

Essential Key Skills for HORECA



Εισαγωγή

Πολλές από τις δεξιότητες που περιγράφονται στην παρουσίαση είναι απαραίτητες ανεξάρτητα από τον τομέα που θα επιλέξετε να κάνετε καριέρα, όπως για παράδειγμα η ενσυναίσθηση, η επικοινωνία, η δημιουργικότητα.

Ειδικά στον τομέα της HORECA οι ίδιες δεξιότητες μπορούν να μεταμορφώσουν ένα ταξίδι σε μια ανεξίτηλη ανάμνηση που θα συνοδεύει τους καλεσμένους εφ' όρου ζωής.





Empathy - Ενσυναίσθηση

Creativity - Δημιουργικότητα

Communication - Επικοινωνία

Customer Service - Εξυπηρέτηση

Cultural Awareness - Συνειδητότητα των πολιτισμικών διαφορών

Resilience - Αντοχή

Adaptability - Προσαρμοστικότητα

Continuous Active Learning – Διαρκής & Ενεργητική Μάθηση

Time Management – Διαχείριση Χρόνου

Problem Solving – Αναλυτική Σκέψη που βοηθά στην επίλυση προβλημάτων

Tech Savviness – Εξαιρετική σχέση με την Τεχνολογία

Teamworking - Ομαδικότητα

Η ικανότητα να βλέπουμε με τα μάτια του άλλου. Να μπαίνουμε στα παπούτσια του.

Ενσυναίσθηση

Αποτελεί θεμέλιο λίθο για την κοινωνικότητά μας και είναι ένα εξαιρετικά σημαντικό εφόδιο στον τομέα της HORECA.



Μας επιτρέπει να καταλαβαίνουμε :

- Τι αισθάνεται ο άνθρωπος που είναι απέναντι μας (πελάτης – συνάδελφος – προιστάμενος – υφιστάμενος)
- Τι έχει ανάγκη να ακούσει από εμάς
- Τι περιμένει από εμάς αλλά και γιατί έδρασε με έναν συγκεκριμένο τρόπο ή έχει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά.

Γνωρίζουμε τον εαυτό μας σημαίνει ότι μπορούμε να αναγνωρίσουμε, να αντιληφθούμε τι αισθανόμαστε.



Ενσυναίσθηση



“Αν θέλετε να αντιληφθείτε τι αισθάνονται οι γύρω σας πρέπει πρώτα να μπορείτε να αναγνωρίζετε τα δικά σας συναισθήματα”.

“Ξεκινώντας από τον εαυτό μας, με κατάλληλη εξάσκηση μπορούμε να αναγνωρίσουμε τι σκέφτονται και τι αισθάνονται κι όσοι είναι κοντά μας και να επικοινωνήσουμε μαζί τους ευκολότερα”.

American Psychological Association

Οι άνθρωποι με ανεπτυγμένη την δεξιότητα της ενσυναίσθησης δείχνουν αυτό που αισθάνονται χωρίς να χρειάζεται να το εκφράσουν λεκτικά!

Ενσυναίσθηση



Μέσω της ενσυναίσθησης μπορούμε να μεταφέρουμε πιο εύκολα και πιο πειστικά τις ιδέες και τις απόψεις μας

Creativity is intelligence having fun.

Albert Einstein

CREATIVITY



Osteria Francescana was named in
2018 the best restaurant in the world



Η Επιτομή της
Δημιουργικότητας

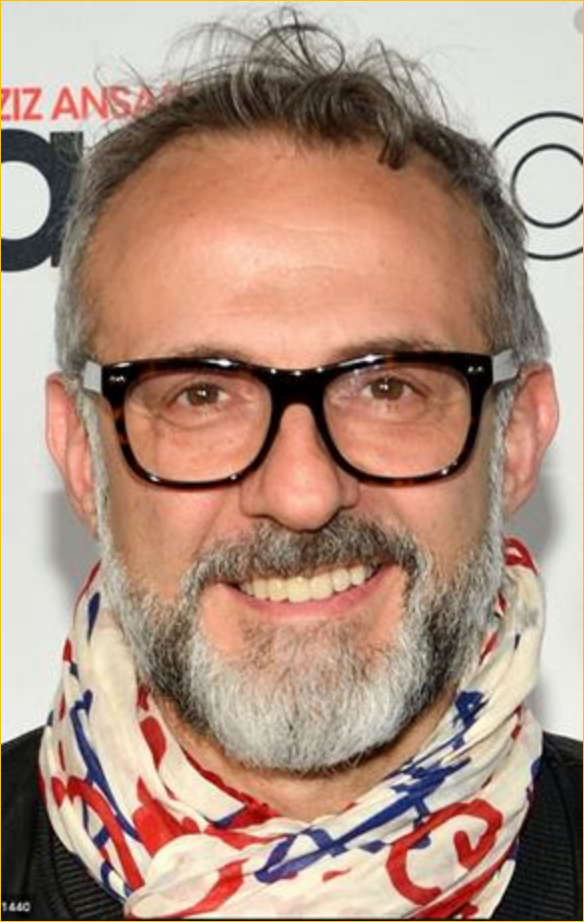
Osteria
Francescana is
owned and run by
chef Massimo
Bottura in
Modena, Italy.

