



**Pirmasis Lietuvoje viešbutis „Mercure Marijampolė” įdiegė „Mercure Quality Guarnatee” standartą – svečiams davė rimtą pažadą, garantuodamas suteikti tokio pačio lygio paslaugas kaip ir kituose šio tinklo viešbučiuose visame pasaulyje.**

„Nesvarbu, kur Jūs viešėsite – Paryžiuje, Rygoje ar Marijampolėje – įsipareigojame Jus pasitikti ir sutikti taip pat profesionaliai“, - garantuoja viešbučio „Mercure Marijampolė“ direktorė Daiva Simanavičiūtė. Šis tarptautinis standartas yra pagrįstas 96 kokybės reikalavimų punktais ir dar daugiau papunkčių, kurie apima visą svečio kelionę - nuo įsiregistravimo į viešbutį iki išvykimo.

Programa pagrįsta trimis įsipareigojimais: pasiekiamumas, reagavimas ir dėmesingumas. Tai reiškia, kad visą parą „Mercure“ tinkle veikia speciali linija 2424, leidžianti svečiams susisiekti su viešbučio darbuotojais ir operatyviai išspręsti įvairiausių klausimus, nuolat tobulinant paslaugų kokybę.

Kuriant programą, buvo atsižvelgta į dažniausiai viešbučiuose pasauliniu mastu pasikartojančias problemines situacijas, kuomet identifikuotos svečiui svarbiausios sritys ir numatyti konkretūs veiksmai, skatinantys kokybiškesnį aptarnavimą. Pavyzdžiui, jeigu taxi neatvyko reikiamu metu, viešbučio darbuotojas nedelsdamas turi skambinti į taxi įmones ir susiderinti kuo skubesnį atvykimą. Žinoma, tuo metu klientas neturėtų nuobodžiauti, o būti pavaišintas kava, gal net sulaukti pasiūlymo vėliau išsikraustyti, nei numato viešbučio įprastinė tvarka.

Kiekvienoje situacijoje darbuotojai turi žinoti elgesio modelius, kurie padėtų klientui likti maksimaliai patenkintu paslaugomis. Šio unikalaus „Mercure Marijampolė“ pritaikyto požiūrio pagrindas yra kokybės reikalavimai.

Pasak viešbučio vadovės D. Simanavičiūtės, svarbus akcentas diegiant kokybės standartą yra ne tik nauda svečiams, bet ir darbuotojams: „Šis standartas išryškina ir personalo įsitraukimo bei nuolatinio tobulėjimo svarbą. Visi darbuotojai, nesvarbu kokią funkciją jie atlieka viešbutyje, privalo kompetentingai reaguoti į svečių poreikius. Dėl to buvo sukurta mokymosi sistema, kuri

darbuotojams padeda įgyvendinant „Mercure“ kokybės garantijos standartą“.