



**HELLÓ, GYORSABB KOMMUNIKÁCIÓ!
VISZLÁT, LASSÚ, MEGSZAKADT BESZÉLGETÉSEK!**

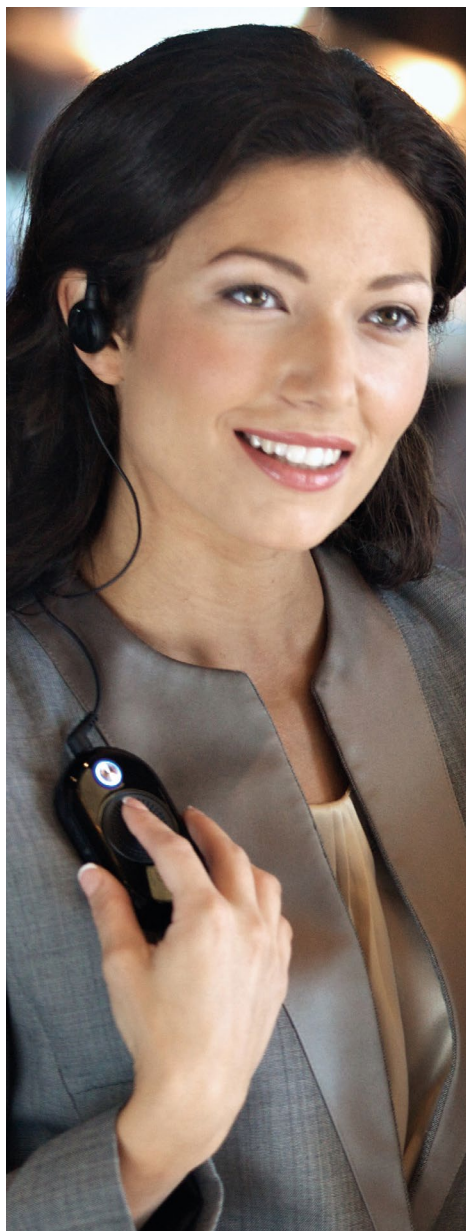
Így változik meg a HoReCa szektor személyzeti kommunikációja 2020-ra

