

HOUSEKEEPING MANUAL



Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

1 Was ist der Grund für dieses Manual?

Dieses Manual ist ein Referenzwerkzeug, das folgendem Zweck dient:

- Die Housekeeping Mitarbeiter durch die Erklärung über die Prozesse, Mittel und Werkzeuge für die Erledigung ihrer Arbeit zu informieren und zu trainieren, dadurch soll das Management der von der Abteilung auszuführenden Funktionen zu optimieren.
- Durch die einfach zugänglich gemachten, wichtigen Informationen Fragen zu klären.
- Gute Umweltschutzmaßnahmen einzuführen, die un ermöglichen, unsere tägliche Arbeit nachhaltig und umweltverträglich zu erledigen.

Wir bei NH Hoteles streben danach, unseren Gästen excellenten Service zu bieten, um eine höchstmögliche Gästezufriedenheit zu erreichen, diesen Gedanken teilen wir mit allen Mitarbeitern unserer Hotelgruppe. Um dies zu erreichen müssen wir:

- Unseren Gästen Produkte und Leistungen anbieten, die ein qualitative hochwertiges Preis-Leistungsverhältnis einhalten und die auf unseren Service Standards und unserem Management beruhen, und unseren Gästen eine schnelle und professionelle Antwort auf ihre Bedürfnisse geben.
- Unseren unternehmerischen Geist und die Geschäftsprozesse standing verbessern.
- Die Weiterentwicklung und Innovation attraktiver Produkte und Leistungen mit den vorhanden Techniken und Mitteln fördern, um die Rentabilität zu steigern.
- Eine solide Beziehung mit all unseren Geschäftspartnern erhalten (Firmen, Agenturen, Lieferanten, etc.)

Wir halten Prozesse für ein Schlüsselement zur Verfolgung der Firmenstrategie, die es uns ermöglichen, unser einzigartiges Managementmodell zu erhalten.

Der Hotel Manager kennt die Richtlinien dieser Verfahren und ist verantwortlich für ihre erfolgreiche Einführung und Umsetzung.

2 Merkmale der Gastbetreuung

2.1 Was der Gast schätzt

Das Image der Hotelkette beeinflusst den Gast bei seiner Entscheidung für ein Hotel. Er wird das Hotel aussuchen, das ihm die von ihm gesuchten Produkte und Leistungen zum bestmöglichen Preis anbietet.

Der Gast schätzt Komfort, Aufmerksamkeit und Sicherheit. Ein guter und aufmerksamer Service am Front Office deckt seine Bedürfnisse.

2.2 Gastloyalität

Zufriedene Gäste sind auch loyale Gäste. Es ist sehr wahrscheinlich, dass ein zufriedener Gast auch andere Hotels der Kette bucht und möglicherweise sogar neue Gäste wirbt.

Ein unzufriedener Gast teilt seine schlechte Erfahrung mit mehr Menschen, als ein zufriedener Gast. Es muss uns klar sein, dass es viel schwieriger ist, einen unzufriedenen Gast zu uns zurückzuholen, als einen zufriedenen zu halten.

Es gibt viel Aspekte, die den Gast in der Wahrnehmung unserer Hotelkette beeinflussen; kleine Details und zufriedene Mitarbeiter geben NH Hoteles die menschliche Wärme, die die Gastzufriedenheit beeinflusst.

Der Gast kommt zu uns, um eine von ihm benötigte und erwartete Leistung zu bekommen. Seine Erfahrung in unseren Hotels wird ihn dazu bringen wiederzukommen, oder eben nicht. Der Schlüssel ist also, nicht nur seine Bedürfnisse abzudecken, sondern seine Erwartungen an uns zu übertreffen.

3 Grundlegende Verhaltensregeln

3.1 Der Eindruck des Housekeeping Department: Ordnung und Sauberkeit



Der tatsächliche Eindruck, genauso wie der von uns gewollte Eindruck von unserem Arbeitsplatz, verrät viel über die Qualität unserer Leistungen. Es ist wichtig, besondere Aufmerksamkeit auf den Aspekt zu lenken, wie wir vom Gast gesehen werden und welchen Eindruck unserer Firma wir damit vermitteln.

