

## Chování se k hostu – pracovní list

Jak se chovat k hostu v turismu?

### PROFESIONÁLNĚ A SRDEČNĚ!

Toto chování pro každého není samozřejmé, musí se mu učit! Kdo pracuje v oblasti cestovního ruchu, ten by měl mít rád lidi. Měl by si také umět představit, co si host myslí, jaká jsou jeho přání.

Představte si, že host má své tajné – soukromé otázky a pokuste se tyto otázky zodpovědět a pokuste se také vymyslet další soukromé otázky, které by host mohl mít.

- Jaký bude pobyt, Dostanu za své peníze odpovídající služby?
- Budu se v tomto hotelu (restauraci,...) cítit dobře? Mohu se tam cítit jako doma?
- Budou se brát vážně má přání, prosby, požadavky a budou tato respektována?
- Nebudu se muset o nic starat, budou o mě pečovat, budu se cítit bezstarostně a budu moci relaxovat, odpočívat?
- Mohu tímto pobytem zde zvýšit svou prestiž? (získat obdiv spolupracovníků, zájem sousedů, ...)
- Co by mě tu mohlo negativního potkat?

Poznamenejte si odpovědi a sepište další možné otázky a jejich řešení:

---



---

Každý, kdo přichází do kontaktu s hostem, rozhoduje o jeho spokojenosti. Je jedno, zda je to majitel – podnikatel, manažer nebo pokojská.

Základní pravidlo: Zásady společenského chování nemůžeme tvrdě a staticky vyžadovat, nýbrž je citlivě používat podle konkrétní situace.

### Hlavní body etikety:

Zdravení



EVROPSKÁ UNIE  
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ  
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



Podání ruky

Vykání, tykání

Verbální a neverbální rozloučení

Oblečení, vzhled, hygiena

Odstup a distanční prostor

Kdo komu dává přednost

Zasedací pořádek

Chování při oficiálních příležitostech

Pokud si nejste jisti, že byste v těchto situacích obstáli, vyhledejte si informace.

Adolph Freiherr von Knigge: „zajímej se o druhé, pokud chceš, aby se jiní zajímali o tebe – respektuj sám sebe, když chceš, aby tě druzí respektovali.“

Procvičte si němčinu:

Guten Tag = dobrý den

Danke = děkuji

Hallo = ahoj

Bitte = prosím

Tschüss = ahoj

Auf Wiedersehen = na shledanou

Pokud chceme spokojeného hosta, měli bychom se zamyslet nad možnými kritickými situacemi:

- Parkoviště (žádné, nelze ho najít,...)
- Počasí
- Host měl jiné představy (pokoj, okolí, zábava,...)
- Host si stěžuje na pokoj (jídlo, hluk,...)

Udělejte si poznámky, jak by bylo vhodné reagovat v těchto případech v různých situacích:

---

Možná doplníte další kritické situace:

---

A další možná řešení:

---



EVROPSKÁ UNIE  
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ  
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



Zvažte různé výkonové prvky a položte sami sobě následující otázky:

- V jakých fázích celého řetězu servisních služeb (informace a plánování, orientování, informace, jídlo, volný čas, zábava, nakupování, příjezd, odjezd, vzpomínky) se mohou objevit pro hosta kritické situace?
- Jaké kritické situace vznikají v těchto fázích?
- Co byste jako v těchto situacích jako poskytovatel služeb dělali?
- Jaká opatření, která by těmto situacím zamezila, jsou smysluplná

Sestavte tabulku – zde je příklad – doplňte:

<b>Host v ubytovacím zařízení</b>	<b>Kritické situace</b>	<b>Opatření poskytovatele služby</b>
Poptávka – nabídka	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prošlé prospekty</li> <li>- trvá to dlouho</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- staré prospekty vyřadit, nezasílat</li> <li>- ....</li> <li>- ....</li> </ul>
Rezervace		
Příjezd	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stres</li> <li>- zácpa na silnici</li> </ul>	
Check in		
Ubytování na pokoji		
Den odjezdu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nátlak na hosta ohledně uvolnění pokoje</li> <li>- předčasná snídaně není možná</li> <li>-</li> </ul>	
Vyúčtování	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nesouhlasí</li> <li>- trvá dlouho</li> <li>- nejasnosti</li> <li>-</li> </ul>	
Rozloučení	<ul style="list-style-type: none"> <li>- příliš dlouhé nebo chybějící rozloučení</li> <li>-</li> </ul>	
Doma	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nezaslání žádné pošty</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zaslat poděkování</li> <li>- další kontakty dle cílové skupiny</li> <li>-</li> </ul>

