

Rusza

ofensywa jakości

dla hoteli i pensjonatów

Rozmowa...

...z pracownikami Biura EQUAL - Justyną Walicką (JW), Wojciechem Zasońskim (WZ) i Agnieszką Lenard (AL).

Prowadzący wywiad Marcin Zawila (MZ).

PW: Equal to dość tajemniczo brzmiące słowo i w dodatku trudne do wymówienia dla tych, którzy nie znają angielskiego. Nie obawiacie się, że to odstraszy czytelnika już na wstępie?

JW: Nie boimy się! Bo artykuł przeczytają tylko ci, którzy nie zrażają się trudnościami już na samym początku. A to, co mamy do zaoferowania, jest tylko dla odważnych, dla osób, które nie boją się nowych wyzwań, które są otwarte na nowe pomysły i propozycje.

To prawda, że słowo EQUAL jest obce i trudne do wymówienia, ale jest to nazwa Programu realizowanego we wszystkich krajach Unii Europejskiej i my nie mamy na nią wpływu.

MZ: Mówiliście, że chcecie zachęcić hotele i pensjonaty do udziału w pewnym eksperymencie. To prawda?

AL: Tak, Karkonoska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A. zaprasza hotele i pensjonaty do udziału w nowatorskim przedsięwzięciu pod nazwą Ofensywa Jakości.

WZ: Rzeczywiście, traktujemy nasz projekt jako eksperyment, ponieważ jeszcze nikt nie realizował podobnego programu na naszym terenie.

MZ: Na czym polega niezwykłość tego zamierzenia?

JW: Ofensywa Jakości to innowacyjne podejście do poprawy jakości usług w hotelach i pensjonatach w Euroregionie Nysa, to sprawdzenie rzeczywistego standardu usług w tych obiektach, to profesjonalna analiza słabych i mocnych stron, to szansa na wszechstronną promocję dla obiektów. Innowacyjność tych działań będzie polegała na tym, że w obiektach, które przystąpią do projektu,

zostanie przeprowadzony audyt świadczonych przez nie usług.

AL: Audyt odbędzie się według niecodziennych reguł. Ofensywa Jakości zakłada bowiem dokonanie oceny jakości tych usług przez anonimowych ankietatorów. Dany obiekt nie będzie informowany także o terminie dokonywanej oceny.

PW: A jak będzie wyglądał ten audyt? Jak będzie przebiegał?

WZ: Tego właśnie nie możemy ujawnić! Do hotelu czy pensjonatu zgłosi się ankieter, który przeprowadzi wywiad. Chodzi nam o to, aby sprawdzenie jakości usług odbyło się rzetelnie, to znaczy, żeby obiekt nie mógł się przygotować. Czyli, aby na moment „kontroli” całe służby hotelowe nie były w stanie pełnej gotowości. Aby pracowały tak, jak każdego dnia. Właściciel obiektu nie dowie się nic do momentu ujawnienia się audytora. I na tym, między innymi, polega niecodziennosc tego przedsięwzięcia.

MZ: To czego może oczekiwać właściciel hotelu czy pensjonatu, jakie korzyści może mieć z udziału w projekcie, skoro nie wie, co naprawdę go czeka?

AL: Wymierne korzyści z udziału w projekcie będzie miał ten obiekt, który podda się Ofensywie Jakości. A korzyści będzie wiele i to w różnych obszarach.

MZ: A czy możemy porozmawiać o konkretnych? Co, komu i kiedy?

JW: Najważniejszym elementem Ofensywy jest dokonanie anonimowej „inspekcji”. Ankieter sprawdzi kompleksowo jakość usług świadczonych przez dany obiekt noclegowy. Na podstawie tego powstanie analiza słabych i mocnych stron danego pensjonatu czy hotelu. I to jest bardzo ważne, że analiza

Tygodnik

Śr. nakład 19000 egz.

Zasięg lokalny



będzie przygotowana przez kogoś z zewnątrz, kto być może zauważy, jakie są braki i niedociągnięcia w obiekcie i to opíše.

WZ: Zdajemy sobie sprawę, że wnioski zawarte w analizie mogą być zaskakujące nawet dla samego właściciela obiektu, i że może się z nimi nie zgadzać. Co więcej, może być po przeczytaniu takiej lektury oburzony, że ktoś krytykuje usługę, która w jego mniemaniu jest świadczona wręcz wzorowo. Dlatego cały

czas podkreślamy, że program jest dla odważnych, a my jesteśmy otwarci na wszelkie sugestie i propozycje ze strony właścicieli i pracowników obiektu.

AL: Czyli pierwszym wymiernym efektem jest konkretny dokument - profesjonalny i bezstronny raport audytora zewnętrznego, który stanowi bazę do przygotowania indywidualnego programu naprawczego bądź programu wskazujące

go na kierunek rozwoju, w jakim powinny iść świadczone usługi.

Raport przygotowany zostanie przez doradcę w porozumieniu z właścicielem obiektu. Wiemy doskonale, że niejednokrotnie barierą w podnoszeniu jakości usług są uwarunkowania zewnętrzne, np.

niemożność podłączenia stałego łącza internetowego, bo brakuje odpowiedniej infrastruktury technicznej. Chcemy, aby właściele obiektów zrozumieli, że przygotowany raport będzie wnikliwą analizą stanu jakości usług i propozycją modyfikacji tam, gdzie to jest możliwe.

MZ: Czy sądzicie, że hotele i pensjonaty nie wiedzą, jak prowadzić biznes?