@anico



MOTOROLA SOLUTIONS

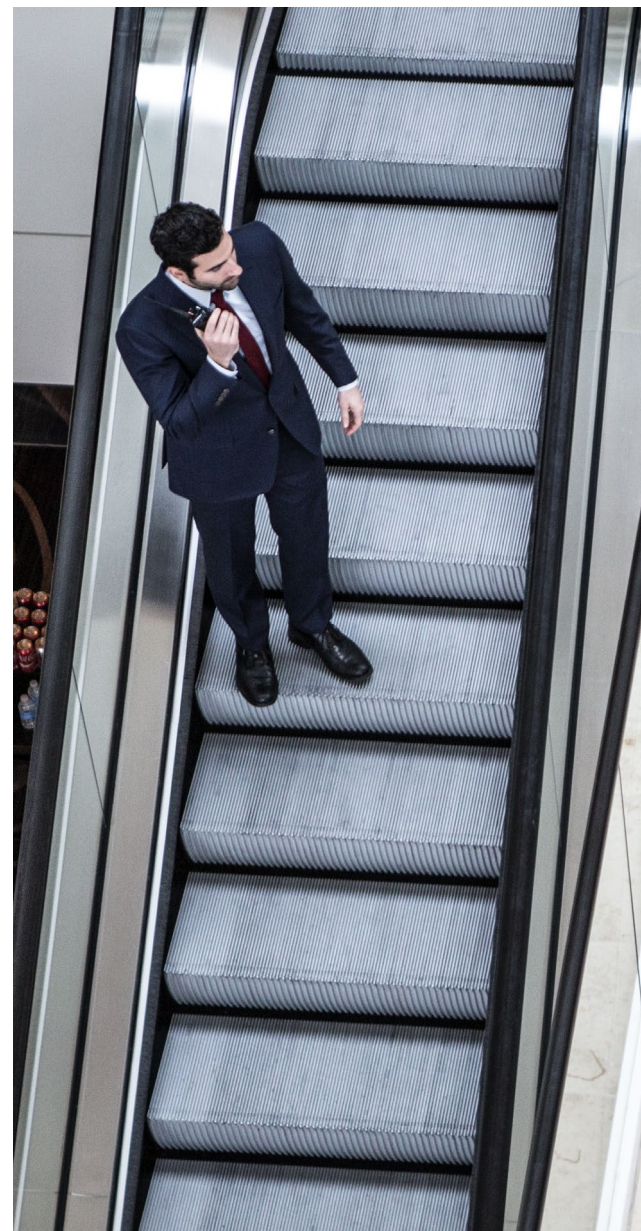
PLATINUM RESELLER



Az elmúlt 10 év legfontosabb, a HoReCa szektor számára készült dokumentuma a személyzeti kommunikációról

Nemrég megkérdeztük 100 magyar hotel tulajdonosát, vezetőjét, hogy mondják el véleményüket személyzeti kommunikációjuk minőségéről, hatékonyságáról. Ebben a dokumentumban megtalálja a válaszaikat, valamint egy készre írt esettanulmányt, amely bemutatja, hogyan változott meg a budapesti InterContinental hotel személyzeti kommunikációja, miután bevezette a világ egyik legmodernebb kommunikációs rendszerét.

De itt nem álltunk meg. A dokumentum végén találni fog egy olyan lehetőséget, amellyel a HoReCa szektor szereplői ritkán találkoznak: szállodájának 1 hónapig lehetőséget biztosítunk, hogy díjtalanul, mindenféle elkötelezettségtől mentesen kipróbálja azt a személyzeti kommunikációs rendszert, amelyet a budapesti InterContinental jelenleg is használ. Erről a lehetőségről a dokumentum 6. oldalán talál több információt.



Mi a felmérés célja?

Idén februárban elhatároztuk, hogy készítünk egy minden korábbinál átfogóbb kutatást a magyar HoReCa szektor személyzeti kommunikációjáról. Régóta mutatkozott igény egy ilyen felmérésre, hiszen a HoReCa szektor szereplői közül jelenleg sokan...



...elavult, lassú, gyakran megszakadó kommunikációs rendszert használnak.



...mobiltelefonon kommunikálnak, amely nem egy profi stáb képét mutatja a vendégeknek, hanem egy csapatét, akik állandóan a telefonjukon lógnak.



...havonta 39 órányi hasznos munkaidőt veszítenek csak azzal, hogy egy lassabb rendszert használnak.

Ez a dokumentum azért született, hogy bemutassa, hogy egy kommunikációs rendszer hogyan fogja vissza, vagy éppen segíti egy szálloda hatékonyságát, bevételeit. Bármely hotel vezetője, aki elolvassa ezt a kutatást, pontos képet kap a hazai és a nemzetközi HoReCa szektorban zajló személyzeti kommunikációs megoldások állapotáról, jelenéről és jövőjéről.

Hogyan kutattunk?

A kutatásban 100 magyar szálloda vezetőjét, döntéshozóját kérdeztük. A kutatás során 15 kérdést tettünk fel, amelyre a vezetők telefonon adhatták meg válaszaikat. A kutatás kitöltése során kizárólag döntéshozókat kérdeztünk. Így biztosítottuk, hogy a felmérés 100%-ban tényszerű legyen.

Ezekre ad választ a dokumentum

1. Mi a hazai HoReCa szektor szereplőinek véleménye a jelenlegi személyzeti kommunikációs rendszerekről?
2. Hogyan működik a világ egyik legmodernebb, leghatékonyabb személyzeti kommunikációs rendszere egy magyar szállodában, a budapesti InterContinentalban?
3. Hogyan juthat hozzá szállodája egy olyan lehetőséghez, amelyben ugyanezt a kommunikációs rendszert 1 hétig díjtalanul, mindenféle elkötelezettség nélkül kipróbálhatja?



Kik állnak a kutatás mögött?

