

ПОЛИТИКА КОММУНИКАЦИИ, УЧИТЫВАЮЩАЯ ИНТЕРЕСЫ ГОСТЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Как команда, мы обязаны обеспечить полную доступность для людей с ограниченными физическими возможностями, создавая удобную и комфортную среду для их пребывания в Tasigo hotels. Одним из наиболее важных аспектов достижения этой цели является эффективная коммуникация. В рамках тренинга по выстраиванию коммуникаций и доверительных отношений с гостями с ограниченными физическими возможностями обсуждались следующие важные рекомендации для работы:

1. Будьте терпеливы и внимательны: иногда гостю с ограниченными физическими возможностями может потребоваться больше времени, чтобы сообщить о своих потребностях или желаниях. Важно уделить им время и быть полностью внимательными и терпеливыми.

2. Используйте понятный и простой язык: избегайте использования технических терминов или сленговых выражений, которые гость может не понять. Вместо этого используйте ясный и лаконичные формулировки.

3. Уважайте предпочтительный для гостей способ коммуникации: разные виды инвалидности требуют разных способов общения. Некоторые гости могут предпочесть язык жестов, в то время как другим удобно использование вспомогательных технологий, таких как слуховые аппараты.

4. Сосредоточьтесь на человеке, а не на инвалидности: разговаривайте непосредственно с гостем, а не с сопровождающим или опекуном. Избегайте использования формулировок, которые определяют их исключительно по их инвалидности.

5. Будьте активны: старайтесь предвидеть потребности гостей и предпринимайте шаги для их удовлетворения до того, как они попросят. Это может быть достигнуто за счет обеспечения доступа к пандусам для инвалидов, колясок, больших дверных проемов, просторных ванных комнат, где предусмотрено все необходимое.

6. Запросите обратную связь: попросите гостя оставить отзыв о том, как мы можем улучшить его впечатления. Мы можем многому научиться на их опыте и использовать эти знания для улучшения нашего сервиса.



7. Уважайте личное пространство и неприкосновенность частной жизни. Не прикасайтесь и не перемещайте вспомогательные устройства гостя без его разрешения.

8. Будьте готовы учиться. Если вы не уверены, как взаимодействовать с гостем с определенной инвалидностью, не бойтесь обратиться за советом к коллегам или к самому гостю.

9. Адаптируйтесь к потребностям гостя. Будьте гибкими и готовыми вносить коррективы в соответствии с его потребностями. Например, если гость глухой, подумайте об использовании письменного метода общения, чтобы обеспечить эффективную коммуникацию.

10. Относитесь ко всем гостям с достоинством и уважением. Помните, что все гости, независимо от их способностей, заслуживают того, чтобы к ним относились с должным вниманием и предоставляли равный доступ к гостиничным услугам и удобствам.

Важно помнить, что каждый гость уникален и может требовать различных форм общения. Следуя этим советам и проявляя инициативу, мы можем гарантировать, что все наши гости получают максимально возможный уровень обслуживания клиентов.