Die Hauptaufgaben der Housekeeping Abteilung bestehen darin, sicherzustellen, dass alle Arbeiten in Bezug auf Sauberkeit, Instandhaltung und Erhaltung unserer Hotels, gemäß der NH Qualitätsstandards durchgeführt werden.

Die Uniform:



- Während der Arbeitszeit wird die offizielle, saubere und gebügelte NH Uniform getragen.
- Die Uniform wird immer geschlossen getragen.
- Wir haben immer eine Ersatzuniform im Hotel.
- Die Uniformen werden nicht mit persönlichen Accessoires verändert.
- Wir informieren unsere Vorgesetzten, wenn wir Uniformteile ersetzen müssen.
- Die Schuhe sind rutschfest und dunkel (falls vom Hotel gestellt, müssen diese getragen werden)

Das Namensschild:



- Alle NH Mitarbeiter, inklusive der Büromitarbeiter, tragen das offizielle NH Namensschild.
- Das Namensschild wird an der oberen linken Uniformjacke befestigt und enthält den Vornamen (bei mehreren Vornamen wird der zweite Name abgekürzt) und den Nachnamen.
- Alle Hotels haben eine DYMO Labelmaschine, um die Aufkleber für die Namensschilder zu drucken. Das Band ist transparent oder silber.
- Die Buchstaben sind Schwarz, Schriftart und Größe sind Avenir 12, der erste Buchstabe wird in Großbuchstaben, die folgenden in kleinen Buchstaben geschrieben.

- Die Länderflaggen zeigen an, welche Sprachen der Mitarbeiter spricht.
- Die Büromitarbeiter haben eigene Namensschilder.

Erscheinung:

	Diskretes Make up
	Sauberes und gekämmtes Haar
	Keine Piercings an sichtbaren Körperteilen
	Neutrale Haarfarbe, nicht aufsehererregende Farben
	Frauen mit langem Haar binden dieses hoch, Männer sollten immer kurze Haare haben
	Wir tragen nur eine diskrete Uhr und/oder Ringe (Armbänder und Ketten sind aus Sicherheitsgründen nicht erlaubt)
	Männer sollten rasiert sein, Bärte müssen gut gepflegt sein

Hygiene:

- Es ist sehr wichtig auf die tägliche persönliche Hygiene zu achten und ein Deodorant zu benutzen.
- Wir verzichten auf stark riechende Parfums.

Persönliche Gegenstände:

- Der Gebrauch von Mobiltelefonen oder anderen persönlichen technischen Geräten ist während der Arbeitszeit untersagt.
- Alle persönlichen Gegenstände werden im Spind eingeschlossen.

Ordnung und Sauberkeit:

Diese Begriffe sind im weltweiten Sprachgebrauch bekannt und sie sind ein mächtiges Werkzeug, unser Hotelimage und unseren Willen, auf Details zu achten, zu transportieren. Sauberkeit liegt in der Verantwortung aller Mitarbeiter.

Besondere Beachtung:

- Die Zimmermädchenwagen und die Office sind immer aufgeräumt.
- Alle Gegenstände liegen auf dem dafür vorgesehenen Platz.
- Schreibtisch, Nachttische, Kopfteil, Minibar, etc. sind staubfrei.
- Die Mülleimer enthalten kein Papier, Verpackung oder anderes, das der letzte Gast entsorgt hat.
- Die Blumen sind in gutem Zustand.
- Die Information über die angebotenen Hotelleistungen (Wäscheservice, Fitnessraum...) liegen sichtbar und ordentlich am richtigen Platz.
- Es gibt keine Flecken auf Bettwäsche, Decken, Polstern, Stühlen, Sesseln, Vorhängen und Teppichen, usw.
- Musik, Licht und Klimaanlage ist angenehm eingestellt.