Az Anico Kft. és a Motorola Solutions csapata

Az Anico Kft. 1991-ben alakult. Jelenleg is 100%-ban magyar tulajdonosi háttérrel rendelkezik. Kezdetben rádióamatőr termékek értékesítéssel kezdte, majd 2008-ban jött az áttérés a cég életében, amikor a Motorola magyarországi partnere lett. Ma Platinum Resellerként tevékenykedik Közép-Európában és a Közel-Keleten. Fő csapásvonala a Motorola adóvevők piacán a PMR446 frekvencia engedély nélküli adóvevők értékesítése Európában és a Közel-Keleten, valamint a professzionális adóvevő rendszerek értékesítése, telepítése és üzemeltetése Magyarországon.

A KUTATÁS

HÁNY FŐS A SZEMÉLYZET

K. Hány fős személyzet használja a kommunikációs eszközöket a szállodájában?

V. Gyakori, hogy a kommunikációs rendszert a személyzet nagysága miatt csak egy rész kb. 5-10 ember használja. Ez főleg a mobiltelefont használó szállodáknál figyelhető meg. Gondoljunk csak bele, hogy egy szállodában, ahol mondjuk 20 fő dolgozik, milyen sok telefonszám között kellene bogarásznia a személyzetnek. Ezért a hotelek gyakran úgy oldják meg ezt a problémát, hogy csak a személyzet fontosabb tagjainak adnak telefont. Azonban emiatt gyakori, hogy a többi kolléga munkaidejének nagy részét azzal tölti, hogy az információt gyalog szállítsa A pontból B pontba.

ELVÁRÁSOK

K. Mik a legfőbb elvárásai egy személyzeti kommunikációs rendszerrel kapcsolatban?

V. Az időtállóság, a hatékonyság, a beszerezhetőség könnyűsége a legfőbb elvárások ma egy kommunikációs rendszerrel szemben. Ez nem meglepő, hiszen egy szálloda munkáját elképesztő mód felgyorsítja, illetve a hibáktól is megszabadítja egy olyan személyzeti kommunikációs rendszer, amely a nap 24 órájában tökéletes hangminőségben áll a dolgozók rendelkezésére. Hab a tortán, ha ennek a kihívásnak hosszú évekig, akár egy évtizedig is problémák nélkül megfelel a rendszer.

KIHÍVÁSOK

K. Van bármilyen kihívás (alagsor, pince) a szállodája kommunikációjában, amelyre még nem talált megoldást?

V. A mobilok egyik nagy hátránya, hogy a pincékben, alagsorokban, garázsokban a gyengülő térerő miatt a hívások minősége drasztikusan romlik. Az ipari adóvevő rendszereket használó szállodák vezetői hasonló problémákról nem számoltak be. Elmondásuk szerint a hívások minősége ugyanolyan kitűnő a pincékben, alagsorokban, mint egy penthouse teraszán.

AHOL ADÓVEVŐT HASZNÁLNAK...

- 1.** A hobbi adóvevők ma még többségben vannak a hazai szállodákban.
- 2.** Sok hotel hobbi adóvevőről ipari adóvevőre tért át a közelmúltban minőségi szempontok miatt.
- 3.** Sokan hajlamosak a két rendszert összemosni, és nem tudják mi a különbség a hobbi és ipari felhasználású adóvevők között.

Még mindig vannak hotelek, ahol frekvenciaengedély nélküli adóvevőket használnak. Ennek legnagyobb hátránya, hogy a személyzet beszélgetésére mások is rácsatlakozhatnak, a beszélgetés minőségét ronthatják. Ez pedig sokszor félreértésekhez, illetve a szálloda belső kommunikációjának kiszivárgáshoz vezet.

A KUTATÁS

ELÉRHETŐSÉG

K. Előfordult már szállodájában, hogy a személyzet tagjai nem vagy késve érték el egymást?

V. A mobiltelefonok elterjedésével egyre több hazai szálloda tért át a mobilos kommunikációra, ez azonban egyre gyakrabban vezet a kommunikáció minőségének romlásához. A lerakott, majd elkeveredett, illetve észrevétlenül lemerült telefonok megnehezítik a személyzet közötti kommunikációt, amely egyre több gondot okoz a szállodák vezetőinek.

Megfigyelhető, hogy azok a hotelek, amelyek a mobiloknál sokkal erősebb akkumulátorral rendelkeznek, a ruhára könnyedén felerősíthető kommunikációs eszközöket használják, elégedettebbek a személyzet közti kommunikáció hatékonyságával.