JW.: Ależ wiedzą! Problemem nie jest niewiedza, ale „problem z umiejętnością rozwiązywania problemów”. Często właściciel obiektu nie zdaje sobie sprawy z drobnych niedociągnięć w usługach, a uwagi gości traktowane są jako fanaberie czy wydziwianie. A okazuje się, że poprawę jakości usług można uzyskać w prosty sposób, np. wysyłając kucharkę na kurs doskonalenia umiejętności kulinarnych lub fundując recepcjonistce krótki kurs z psychologii, aby miała lepsze podejście do klienta. Bo cóż z tego, że zna ona biegle dwa języki i świetnie obsługuje komputer, jak nie potrafi być miła dla gościa. A może należałoby zmienić ofertę na stronie internetowej, bo ta obecnie jest mało czytelna?

MZ: Czyli obiekt uczestniczący w Ofensywie dostaje „listę grzechów głównych”? To w sumie niewiele...

WZ: Oferujemy znacznie więcej. Raport jest tylko punktem wyjścia do dal-

szych działań. Na podstawie wniosków zawartych w raportach przygotujemy indywidualne oferty szkoleń, doradztwa i konsultacji. Szkolenia będą adekwatne do potrzeb obiektów i udział w nich pracowników hoteli i pensjonatów będzie całkowicie bezpłatny.

MZ: Czy to oznacza, że jeżeli obiekt będzie chciał przeszkolić recepcjonistkę, kucharkę i pokojówkę, to będzie mógł skorzystać z różnych ofert szkoleniowych?

AL: Dokładnie tak to będzie wyglądać. Chodzi nam o bardzo zindywidualizowane podejście do poprawy jakości świadczonych usług w obiektach noclegowych. Ale szkolenia dla pracowników i doradztwo dla kadry kierowniczej to nadal nie wszystko, co mamy do zaproponowania!

MZ: To nadal nie wszystko?

JW: Tak. Nasza oferta zawiera jeszcze kilka ciekawych propozycji dla hoteli i pensjonatów.

AL: Wszystkie obiekty, które będą uczestniczyć w projekcie, będą miały szansę na wszechstronną i bezpłatną promocję. Przewidujemy umieszczenie reklamy Ofensywy Jakości oraz obiektów w niej uczestniczących w radiu, prasie ogólnej i branżowej oraz w telewizji.

Wszystkie obiekty objęte Ofensywą oznakowane zostaną specjalnym logo, które będzie promowane w mediach i dodatkowo na witrynie internetowej Ofensywy Jakości - www.vip.karr.pl. Planujemy też druk kolorowego katalogu zawierającego informacje o każdym obiekcie noclegowym, który weźmie udział w Ofensywie.

Tygodnik

Śr. nakład 19000 egz.

Zasięg lokalny



Ponadto na zakończenie projektu wydany zostanie specjalny kalendarz na 2008 rok, ze zdjęciami tych obiektów, które przejdą audyt.

WZ: Już teraz, i to nie tylko przedstawicieli hoteli i pensjonatów, ale wszystkich zainteresowanych, zapraszamy na konferencję otwierającą nasz projekt. Konferencja odbędzie się 30 marca 2006 roku w Jeleniej Górze w hotelu „Mercure” przy ul. Sudeckiej.

AL: Cały projekt ma zakończyć się w grudniu 2007 roku i do tego czasu jeszcze sporo się wydarzy. Ale dzisiaj już nie zdążymy o tym opowiedzieć. Zapraszamy na rozmowę za dwa tygodnie. A wszystkich zainteresowanych zapraszamy do odwiedzenia Biura EQUAL lub naszej strony internetowej www.vip.karr.pl.

Chcesz wiedzieć więcej już teraz? A może chcesz wziąć udział w projekcie? Udział całkowicie bezpłatny!

Zapraszamy do kontaktu z nami:
Biuro EQUAL

Karkonoska Agencja Rozwoju
Regionalnego S.A.

ul. 1 Maja 27, 58-500 Jelenia Góra
pon. - piąt. w godz. 8.00-14.00

Tel. 075 75 232 93, fax 075 75 227 94

e-mail: ofensywa@karr.pl

www.vip.karr.pl

Inicjatywa Wspólnotowa EQUAL jest częścią strategii Unii Europejskiej na rzecz stworzenia większej liczby miejsc pracy i zapewnienia szerokiego do nich dostępu. Finansowana przez Europejski Fundusz Społeczny [EFS], ma na celu testowanie i popieranie - w drodze współpracy transnarodowej - nowych sposobów zwalczania wszystkich form dyskryminacji i nierówności na rynku pracy, zarówno wobec osób zatrudnionych, jak i poszukujących pracy. EQUAL to laboratorium dla nowatorskich pomysłów stanowiących odpowiedź na największe wyzwania zmieniającego się rynku pracy.
www.equal.org.pl

Partnerstwo na Rzecz Rozwoju „Nowe szanse dla transgranicznego rynku pracy i gospodarki Euroregionu Nysa”
Karkonoska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A. jest członkiem Partnerstwa na Rzecz Rozwoju działającego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL.
Partnerstwo powstało w wyniku porozumienia kilku organizacji i instytucji działających na obszarze Euroregionu Nysa. Organizacją Zarządzającą i jednocześnie dysponentem środków finansowych w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL jest Fundacja Centrum Wspierania Przedsiębiorczości w Zgorzelcu.

„Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL”.



„NJ” nr 8, 21-27.02.06 r.

19

kolumna.pla

Tygodnik

Śr. nakład 19000 egz.

Zasięg lokalny