<https://osteriafrancescana.it/>

Δημιουργικότητα

“We learn to be creative by experimenting, exploring, questioning assumptions, using imagination and synthesizing information”.

Massimo Bottura



Massimo Bottura



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



Η επικοινωνιακή ικανότητα ανυψώνει την Εμπειρία του Πελάτη, αποτελεί απτή απόδειξη του ότι τον ακούμε, ότι δίνουμε έμφαση στην ανατροφοδότηση.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

«Μόνο όταν πραγματικά ακούμε μπορούμε να καταλάβουμε τι θέλει ο Καλεσμένος μας και να του το προσφέρουμε αυτούσιο.»

Arne Sorenson, Marriott CEO, (1959 – 2021)

«Η επικοινωνία δημιουργεί πιστούς πελάτες, ενισχύει το όνομα της επιχείρησης και οδηγεί στην επιτυχία».

Conrad Hilton, (1887 – 1979)

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η ουσιώδης επικοινωνία δεν είναι επίκτητη γι' αυτό χρειάζεται να εκπαιδευτούμε και να την καλλιεργήσουμε.

The most important
thing in
communication is
hearing what isn't
said.

Peter Drucker

meetville.com

Οι καιροί επιβάλλουν εξυπηρέτηση & ικανοποίηση όλων των αισθήσεων του Καλεσμένου μας.



Μπορείτε να φανταστείτε αυτούς τους εργαζόμενους...



Εξυπηρέτηση
Πελάτη

... να σερβίρουν αυτό το πιάτο ;

Εξυπηρέτηση
Πελάτη



Εξυπηρέτηση Πελάτη



Έχουν παρέλθει ανεπιστρεπτί οι μέρες που οι καλεσμένοι μας αρκούνταν σε ένα «ευχαριστώ» ή «παρακαλώ» κι ένα μόνο χαμόγελο μας έφτανε για να τους γεμίσει ικανοποίηση.

Ανεξάρτητα από το αν κάποιος ταξιδεύει για δουλειά ή αναψυχή, αν επισκέπτεται ένα εστιατόριο στην γειτονιά του ή στην άλλη άκρη της γης έχοντας κάνει κράτηση 6 μήνες πριν, το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνει θα καθορίσει το αν θα το προτείνει ή θα το μοιραστεί με γνωστούς και φίλους ή θα το στιγματίσει γράφοντας μια αρνητική στο TripAdvisor.

«Σήμερα όλες οι επιχειρήσεις στον τομέα της Φιλοξενίας πετυχαίνουν ή αποτυγχάνουν ανάλογα με το πόση αξία δίνουν στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη.»

Peter Ricci, Director, Hospitality & Tourism Management, Florida Atlantic University

Συνειδητότητα των πολιτισμικών διαφορών



Στον τομέα της Φιλοξενίας το πλέον πιθανό είναι ότι θα έρχεστε σε συχνή επαφή με ανθρώπους από όλα τα πλάτη και τα μήκη της γης αλλά και θα έχετε και συναδέλφους με εντλέως διαφορετική καταγωγή, αξίες, απόψεις, προσδοκίες και κοσμοθεωρίες.



Αν είστε σε θέση να αντιληφθείτε και να δεχτείτε τους ανθρώπους παρά όλες αυτές τις διαφορές είναι βέβαιο ότι θα μελαγουρήσετε!

Αν είστε σε θέση να αντιληφθείτε και να δεχτείτε τους ανθρώπους παρά τις πολιτισμικές διαφορές τους είναι βέβαιο ότι θα μελαγουργήσετε στην Φιλοξενία!