3.2 Grundlegende Höflichkeitsregeln

Die grundlegenden Höflichkeitsregeln sichern ein professionelles Erscheinen:



- Bei Begegnung mit einem Gast stehen Sie aufrecht, sehen auf und begrüßen den Gast mit einem freundlichen „Guten Morgen/Tag“ und einem Lächeln, vermeiden Schimpfwörter, irritierende Bewegungen und unpassenden Kommentaren.
- Sprechen Sie den Gast mit Frau/Herr an oder mit Nachnamen, falls bekannt.
- Duzen Sie keine Gäste, außer der Gast bittet explizit darum. Auch wenn der Gast es uns angeboten hat, duzen wir ihn niemals vor anderen Gästen und/oder Mitarbeitern.
- Gehen Sie freundlich, höflich und kompetent mit dem Gast um.
- Sprechen Sie in angemessener Lautstärke mit dem Gast vor Ihnen, aber nicht so laut, dass alle anderen es auch hören können.
- Haben Sie eine enge Beziehung zum Gast aber missbrauchen Sie sein Vertrauen nicht.
- Seien Sie diskret und erzählen Sie niemals anderen Gästen von einem Gast, Wir werden unter keinen Umständen von einem Gast sprechen oder ihn kritisieren, selbst wenn dies andere Gäste tun.
- Nutzen Sie einen höflichen Wortschatz.
- Verwenden Sie keine Schimpfwörter.
- Gestikulieren Sie nicht zu viel.
- Geben Sie keine unpassende Kommentare ab.
- Führen Sie in Gegenwart eines Gastes oder im Öffentlichen Bereich keine Gespräche über Hotelinterne oder Privates.
- Schauen Sie dem Gast immer in die Augen, wenn er mit Ihnen oder Sie mit ihm sprechen.
- Mobiltelefone bleiben während der Arbeitszeit ausgeschaltet. Im Falle eines Notfalls und nur ausnahmsweise kann es auf lautlos eingeschaltet bleiben.
- Danken Sie dem Gast nach jedem Gespräch herzlich und aufrichtig.
- Nutzen Sie für jede Frage oder Bitte an den Gast immer das Wort „Bitte“.
- Kaugummi kauen, essen und trinken sind in den für Gäste zugänglichen Bereichen des Hotels verboten.
- Fernseher und Radio werden während der Zimmerreinigung nicht eingeschaltet.
- Benutzen Sie in Gegenwart des Gastes keine Fachsprache (amenities, check-out...)

3.3 Sicherheitsmaßnahmen

Die Sicherheit ist ein wichtiger Aspekt unserer Arbeit, der die Qualität unserer Arbeit und den Eindruck, den wir bei NH Hoteles über die Gastsicherheit vermitteln, beeinflusst:

- Wir geben niemals einem externen Dritten Informationen über unsere Gäste.
- Öffnen Sie niemals einem Gast das Zimmer. Erklären Sie dem Gast, dass er sich aus Sicherheitsgründen von der Rezeption einen neuen Schlüssel geben lassen muss. Wir verfahren genauso, wenn der Gast hereinkommt, während wir in Zimmer oder einen Tagungsraum reinigen.
- Sprechen Sie in angemessener Lautstärke mit dem Gast vor Ihnen, aber nicht so laut, dass alle anderen es auch hören können. Niemand interessiert sich für ein Gespräch mit einem Gast oder anderen Mitarbeiter.
- Lassen Sie das Zimmer während der Reinigung niemals unbeaufsichtigt. Sollten Sie das Zimmer während Ihrer Arbeit verlassen müssen, schließen Sie die Tür so hinter sich, dass kein Unbefugter eintreten kann.
- Stellen Sie keine persönlichen Gegenstände um, außer dem was unumgänglich ist.
- Besondere Aufmerksamkeit gilt vergessenen Gegenständen. Jeder Gegenstand, den der Gast im Zimmer vergessen hat, wird mit Datum und Zimmernummer der Hausdame übergeben.
- Achten Sie besonders auf seltsame und Ihnen fremde Gegenstände.
- Wir stellen sicher, dass alle Notausgänge klar gekennzeichnet und nicht verstellt sind.
- Wenn Sie eine verdächtige Person entdecken, melden Sie dies sofort Ihrem Vorgesetzten.

Unsere Beziehung zum Gast basiert auf Vertrauen. Wir müssen dem Gast die Sicherheit geben, dass wir dieses Vertrauen verdienen. Darum versprechen wir, alle Sicherheitsmaßnahmen einzuhalten.

4 Aufbau des Manuals

In den folgenden Dokumenten finden wir diese Bilder, die bei der Zuordnung der Verfahren helfen.

