, чтобы исправить

Дымовую сигнализацию, потому что кто-то спалил индейку.

Именно эти члены команды могут собрать эти частицы информации

и затем передать обратно на стойку регистрации или кансьержу.

И совместными усилиями мы можем пройти через это

и сказать: "Эй, они фанаты Saints.

Saints идут на Super Bowl в этом году.

Возможно, мы можем дать им что-то,

или они пытаются готовить.

Возможно, набор для духовки

Что очень пригодится, чтобы они могли продолжать

Експериментировать со своими рецептами.

И простое общение между членами команды

способно вдохновлять и начинать эти разговоры,

чтобы мы могли действительно приобрести гостей на всю жизнь.

Еще один пример неожиданности и радости,

на самом деле, приходит

от нашего помощника директора

фронт-офиса, Ребекки.

Вся команда фронт-офиса - мясоедные.

Она - единственный наш вегетарианец.

Так что когда Ребекка делает регистрацию и

узнает, что у нас останавливается вегетарианец,

она отправляет им список вегетарианских ресторанов в районе

и говорит: "Эй, это мое любимое блюдо в этом месте тако,

или мне действительно нравится рецепт с нутом из этого места".

Именно это и есть момент, когда вы находите время и можете

Общаться на более тесном уровне,

Что действительно напоминает домашний опыт

и персонализирует его для этого конкретного гостя.

Еще один пример, который у меня был бы для вас,

Произошел в моем личном доме.

Вообще- то, у меня была проблема с духовкой

Она никак не хотела включаться.

Как выяснилось, она просто была отключена от розетки.

Смешно, но моя команда инженеров пришла

И они оказались самыми милыми ребятами

 и мой дом наполнен Ravens и комиксами которые мі випускали.

Мы говорили о комиксах и Ravens,

мы продлили свой договор на несколько месяцев,

и с продлением пришел подарочный

корзина, полная Ravens.

Это было не многое.

Это был небольшой флаг и печенье с вороном (Raven пряники).

Но инженер, который пришел в мой дом,

увидел, что он был полон всяких штучек связанных с Raven

Ясно, что у нас сразу возникла связь,

и он сообщил команде по управлению недвижимостью:

"Это фанат Ravens".

Это была удивительная возможность,

и я действительно чувствовала,

что моя команда по аренде недвижимости

заботится обо мне в моем же доме,

потому что они остановились и взглянули на

меня и нашу общую любовь к команде Ravens.

Так что, когда мы говорим об

удивительном опыте, это не обязательно должно быть

что-то вроде кексов или торта на день рождения.

Это не обязательно должно быть чем-то дополнительным.

Подумайте, когда вы говорите об офисе,

Расположении, например,

вы конкурируете с собственными гостями.

Вы конкурируете с тем, что

Им приходиться добираться, чтобы приехать в офис,

чтобы работать, когда большинство компаний переходят

к виртуальной работе.

Так что, что еще вы можете сделать,

чтобы сделать их жизнь более удобной?

Что еще вы можете сделать,

чтобы заменить длинные поездки

на поход в магазин за продуктами

или на замену масла в автомобиле?

Вы знаете то, что мы можем предложить

Вы знаете, будь то

Забор автомобиля для них или сервис, с которым мы можем сотрудничать,

чтобы предложить им скидки на продукты питания,

вещи, которые могут облегчить их жизнь,

пока они проживают обычный обычный рабочий день.

Это не обязательно должны быть посиделки

с мороженым,

которые, конечно, тоже хороши,

но это не является необходимостью.

Это действительно

не облегчает жизнь наших клиентов.

Но что мы можем сделать,

чтобы облегчить их жизнь,

сделать наш офис более доступным,

и сделать так что бы поездка стоила того?

Что же это?

Что вы делаете в своей повседневной жизни,

чтобы ваши клиенты были довольны,

и приходили к вам,

когда могут выбрать место где-то еще?

В нашей отрасли сейчас так много конкуренции,

поэтому необходимо постараться изо всех сил.

Так что, я думаю, если вы отбросите все лишнее,

вы окажетесь более способными, чем вы думаете,

и вы создадите удивительные моменты для своих клиентов,

арендаторов и людей, с которыми вы сталкиваетесь ежедневно.

В Вашингтоне, округ Колумбия,

у нас есть книга,

в которой мы храним все наши удивительные моменты.

Так что, если вам нужна вдохновение,

чтобы начать создавать свои удивительные моменты,

наши члены команды могут использовать эту книгу,

а вы можете воспользоваться платформой Hines Exchange,

где вы можете отправлять свои

собственные удивительные моменты,

увидеть, что другие люди отправили,

и действительно развить свою креативность.

И поэтому я призываю вас сделать это

В конце этого тренинга

и использовать это в своей дальнейшей работе.