

ОӘК 338.4i8

**ҚОНАҚ ҮЙ КӘСІПОРНЫНЫҢ КОРПОРАТИВТІК КЛИЕНТТЕРМЕН
ҚАТЫНАСЫ ТУРАЛЫ**

Аимахан Аружан Кадырханқызы

ms.aimakhan@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ Экономика факультеті, туризм кафедрасының 4 курс
студенті

Ғылыми жетекшісі-Ешенкулова Г.И.

Қонақ үй кәсіпорнының корпоративтік клиенттермен өзара қарым-қатынасын талдау
Корпоративтік клиент-бір немесе бірнеше топтардан құралған, клиенттердің
қажеттіліктерін қанағаттандыра отырып, белгілі бір кәсіпорыннан зат сатып алу немесе
қызметін пайдалануды айтамыз. Компаниялар корпоративтік клиенттермен ұзақ мерзімге
шартқа отырып қызмет атқарады [1].

«Корпоративтік клиент» түсінігі туралы көптеген авторлар әр түрлі пікір қалдырған.
Мысалы, И.Рыбкин өзінің «Белсенді түрде корпоративтік клиенттерді іздеу» кітабында
мынаны жазған: « Корпоративтік клиенттерді іздеу және белгілі бір тұлғамен мәмілеге келу
олардың әр түрлі қызығушылықтарынан тұрады». Соңғысында, яғни жеке клиенттерде бір
ғана қызығушылығы бар, ол дегеніміз, клиент-жеке тұлға үнемі өзінің ақшасын бір қызметке

жұмсайды. Заңды тұлғалармен жұмыс жасау кезінде әрқашанда бірнеше қызығушылығы бар ұйымдар жұмыс жасауға ұмтылады:

- осы арқылы ұйымға кіріс алуға тырысады;
- келісімшартқа отырып жатқан ұйымның қызығушылығы;
- бәсекелес ұйымдардан туындайтын қызығушылық [2].

Қазіргі таңда еліміздің қонақ үйлері корпоративтік клиенттермен келісімшартқа отырып ұзақ уақытқа жұмыс жасайды. Қонақ үйде корпоративтік клиенттер өздерінің қажеттіліктерін, қалауларын қонақ үй қызметкерлеріне ескерте отырып, түрлі қызметтерді алады. Корпоративтік клиенттер тек қонақ үйде тұрып қана қоймай, ондағы басқа да қызметтердің тұрақты тұтынушысына айналады.

Қонақ үйдегі корпоративтік клиенттер-белгілі бір ұйымдардың қызметкерлері тұру үшін қонақ үймен ұзақ уақытқа келісімге келіп, қызметкерлердің қонақ үйде тұруы. Негізінен екі жақ, яғни қонақ үй мен компания мәмілеге келу арқылы қонақ үй олардың қызметкерлеріне жеңілдіктер жасайды. Осындай серіктестіктің артықшылықтары жетерлік:

1. Нөмірлік қордың толуы туралы болжамды түрде есептеледі;

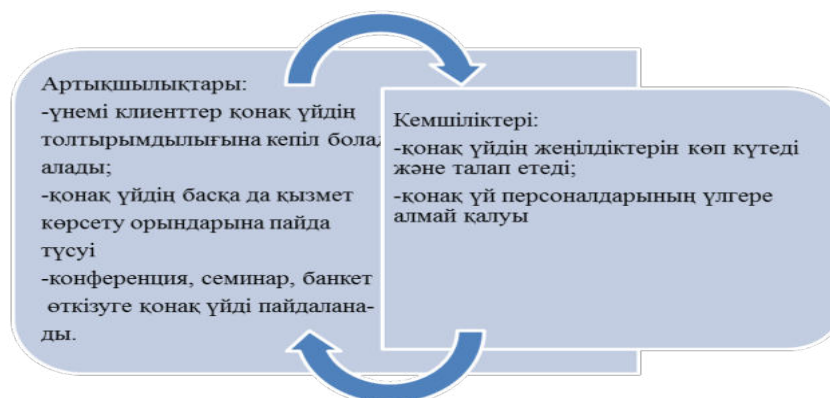
3. Корпоративтік клиенттер қосымша қызметтерді де пайдаланады, қонақ үйге бұл табыстың көзі болып табылады;

3. Іскерлік сапарлардан басқа, көлемді компаниялар серіктестеріне арнап мүмкін болатын конференциялар және семинарлар өткізеді, бұл кездерде тағы да бір компаниямен ұзақ жылдарға арналған келісімшартқа отыру мүмкіндігі бар деп есептеуге болады;

4. Ірі компаниялармен ұзақ уақытта бекітілген келісімшарт бұл-нарықтағы позитивті имиджді қалыптастыру.

