

Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΛΕΥΘΕΡΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Δρ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΖΩΓΡΑΦΟΣ

Η ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗ ΠΙΣΤΗ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ

- Όταν ο τουρίστας επισκέπτεται για πρώτη φορά έναν προορισμό, δεν είναι εκ των προτέρων σίγουρος για την επιτυχία της επιλογής του και νιώθει ανασφάλεια
- Αντίθετα, όταν επιστρέφει σε αν ξενοδοχείο που στο παρελθόν του έδωσε ικανοποίηση και όπου γνωρίζει ένα μέρος του προσωπικού, αισθάνεται ότι είναι σε «καλά χέρια»
- Αρέσει άλλωστε σε όλους μας να πηγαίνουμε σε μέρη που μας θεωρούν δικό τους άνθρωπο και να νιώθουμε σαν το σπίτι μας
- Οι πελάτες οι οποίοι επιστρέφουν κατ' επανάληψη στο ίδιο ξενοδοχείο ονομάζονται «repeaters» και αποτελούν για πολλά συγκροτήματα ανεξαρτήτως δυναμικότητας τον ακρογωνιαίο λίθο της πελατείας τους. Το ποσοστό τους ξεπερνά το 30%

Η ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗ ΠΙΣΤΗ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ

- Πολλοί από τους έλληνες ξενοδόχους που έχουν κατανοήσει την ύψιστη σημασία αυτών των πελατών έχουν προχωρήσει σε καινοτομίες και τους προσφέρουν προνόμια
- Οι τακτικοί πελάτες μένουν πάντα στο ίδιο δωμάτιο. Η ρεσεψιόν κάνει τα πάντα για να τους ικανοποιήσει
- Μόλις αφιχθούν στο ξενοδοχείο, ο υπεύθυνος της ψυχαγωγίας τους υποδέχεται με εγκάρδιο τρόπο και τους εύχεται καλή διαμονή. Ένα από τα ζητούμενα προσόντα των ανιματέρ είναι να συγκρατεί τις φυσιολογικές των πελατών και να τους αναγνωρίζει αμέσως. Φαίνεται ότι αυτό τους κάνει να αισθάνονται ξεχωριστοί, καλοδεχούμενοι και σημαντικοί
- Λουλούδια ή καλάθι με φρούτα τους περιμένει στο δωμάτιο
- Ειδική έκπτωση στα μπαρ
- Μια φορά την εβδομάδα οργανώνεται ειδική εκδήλωση στην οποία προσκαλούνται αποκλειστικά οι repeaters

Ο ANIMATEP

- Ποια είναι τα προσόντα που χρειάζεται να έχει κάποιος για να κάνει μια επιτυχημένη καριέρα στην ανιμασιόν;
- Είναι τα προσόντα που αποκτά κάποιος μέσω της εκπαίδευσης και εμπειρίας
- Είναι επίσης τα προσόντα που πρέπει να διαθέτει κάποιος εκ φύσεως
- Ευχάριστη προσωπικότητα, υψηλό αίσθημα επικοινωνίας, έμφυτο χιούμορ, ευστροφία, ταχύτητα αντίληψης, εφευρετικότητα, καλό αυτοσχεδιασμό, άψογο οργανωτικό πνεύμα, μεγάλη ικανότητα παρακίνησης των πελατών, αστείρευτη δυναμικότητα, δημιουργική φαντασία, ικανότητες ψυχολόγου, προνοητικότητα, αυθορμητισμό
- Και όχι μόνο: Καλή γενική μόρφωση, χορευτικές ικανότητες, καλλιτεχνικά και αθλητικά ενδιαφέροντα, άριστη φυσική κατάσταση, ξένες γλώσσες, ειλικρινές χαμόγελο

Ο ANIMATER

- Ο ανιματέρ πρέπει να είναι άρτια ενημερωμένος για τον πολιτισμό, την αρχιτεκτονική, τις εκκλησίες, τα παραδοσιακά πανηγύρια, για τις γιορτές, για τα φεστιβάλ για τη φύση, τη λαϊκή τέχνη, τα ήθη και έθιμα της περιοχής
- Η ψυχαγωγία μπορεί φαινομενικά να δείχνει σα μια ευχάριστη απασχόληση, αλλά στην πραγματικότητα απαιτεί δυνατό χαρακτήρα, υπομονή και φαντασία
- Ένα από τα απαραίτητα στοιχεία της ανιμασιών είναι το γέλιο. Αυτό μπορεί να πηγάζει από απρόοπτες καταστάσεις, μιμήσεις, πείεργες συμπεριφορές, αλλόκοτες μεταμφιέσεις, απροσδόκητη ασυναρτησία
- Μια κωμική κατάσταση πρέπει να περιέχει τη σωστή δόση γέλιου. Υπερβολές οδηγούν σε αγένεια, ανεπάρκεια σε υποτονικότητα. Το κοινό πρέπει να αποκωδικοποιεί εύκολα το μήνυμα και να κατανοεί τη σημασία του αστείου. Πρέπει ο ανιματέρ να διαθέτει κρίση και ευστροφία

Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ANIMATER

- Οι αρχές που πρέπει να διέπουν τη συμπεριφορά των ανιματέρ σε γενικές γραμμές είναι:
- Να χαμογελάει και να είναι φιλικός με όλους τους πελάτες , να τους χαιρετάει όλους
- Να είναι παρών και προσιτός. Η παρουσία του δίπλα στους πελάτες πρέπει να είναι μόνιμη και συνεχής
- Όταν κάποιοι πελάτες αντιμετωπίζουν προβλήματα, θα προσπαθεί να τους βοηθήσει
- Να μη μιλάει πολύ δυνατά ή να φωνάζει
- Αν κάποιος πελάτης του αναφέρει μια δυσλειτουργία ή του εκφράσει παράπονο να ενημερώσει άμεσα τη ρεσεψιόν
- Όχι παρατεταμένη νυχτερινή διασκέδαση
- Όχι αλκοόλ

Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ANIMATER

- Οι χώροι διαμονής πρέπει να είναι τακτοποιημένοι
- Πρέπει αν δειπνούν με τους πελάτες, δίνοντας πάντα τη σειρά τους στις ουρές που σχηματίζονται σε μπουφέδες
- Οι ανιματέρ πρέπει να είναι ντυμένοι ομοιόμορφα και να φέρουν ένα διακριτικό σήμα που να φανερώνει την ιδιότητα τους, ώστε να μπορούν να αναγνωρίζονται εύκολα. Η εξωτερική εμφάνιση πρέπει να είναι άψογα περιποιημένη
- Όταν θα χρειαστεί να διασχίσουν τους εσωτερικούς χώρους όπως η ρεσεψιόν δε θα πρέπει να είναι ξυπόλητοι ή με μαγιό