Συνειδητότητα
των
πολιτισμικών
διαφορών



Chef, Restaurateur

Sean Brock

He is one of the most important chefs in US. As executive chef and owner at both McGrady's and Husk, the James Beard Award-winning chef is a leader in the movement to preserve and restore traditional Southern heirloom ingredients.

His restaurants preach and teach Southern ingredients and traditions, and the menu at Husk focuses solely on foods indigenous to the region. Brock is also a passionate advocate for seed saving and grows a number of heirloom crops.

Ο Sean Brock είναι ένα από παράδειγμα επαγγελματία της Φιλοξενίας που έδωσε αξία στις ιδιαίτερες πρώτες ύλες του τόπου του και δημιούργησε μοναδικές γευστικές εμπειρίες. Είναι ένα παράδειγμα συνειδητότητας των πολιτισμικών διαφορών.



<https://www.instagram.com/huskrestaurant/>

<https://bit.ly/2ZXbvh3>

<https://chefseanbrock.com/media/>

Συνειδητότητα
των
πολιτισμικών
διαφορών



Sean Brock
(American chef)

CATFISH WITH HOPPIN' JOHN

“Resilience is the process of adapting well in the face of adversity, trauma, tragedy, threats or significant sources of stress — such as family and relationship problems, serious health problems or workplace and financial stressors.”

American Psychological Association



Ανθεκτικότητα



Η ανταπόκρισή όλων μας στην Αλλαγή δεν είναι εύκολη υπόθεση.

Οι άνθρωποι είμαστε φτιαγμένοι να λειτουργούμε με ρουτίνες γι' αυτό ασυνείδητα αντιδρούμε αρνητικά στις αλλαγές.

Μπορούμε όμως να αναπτύξουμε δεξιότητες ώστε να ελέγξουμε το stress και να πορευτούμε σε καταστάσεις και συνθήκες νέες ή απρόβλεπτες.

Μπορούμε επίσης να φθάσουμε στο σημείο να αξιοποιούμε την Αλλαγή για να μάθουμε και να βελτιωθούμε, αν διαθέτουμε Ανθεκτικότητα.

David Fletcher and Mustafa Sarkar (2016)

Ανθεκτικότητα



Αν είστε νεοεισερχόμενος στον τομέα της Φιλοξενίας καλό είναι να γνωρίζετε ότι ο δρόμος θα είναι γεμάτος προκλήσεις! Πίεση χρόνου, stress, καταστάσεις που θα απαιτούν από εσάς νηφαλιότητα, συνθήκες έντονης σωματικής κούρασης με διαρκείς απαιτήσεις από πελάτες, συναδέλφους και προϊσταμένους.

Με την κατάλληλη εκπαίδευση και προετοιμασία θα μπορείτε να αντιμετωπίζετε κάθε πρόκληση και μάλιστα με τρόπο που θα σας βοηθά και στην αυτοβελτίωση. Να γίνετε ανθεκτικοί.

Θα μπορείτε να αντιληφθείτε ότι πολλά από όσα συμβαίνουν είναι πέραν του πεδίου ελέγχου σας και δεν ευθύνεστε εσείς για τον τρόπο που άλλοι συμπεριφέρονται ή ενεργούν ούτε και για τις συνθήκες που δημιουργούνται απρόβλεπτα.

Μια τέτοια προσέγγιση θα σας απελευθερώνει και θα σας επιτρέπει να δείτε τα πράγματα με απόσταση και να επικεντρώνεστε σε ότι ελέγχετε και μπορείτε πραγματικά να κάνετε. Αυτό είναι η Αθεκτικότητα.

«Δεν είναι τα πιο έξυπνα ή τα πιο δυνατά τα όντα που επιβιώνουν σε περιόδους αλλαγών αλλά το πιο ευπροσάρμοστα». Κάρολος Δαρβίνος

Προσαρμοστικότητα

Ο άνθρωπος, που δέχεται τις αλλαγές και προσαρμόζεται σ' αυτές, δεν σημαίνει ότι συμβιβάζεται ή θυσιάζει ή κάνει έκπτωση στις αξίες του, τα όνειρα του και τις επιδιώξεις του.