KISZOLGÁLÁS HIÁNYA

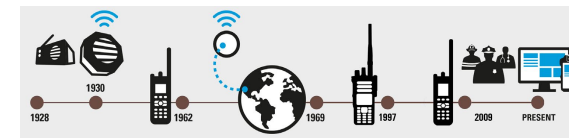
K. Előfordult már szállodájában, hogy a kommunikációs rendszer hiánya vagy minősége miatt akadozott a vendégek kiszolgálása?

V. A személyzet közötti kommunikáció óriási hatással van a vendégek kényelmére is. Sokszor előfordul, hogy a vendégek egy szobalánytól kérnek segítséget, aki nem tud válaszolni a feltett kérdésre, azonban, ha ugyanez a szobalány azonnal elér egy kompetens személyt, akkor a vendég késlekedés nélkül kap megoldást a problémájára. Nem meglepő, hogy sok hotelben okoz problémát a vendégek zökkenőmentes kiszolgálásában a személyzet közötti nem megfelelő hatékonyságú kommunikáció.

JELENLEGI ESZKÖZÖK

K. Szállodájában jelenleg milyen kommunikációs eszközt használ a személyzet?

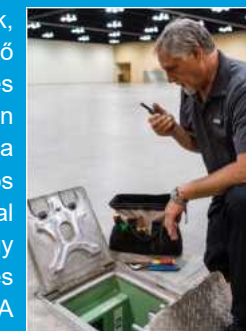
V. A válaszadók túlnyomó többsége mobilos kommunikációt használ szállodájában. Érdekes megfigyelni, hogy ugyanez a szám Nyugat-Európában jóval alacsonyabb. Az adóvevős kommunikációs rendszerek használata külföldön jóval elterjedtebb, mint hazánkban, és a HoReCa szektorban egyre több helyen veszik át a helyet a mobiltelefonoktól. Ennek oka, hogy az adóvevőknek jóval tartósabb az akkumulátoruk, elegánsabb a megjelenésük, illetve a külső körülmények nem befolyásolják a kiváló hangminőséget.



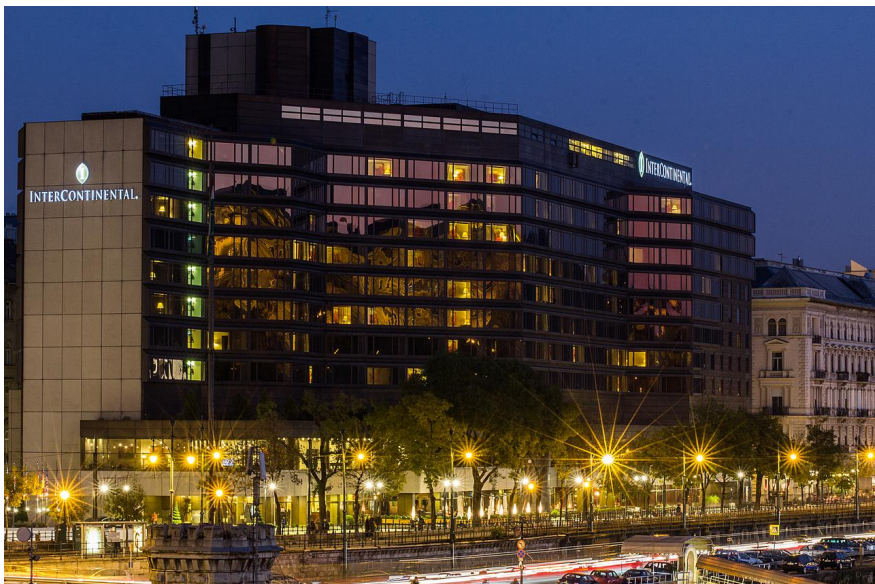
„Sikerünk a részletekre való odafigyeléstől, a kivételes szolgáltatástól és a vendégeink igényeire való gyors reagálástól függ. Elengedhetetlen az időben történő és pontos információcsere a személyzet között az ötcsillagos szolgáltatás nyújtása érdekében. A Motorola megbízható és modern kommunikációs rendszerével segít teljesíteni ezeket a célokat.”