Ірі бизнес өкілдері 5* қонақ үйлердің клиенттері болып табылады. Корпоративтік клиенттердің арасында негізінен мұнай-газ, құрылыс, фармацевтика, автомобиль компаниялары, IT компаниялары, дистрибьюторлық компаниялар, жоғары оқу орындары, музыкалық топтар, түрлі концерттік іс-шара ұйымдастырушылары сияқты клиенттерді жатқызуға болады. Үлкен әлеует шағын және орта бизнес компанияларында, ол қонақ үйлер тарапынан коммерциялық ұсыныстарды қалыптастыруда үлкен икемділік, жұмысқа деген талапты талап етеді.

Диаграммада қонақ үйге келетін корпоративтік клиенттердің қонақ үйге келгендегі артықшылықтары мен кемшіліктері жазылған. Біріншіден, корпоративтік клиенттер қонақ үй номерлерінің толуына үлкен септігін тигізеді, көп жағдайда компаниялар өздерінің қызметкерлеріне бронь жасау арқылы қонақ үйлермен шарт жасасады және де тұрақтайтын корпоративтік клиенттердің көлемі 5-100 адам шамасында көп болады. Және де қонақтар тек қонақ үйде тұрып қана қоймай қонақ үйдің СПА, мейрамхана қызметтерін пайдаланады. Сонымен қатар, көп компаниялар қонақ үйдің әр түрлі кештер, конференция, семинарлар, кофе-брейктер өткізу үшін сондағы қызметкерлердің көмегіне жүгінеді.



Сурет-1.

Пенсильвания штатындағы қонақ үй мектебінің оқытушысы Уильям Киддтың

айтуы бойынша жағдайдың әртүрлілігіне байланысты қызметкер қалай шешу керек және бұл қонақ үй үшін қаншалықты маңызды екенін білген жөн.

Уильям Кидд ресепшн қызметкерлерінің мынандай бірнеше мәселелермен кезігетінін атап көрсетті.

1. Брондау жағынан проблема болған кезде, тіркеуді жасап жатқан қызметкер қандай да бір қателік жіберсе, барлық жауапкершілікті өзіне алып түзету енгізуі керек.

2. Адалдық бағдарламасы. Тіркеу жасаушы қызметкерлер адалдық мәртебесін алған қонақтар қонақ үй тарапынан берілетін қосымша жеңілдіктер туралы ескертіп, мәселелерін шешуге көмектесулері тиіс. Оларға люкс деңгейіндегі бөлмелер тұруға беріп, қосымша сыйлықтар бергені дұрыс.

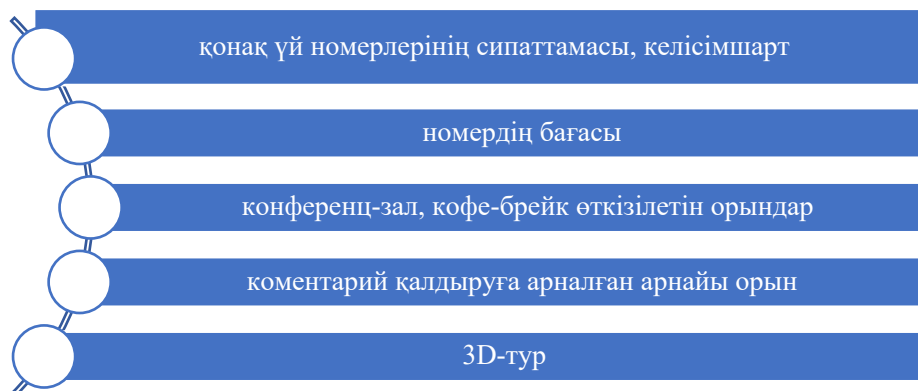
3. Келген қонақта номерімен мәселе туындаса, ең бірінші осы туралы хабар беретін адам ол-тіркеу бөлім қызметкерлері. Ереже бойынша қонақтардан жақсы пікірлер немесе шағымдар түсетін болса, тіркеу қызметкерлері қажет бөлімге осыларды жеткізулері міндетті. Қонақтар теледидардың жұмыс жасамауы, орамалдардың жетіспеушілігі не болмаса кондиционердің жұмысы туралы хабарласып, ресепшн қызметкерлері телефон тұтқасын бұл сұрақтарға жауап беретін бөлімдерге қосады.

4. Қонақ үй қызметтері. Қонақ үйде орналасқан мейрамхана, лаунд-барлар, фитнес орталықтары, спа, бассейн, валюта айырбастау орны, ішінде орналасқан дүкен сынды қонақтарда сұрақар туындайды, сол сұрақтарға бірінші жауап беретін ресепшн қызметкерлері болып табылады. Және де осы қызметтер туралы да мәселелер болған кезде, ресепшн қызметкерлері тиісті қызметкерлерге жеткізіп беруі шарт.

5. Шоттар туралы мәселелер. Кейбір кезде қонақтармен есеп жасаған кезде мемлекеттік және жергілікті салықтар, бар немесе мейрамхана қызметтерін қолданғаны үшін ресепшн қызметкерлері алымдарды дұрыс алу керек [3].