Πολλές φορές στη ζωή, τα πράγματα δεν γίνονται όπως τα περιμένουμε ή όπως τα έχουμε σχεδιάσει. Οι αλλαγές που βιώνουμε συχνά δεν είναι ευχάριστες. Αντίθετα μπορεί να είναι καταστροφικές, επίπονες ή και μη αναστρέψιμες.

Η προσαρμοστικότητα αποτελεί μια ιδιότητα επιβίωσης όλων των ζωντανών οργανισμών.

Προσαρμοστικότητα

Ενώ παραμένει εξίσου σημαντικό να αξιοποιούμε παλιότερες εμπειρίες μας στην Αλλαγή και πως αντιδράσαμε σε αυτήν, η Προσαρμοστικότητα έχει να κάνει κυρίως με το πόσο ευέλικτοι αλλά και ανοιχτοί είμαστε να δεχθούμε ότι στην πορεία μας θα έχουμε και αποτυχίες, θα κάνουμε και λάθη.

Σε έναν κόσμο που αλλάζει και θα συνεχίσει να αλλάζει η Προσαρμοστικότητα είναι ένα από τα πιο σπουδαία συστατικά για την επιτυχία.

Διαρκής
&
Ενεργητική
Μάθηση

Στην Φιλοξενία ο ρυθμός των αλλαγών είναι καταγιστικός λόγω της επίδρασης που έχει η Τεχνολογία στον κλάδο αλλά και του έντονου ανταγωνισμού.

Ένα πολυτελές ξενοδοχείο στην Ελλάδα μπορεί να ανταγωνίζεται με άλλα αντίστοιχου επιπέδου στην ευρύτερη περιοχή της Μεσογείου.

Ένα βραβευμένο με αστέρια Michelin εστιατόριο στην Βαρκελώνη αποτελεί για πολλούς σημαντικό κίνητρο να επισκεφθούν την πόλη, οπότε το εστιατόριο γίνεται ο προορισμός.

Είναι επιβεβλημένο όχι απλά να ενημερωνόμαστε για τις εξελίξεις και τις αλλαγές αλλά να τις αγκαλιάζουμε και να επενδύουμε γόνιμο χρόνο με πρόθεση να μάθουμε.

Διαρκής & Ενεργητική Μάθηση



Η ενεργητική μάθηση απαιτεί από τον εκπαιδευόμενο αντί της παθητικής κατανάλωσης γνώσεων που του προσφέρονται από τρίτους (εκπαιδευτικούς/ συναδέλφους / προϊσταμένους) την ανάληψη πρωτοβουλίας και την διαρκή αναζήτηση νέας γνώσης μέσα από άρθρα, έρευνες, μελέτες και δημοσιεύσεις.



Μια συζήτηση ακόμη και με έναν άγνωστο μπορεί να μας δώσει την αφορμή να ψάξουμε και να μάθουμε κάτι νέο που αφορά στην δουλειά μας ή στα ενδιαφέροντά μας. Αρκεί να είμαστε «αιώνιοι ενεργητικοί εργάτες της Μάθησης». Να νοιώθουμε την ανάγκη να μαθαίνουμε, να εμβαθύνουμε (αυτό διαφοροποιεί την γνώση από την πληροφόρηση) και να μοιραζόμαστε την γνώση σε κάθε ευκαιρία.



Η Διαρκής & Ενεργητική Μάθηση είναι μια δεξιότητα που χρειάζεται εξάσκηση για να διατηρηθεί αλλά προσφέρει σε όσους την κατέχουν μια νεανικότητα, μια φρεσκάδα, μια δίψα για την ζωή. Είναι συνήθως αυτοί οι άνθρωποι που πάντα έχουν κάτι ενδιαφέρον να πουν και που δεν σταματούν να κινούνται.

Διαχείριση Χρόνου


Τι μας συμβαίνει όταν δεν κάνουμε καλή Διαχείριση του Χρόνου μας:

- Αναβλητικότητα
- Υπερφορτωμένο πρόγραμμα
- Προβλήματα των υφισταμένων σας
- Περιττές μετακινήσεις και άσκοπα ταξίδια
- Μεγάλος όγκος e-mail και εγγράφων
- Κακή διαχείριση συναντήσεων
- Περισπασμοί – διακοπές - παρεμβολές



Χρήσιμες Συμβουλές για Σωστή Διαχείριση του Χρόνου σας

Διαχείριση Χρόνου



Ξεκαθαρίστε τους στόχους σας και τις προσδοκίες από και προς αυτούς

Ζητάτε ξεκάθαρες κατευθύνσεις σχετικά με τις προτιμήσεις τους σχετικά με τον τρόπο επικοινωνίας

Αποφεύγετε τις άσκοπες συναντήσεις

Σκεφτείτε πώς εσείς μπορεί να σπαταλάτε το χρόνο των άλλων

Εξαλείψετε τα σημεία συσσώρευσης εργασίας

THE FIVE PRIMARY STEPS IN PROBLEM SOLVING



“Hospitality is a tech industry now”

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός αλλάζει τον κλάδο και βρίσκει τους περισσότερους απροετοίμαστους.