"Sherif Hussanin, biztonsági vezető,
Fairmont The Palm, Dubai

„Legfontosabb célunk, hogy a lehető leggyorsabban és legkényelmesebben szolgáljuk ki a vendégeket. Számos különböző osztállyal kommunikálunk, hogy ez az egyszerű lépés megtörténjen. A Motorola SL sorozatú adóvevő az egyik olyan eszköz, amely ebben segít nekünk.”



Michael Bonsor
Hotelműveleti vezető,
Claridge's Hotel, UK



Így változtatta meg a budapesti InterContinental Hotel mindennapjait a világ egyik leghatékonyabb személyzeti kommunikációs rendszere

Az InterContinental Hotels & Resorts közel 200 szállodája várja szeretettel vendégeit a világ számos országában, budapesti szállodája pedig méltán népszerű a külföldi turisták és üzletemberek köreiben.

Ebből kifolyólag az InterContinental vezetőségének egy olyan személyzeti kommunikációs megoldásra volt szükségük, amely egyszerre biztosít 100%-os lefedettséget a hotel egész területén, tökéletes hangminőséget, és eközben diszkrét megjelenést is nyújt a szálloda munkatársainak.

A legfőbb kihívások -->

SZEMÉLYZET

Személyzet jelenléte

több helyszínen



Közöttük állandó kapcsolat biztosítása.

ÉLETTARTAM

Az adóvevők **magas minőséggel** és kiemelkedő **élettartammal** rendelkezzenek.

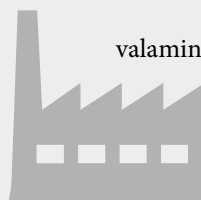


LEFEDETTSÉG

A hotel **minden emeletén** kiváló lefedettség

valamint a **mélygarázs**

területén is.



FELADATOK ELLÁTÁSA



A személyzet a kijelölt **feladatokat gyorsabban** kell, hogy elvégezze.

Színre lép a Motorola

Széles nemzetközi kapcsolatai révén az InterContinental vezetősége pontosan tudta, hogy a Motorola nem véletlenül piacvezető az adóvevők gyártásában. A vezetőség közben kapcsolatba lépett a londoni Park Inn Hotellel, illetve a berlini InterContinentallal is, akik szintén a Motorola legújabb fejlesztését használják személyzeti kommunikációjuk során.

Színre lép a világ leghatékonyabb, HoReCa szektorra fejlesztett személyzeti kommunikációs rendszere

Az InterContinental vezetősége ugyanis mindenből a lehető legjobb minőségre, a vendégei legmagasabb szintű kiszolgálására törekszik. Így nem is lehetett kérdés, hogy a Motorola SL1600-as modelljét választják, hogy gyorsabbá, hatékonyabbá, diszkrétebbé tegyék belső kommunikációjukat.

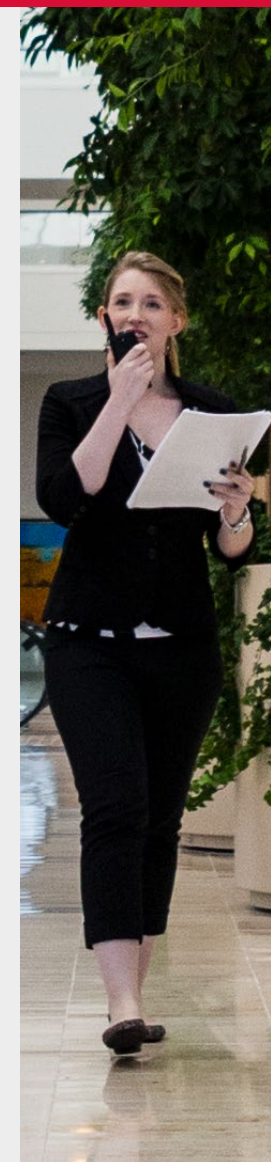


Zökkenők nélküli tesztidőszak

Egy olyan hotelben, ahol minden a legapróbb részletekig előre meg van tervezve, természetesen a személyzeti kommunikációs rendszer tesztelése sem hetek kérdése. Az InterContinentalban 6 hónapig futott a Motorola SL1600-as modelljeinek tesztidőszaka. A majd 200 nap alatt azonban egyetlen komolyabb probléma sem akadt a készülékekkel. Nem történt kimaradás, nem volt gond a hangminőséggel.