Бірінші мәселеге тоқталатын болсақ, ресепшн қызметкерлерінің жұмыс өнімділігінің төменділігі. Көп жағдайда корпоративтік клиенттер тарапынан және де турагенттіктен келетін қонақтар жағынан ресепшн қызметкерлерінің өз жұмыстарын дұрыс атқармауы. Мысалы ретінде клиенттердің тәжірибесінен байқалғандай, қызметкерлердің қонақ үй туралы толық ақпаратты жеткізе алмауы, қонақтар саны көп болған жағдайда қонақтарды тіркеп немесе тіркеуден шығаруға бірнеше нәрселер кедергі келтіреді. Біріншісі уақыт жағынана үлгеру қиындық туғызса, екінші жағынан қонақ үйдегі қонақтардың немесе қонақ үйде тұруды жоспарлап жатқан клиенттердің қоңырау шалуы корпоративтік клиенттермен жұмыс жасауына кедергісін келтіреді. Бір уақытта екі жұмысты орындау, яғни қоңырлауларға жауап беру және қонақтарды check-in, check-out жасау кезінде күтіп тұрған клиенттің уақытын алып, сенімінен шығуы мүмкін.

Қонақ үй кәсіпорнының корпоративтік клиенттермен жұмыс істеуі үшін арнайы сайт құрастыра отырып, жұмыс өнімділігін арттыруға болады. Арнайы сайттың көмегімен қонақ үйдің сату бөлімі немесе ресепшн қызметкерлері бақылап, жұмысты жеңілдете алады. Сайтта мына функциялар болады:



Сурет-2. Сайттың функциялары

Кез келген компания белгілі бір қонақ үймен шартқа отырып, қызмет жасағысы келсе, онлайн түрде шарт жасасып, белгілі бір клиент санына қарай, талғамына қарай онлайн түрде істі бітіре алады.

Сайтта яғни компания менеджері жоғарыда тұрған таңдауларды белгілеу арқылы қонақ үй келмей-ақ барлығын онлайн түрде реттеп, басқа да қосымша қызметтерді қолдану керек болса, коментарий жазуға болады, яғни 3D-турдың көмегімен корпоративтік клиенттер қонақ үйге экскурсия жасап, түрлі іс-шараларға тапсырыс бере алады.

Бұл сайттың басқа да артықшылықтарына тоқталатын болсақ, 3D-тур қазіргі таңда бизнестің кез келген саласында жарнаманың бірі ретінде қолданылып келе жатқан әдістің бірі. Виртуальді тур яғни интернет желісіне шыққаннан бастап тапсырыс беруші клиент конференц-залдарды қарап, мейрамхана ішімен, қонақ үй бөлмелерімен де танысып, келісімшартқа отырып, шешім қабылдай алады.

3D-турлар мен панорамалар әртүрлі бизнес түріне жарнамадағы тренд-сәнді ағымдарда және тұсаукесерлерді көзбен шолып шешудегі үрдістер қазіргі мүмкіндіктер бойынша да, әлеует бойынша да виртуалды турды кеңінен ұсынады [4].

Сондай-ақ, әлеуетті клиенттің қай жерде орналасқанына қарамастан, мемлекетте немесе басқа құрлықта, оның виртуалды турды көруге және презентацияда көрнекі түрде көрсетілген қажетті қонақ үй туралы ақпаратты алуға мүмкіндігі бар.

Қонақ үй қызметкері корпоративтік клиенттердің тапсырысын қадағалап, келісімшартқа қол қойып, оларды тіркеп отырады. Яғни бұл қонақ үй үшін тиімді болады, өйткені аса бір шығынды немесе персоналды талап етпейді, компьютердің және де жаңа технологияның көмегімен, сондай-ақ программалаушының көмегімен жасап шығып, ресепшн қызметкерлері күніне бір немесе тапсырып түскен кезде одан көп рет тексеріп тұрса жеткілікті. Қонақ үй менеджерлеріне сайттың логині мен паролі беріледі, сол арқылы кіріп бақылап тұрады.

Қорытындылай келе, қонақ үй үшін корпоративтік клиенттердің маңызы жоғары екені белгілі, сол үшін қонақ үй корпоративтік клиенттермен тығыз әрі жылдам хабар алмасып, жұмыс істеу үшін сайт ашып, қолайлы қызмет ұсыну.

Қолданылған әдебиеттер

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 года №328 «Об утверждении правил оказания услуг подвижной связи».
2. Рыбкин И.В. Активный поиск корпоративных клиентов. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2006.
3. <http://hotel-rest.com.ua/article/korporativnyy-klient-v-gostinice-kratkoe-rukovodstvo-po-privlecheniyu-i-uderzhaniyu>
4. <https://ruspano.ru/10-prichin-vyibrat-virtualnyiy-tur-kak-reklamu/>