Σήμερα οι περισσότεροι ξενοδόχοι θα επενδύσουν με μεγαλύτερη ευκολία στην ανακαίνιση ενός χώρου ή ολόκληρου του ξενοδοχείου παρά σε εργαλεία και συσκευές Τεχνολογίας που θα αλλάξουν τον τρόπο που αλληλεπιδρά το ξενοδοχείο με τους καλεσμένους του.

Έχει δημιουργηθεί το εξής χάσμα:

Οι καλεσμένοι μας σήμερα είναι super tech savvy, περιμένουν να βρουν στα ξενοδοχεία συσκευές κι εφαρμογές για να μοιράζονται το περιεχόμενο που έχουν στις συσκευές τους ή σε συνδρομητικές υπηρεσίες, να ενημερωθούν από το κινητό τους για ότι έχει να προσφέρει το ξενοδοχείο.

Δυστυχώς όμως δεν βρίσκουν ένα τέτοιο περιβάλλον στην πλειοψηφία των ξενοδοχείων.

Interview with, Max Starkov, 27th April 2020, Les Roches Hospitality Business School



Tech Savviness



Με το που μπαίνουν σε ένα ξενοδοχείο για πρώτη φορά οι πελάτες, αντικρύζουν τα χαμογελαστά πρόσωπα των υπαλλήλων της υποδοχής.

Τοσο η υποδοχή όσο και το υπόλοιπο του προσωπικού στα τμήματα κρατήσεων, πωλήσεων και μάρκετινγκ, συντήρησης, οροφοκομίας, στα εστιατόρια και τις κουζίνες ΟΛΟΙ εξαρτώνται από την Τεχνολογία για να φέρουν σε πέρας το έργο τους.



Είμαστε στην υποδοχή ενός ξενοδοχείου 600 δωματίων και χτυπάει το τηλέφωνο από το δωμάτιο 307. Ο καλεσμένος χρειάζεται μερικές πετσέτες. Σε λίγο το 320 παραγγέλνει φαγητό και το 303 αναφέρει μια βλάβη στο air condition.

Το πόσο γρήγορα θα εξυπηρετηθούν όλα τα αιτήματα, όλων των πελατών του ξενοδοχείου εκτός από εργαλεία τεχνολογίας απαιτεί ομαδική δουλειά. Ικανοποιημένοι πελάτες σημαίνει πιστοί πελάτες, ας μην το ξεχνάμε.

Κι αν κάνουμε μια επίσκεψη στην κουζίνα του κεντρικού εστιατορίου που εξυπηρετεί ταυτόχρονα 120 τραπέζια θα διαπιστώσουμε ότι είναι ο χώρος όπου η ομαδικότητα είναι ο βασικός παράγοντας όχι απλά για την εύρυθμη λειτουργία, αλλά και για την διατήρηση ή και την βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης και τελικά της προσφερόμενης εμπειρίας.

Ομαδικότητα



Επίλογος

Αν λοιπόν μπορείτε :

- να χρησιμοποιείτε την δημιουργικότητά σας,
- να μπαίνετε στα παπούτσια του άλλου και χρησιμοποιείτε την ενσυναίσθησή σας
- να αντιμετωπίζετε απρόβλεπτες καταστάσεις με ανθεκτικότητα
- να προσαρμόζεστε
- να συνεργάζεστε με ομαδικό πνεύμα
- να βρίσκετε λύσεις στα προβλήματα που διαρκώς θα αντιμετωπίζετε
- να προσφέρετε το μέγιστο επίπεδο εξυπηρέτησης που μπορείτε
- να το επικοινωνείτε

...τότε με βεβαιότητα πληρείτε όλα τα κριτήρια για να πετύχετε στον τομέα της φιλοξενίας!