Így fest ma az InterContinental személyzeti kommunikációs rendszere

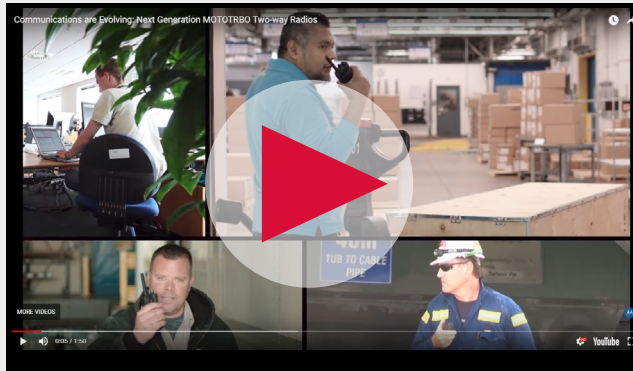
- 28 db. Motorola SL1600 adóvevő készülék digitális DMR MotoTRBO alaptitkosítással
- A hozzájuk tartozó headsetek
- 1 db. DM2600 telepített mobil adóvevő
- 6 férőhelyes töltők
- 100%-os lefedettség



MOTOTRBO™

Az eredmény? Havonta közel 40 órányi megtakarított munkaidő...

Amely évente 20 napot, azaz egy munkatárs bérét teszi ki. Az InterContinental vezetőknek azonban ennél is fontosabb volt, hogy a Motorola rendszere diszkrét megjelenést biztosított a hotel teljes személyzetének. Ezzel garantálva a vendégek nyugalmát és kényelmét. Utóbbi azért is fontos a szálloda vezetőknek, mert havi rendszerességgel fordulnak meg a hotelben prominens személyek.



A vezetőség, személyzet, sőt, a vendégek is rendkívül elégedettek az új kommunikációs rendszerrel

A személyzet és a biztonsági csapat munkáját nagyban segíti az új rendszer. Elmondásuk szerint nélküle már el sem tudnák képzelni a hotelben lévő kommunikációt. A rendszer színrelépésével az ügyfélszolgálat azonnal hatékonyabb lett. A Motorola SL1600 készülékek jóval könnyebbek, mint a korábban használt adóvevők. Ezzel egyszerre segítve a személyzet kényelmét, valamint a diszkrét megjelenést, amely a vendégek számára is fontos szempont.



Tegye próbára a világ legjobb, HoReCa szektorban alkalmazott kommunikációs rendszerét...

...díjtanul.
Mindenféle elkötelezettségtől mentesen.

Mi segítünk kiválasztani azt a típust, amelyet szívesen kipróbálna, összecsomagoljuk, szakemberünk pedig hamarosan be is állít hoteljébe, éttermébe vagy kávézójába a Motorola adóvevőkkel. És mindezért Önnek sem fizetnie, sem elköteleznie nem kell magát.

Miért hasznos ez önnek?

