

АБТ-АСТЕ Russia отправила в аттестованные отели «тайного гостя»

В конце прошлого года департамент аттестации бизнес- и конференц-отелей АБТ-АСТЕ Russia устроил выборочную инспекцию московских отелей, получивших аттестат больше года назад.

Под проверку попали и отели под управлением международных гостиничных цепочек, таких как Marriott, IHG, Hilton, Carlson Rezidor, и независимые средства размещения, такие как отель «Савой», гостиницы «Садовое кольцо» и «Аминьевская», бизнес-отель «Протон», «Ирис конгресс-отель» и другие.

Сотрудник департамента под видом обычного посетителя общался с менеджерами и осматривал гостиницы, якобы выбирая размещение для своего друга-иностранца или группы коллег из других городов. В ходе тайной экспресс-проверки инспектор оценивал соответствие самым основным критериям стандарта АБТ-АСТЕ Russia, которые особенно важны для корпоративных покупателей в отеле. Среди них скорость и исправность работы Интернета, компетентность персонала, оснащение номеров, наличие исправных аварийных знаков, чистота, удобная навигация по отелю и прочие. Эксперт проверял и соблюдение правил конфиденциальности проживания: сотрудники ресепшен при заселении гостя не должны произносить вслух номер его комнаты. Специалисты АБТ-АСТЕ Russia рекомендуют всегда называть лишь этаж, а номер комнаты записывать на конверте для ключа.

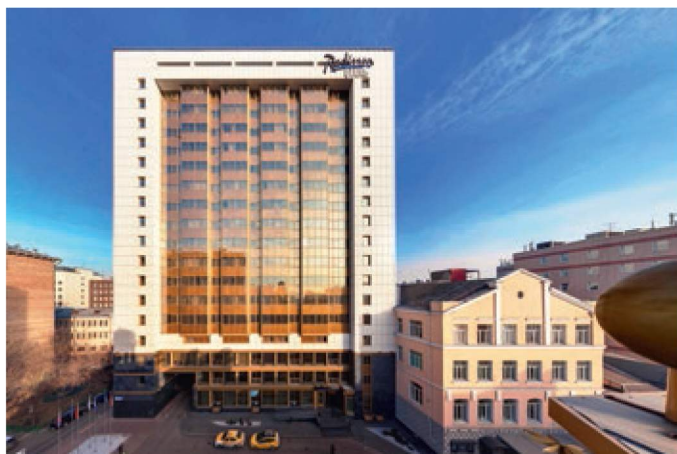
«Тайный гость» обращал внимание на наличие именных значков у персонала и доступной прессы — инспектора приятно удивило, что в отелях цепочки Holiday Inn

она представлена на четырех языках. В отдаленных от центра гостиницах, таких как «Протон» и «Аминьевская», было проверено, должным ли образом осуществляется заявленный бесплатный трансфер от метро, есть ли в отеле актуальное расписание и так далее.

Сотрудников АБТ-АСТЕ Russia порадовало, что после получения аттестата гостиницы не нарушают стандарт Ассоциации и продолжают ему четко следовать. Несмотря на большую загрузку отелей, менеджеры по-прежнему отзывчивы и внимательны к гостям. Немаловажно и то, что персонал гостиниц оперативно реагировал на просьбы и вопросы тайного инспектора независимо от того, проявлял ли он интерес к одноместному проживанию на один день или к групповому заезду на месяц. Особенно хотелось бы выделить отель Radisson Blu Belorusskaya и менеджера Наталью Удальцову. Экскурсия по отелю была проведена г-жой Удальцовой согласно всем правилам делового этикета и, что называется, с душой.

Впрочем, в ходе инспекции в отелях были замечены и небольшие недочеты. По итогам проверки каждая гостиница получит два документа: протокол несоответствий, выявленных инспектором, и протокол рекомендаций, направленных на исправление данных недочетов. Так, эксперты АБТ-АСТЕ Russia требуют, чтобы в лифте имелась информационная таблица, указывающая на этажи основных зон отеля. Понятная навигация должна быть и в коридорах, особенно в больших отелях. У некоторых проверенных гостиниц навигация была неполная. Кроме того, в ряде отелей были некоторые перебои с работой Wi-Fi. Среди прочих единичных несоответствий — отсутствие прессы на иностранных языках или подсветки на знаках аварийных выходов.

Отель Radisson Blu Belorusskaya



ИНФОРМАЦИЯ ОБ АТТЕСТОВАННЫХ ОТЕЛЯХ ПОЯВИТСЯ В НАВИГАЦИОННЫХ ПРИЛОЖЕНИЯХ

За последний год география аттестованных АБТ-АСТЕ Russia отелей была существенно расширена. Теперь программа аттестации включает средства размещения более чем в 40 городах России и стран СНГ. При этом участники программы аттестации АБТ-АСТЕ Russia — это не только крупные гостиницы под управлением известных цепочек в больших городах, но и независимые отели, которые находятся в отдаленных, но активно развивающихся регионах: гранд-отель «Восток» в Стерлитамаке, отель «Мира» в Южно-Сахалинске, «Кавади-Пьетра» в Ростовской области, Hermitage в Бресте (Республика Беларусь) и многие другие.

В декабре программу аттестации прошли отель «Триумф» в Обнинске (Калужская область) и премиум-отель «Лагуна» в Липецке, а также парк-отель «Воздвиженское» в Московской области. Уже в январе нового года к программе присоединился еще один отель в окрестностях столицы — Imperial Palace & SPA. Кстати, в прошлом году также велась активная работа с гостиницами Казахстана, Армении и Азербайджана.

В 2014-м департамент аттестации бизнес- и конференц-отелей начал сотрудничество с картографическим подразделением HERE компании Nokia. В самое ближайшее время в навигационных приложениях HERE появится информация об отелях, аттестованных АБТ-АСТЕ Russia, что значительно упростит процесс выбора гостиницы и позволит более детально изучать спектр предлагаемых в ней услуг.