

Надзвичайна гостинність. Як перевершити очікування клієнтів

Вілл Гідера

ОЗНАЙОМЧИЙ ФРАГМЕНТ

Переклад — Валерія Глінка

© Видавництво «Наш Формат». Усі права застережено.

Фрагмент надано для ознайомлення. Повна книжка — nashaknyga.com.ua

Ми в Optimism Press хотіли би бачити світ, у якому більшість людей прокидається з відчуттям натхнення та безпеки, а щоденна праця дає їм змогу відчувати власну значущість і потрібність. Якщо ж ми разом візьмемося за створення такого світу, то шансів на успіх у нас буде більше.

Однак тут і виникає проблема...

Люди за останні кілька десятиріч років віддалилися одне від одного. Раніше в нас було більше приводів збиратися разом. Ми ходили до церкви чи на інші релігійні зібрання. У місцевих центрах дозвілля чи боулінг-клубах, які проводили регулярні турніри, можна було зустріти друзів, сусідів і завести нові знайомства. Нині ж відвідуваність церков кардинально знизилася, а місцеві боулінг-турніри й центри дозвілля майже зникли. Крім того, дедалі більше людей віддає перевагу спілкуванню онлайн і дистанційній роботі. Така віддаленість одне від одного робить нас як ніколи самотніми й водночас спраглими відчуття належності до когось чи чогось, яке є первісною потребою людини. «Надзвичайна гостинність» може підказати, як розв'язати цю проблему.

На перший погляд, це книжка про талановитого підприємця, який допоміг перетворити жвавий ресторанчик у Нью-Йорку на найкращий ресторан у світі. Насправді ж вона значно глибша й важливіша. Вона про те, як ставитися до людей. Як слухати їх. Як бути допитливими. Про те, як навчитися отримувати задоволення від власної гостинності. А ще вчить створювати відчуття належності для гостей, щоб вони почувалися своїми.

Найкращі ресторани світу стали величними завдяки тому, що кинули виклик традиційному підходу до їжі: закупівля продуктів, приготування, презентація і, звісно, смак. Однак коли Вілл Гідера вирішив зробити Eleven Madison Park найкращим рестораном у світі, у нього виникла шалена ідея: «А що, як підійти до гостинності з такою ж пристрастю, увагою до деталей і завзятістю, як до їжі?».

Більшість вважає, що гостинність — це просто щось, що вони роблять. Вілл сприймає це як дію, яка змушує людей щось відчувати. Він також усвідомив: для того щоб його команда була по-хорошому схиблена на відчуттях клієнтів, він сам повинен бути схиблений на відчуттях працівників. Ці дві ідеї не можливі одна без одної: чудового сервісу не може бути без відмінних лідерських якостей.

Вілл не лише змінив ресторан, а й кинув виклик тому, як ми сприймаємо індустрію послуг. Уроки з «Надзвичайної гостинності» будуть корисними не лише працівникам готелів та ресторанів, а й агентам з нерухомості, страховим брокерам і навіть держслужбовцям. Думки Вілла про лідерство стануть у пригоді як компаніям, що працюють безпосередньо зі споживачами, так і тим, які мають справи з бізнесом. Будь-яка організація стане сильнішою завдяки його ідеям.

У цій книжці Вілл демонструє, який приголомшливий вплив може мати на людину той, хто дарує їй відчуття належності... ба більше, прочитавши її, ви зрозумієте, яке натхнення можна отримати, якщо разом створювати це відчуття для інших. Ці ідеї варто поширювати.

Будьте надзвичайними і надихайте!

Саймон Сінек

...

Далі — у повній книжці «Надзвичайна гостинність. Як перевершити очікування клієнтів».

nashaknyga.com.ua