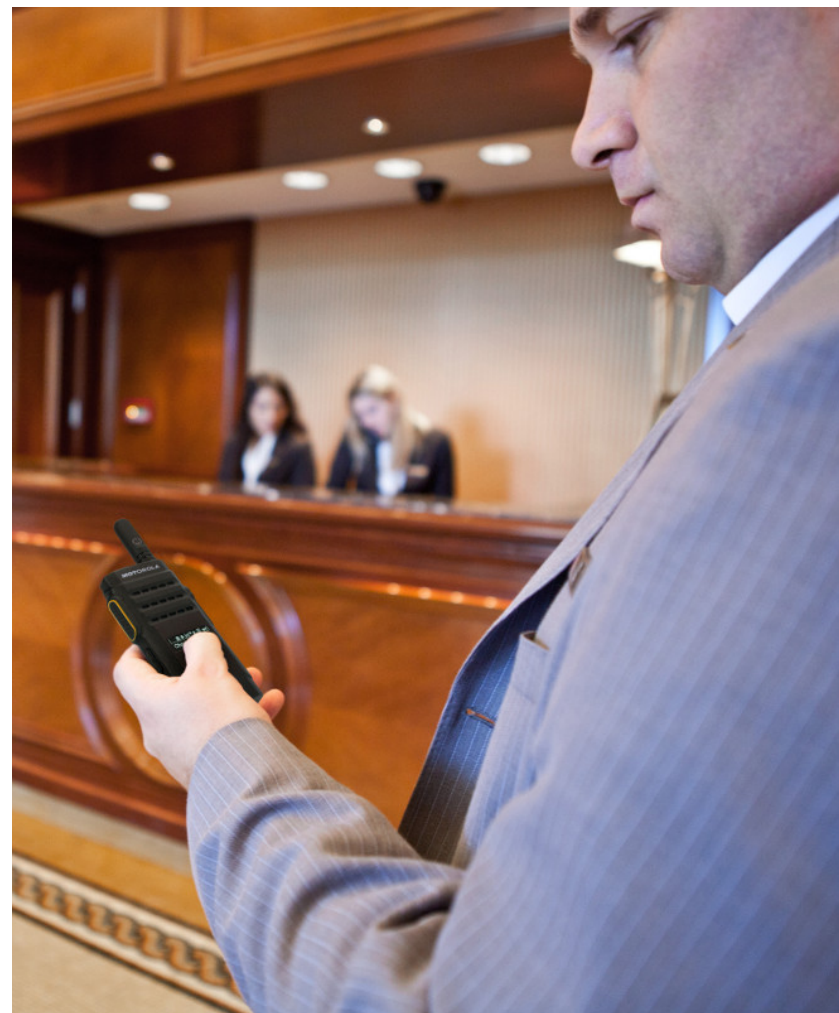
Mert a Motorola adóvevő rendszerével naponta akár 1,3 órányi munkaidőt takaríthat meg egy 40 fővel dolgozó hotel!

Egy 40 fős személyzettel dolgozó szállodában csak azzal, hogy a munkatársak a mobiltelefonokon telefonszámokat keresnek és hívást indítanak, napi 1,3 órányi munkaidőt pazarolnak el. Ez hetente 9,1 óra. Havonta 39 óra. Évente 474,5 óra, azaz 19,7 nap! Egy 40 fős személyzettel dolgozó hotel évente 19,7 napot arra fizet ki, hogy kollégái a telefonjukat kezelik.

Mit kell tenni demó adóvevő igényléshez?

Hívjon telefonon bátran: +36-30-472-8461

Vagy írjon e-mailt bármikor: kerezsi.miklos@anico.hu



ELGONDOLKOZOTT MÁR AZON, MILYEN HATÁSSAL VAN A KOMMUNIKÁCIÓ A KÜLÖNBÖZŐ EMBEREKRE A VÁLLALKOZÁSÁBAN? MIT JELENT SZÁMUKRA A MEGFELELŐ KAPCSOLATTARTÁS? ÉS VAJON MIT JELNET EZ AZ ÖN SZÁMÁRA?



Köszönöm a figyelmét!

Remélem, hasznosnak találta ezt az anyagot, és alkalmazni tudja szállodája személyzeti kommunikációjának hatékonyabbá tételében. Láthatja, egy magyar szállodának sincsenek megoldhatatlan problémái a személyzeti kommunikációban, ha nyitott szemmel jár a világban.



Ha pedig bármilyen kérdése lenne személyzeti kommunikációval, ipari adóvevőkkel kapcsolatban, segítségre lenne szüksége, vagy demó adóvevőket igényelne keressen bátran:

Kerezsi Miklós
Értékesítési vezető
+36-30-472-84-61
kerezsi.miklos@anico.hu
www.motorolashop.hu

Anico

MOTOROLA SOLUTIONS

PLATINUM RESELLER

Professional and Commercial Radio Specialist
Channel Partner



MOTOROLA SOLUTIONS

A Motorola Solutions, Inc. hivatalos magyarországi platinum partnere az Anico Kft