

4. PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI

ROZWINIĘCIE PLANU OPERACYJNEGO

Aby rozwinąć plan działalności należy postępować w sposób następujący:

- określić jakie działania muszą być prowadzone w czasie funkcjonowania biznesu “BiB”
- ustalić, kto będzie przeprowadzał te działania (ta decyzja jest bardzo ważna - małżeństwo i członkowie rodziny powinni ustalić i zdecydować - kto i czym będzie się zajmował, co należy uczynić odpowiednio wcześniej)
- stwierdzić jakie predyspozycje są wymagane aby wszystko przebiegało w miarę bezkonfliktowo
- ustalić jak inne niedopatrzenia i niedoskonałości będą rozwiązywane
- określić obiektywne cele przeprowadzenia najważniejszych działań oraz zasady i metody ich osiągnięcia.

W takim małym biznesie jak “Nocleg i śniadanie” (“BiB”) jesteś jednocześnie kierownikiem i pracownikiem. Jako kierownik planuj i ulepszaj metody postępowania, wydawaj polecenia i podnoś efektywność funkcjonowania. Jednak jako pracownik odpowiadasz również za wykonanie swoich działań, związanych z prowadzeniem “BiB”.

4.1. FUNKCJONOWANIE (PRACA) RECEPCJI

Recepcja przyjmuje rezerwacje, rejestracje gości, przyjmuje opłaty, załatwia reklamacje.

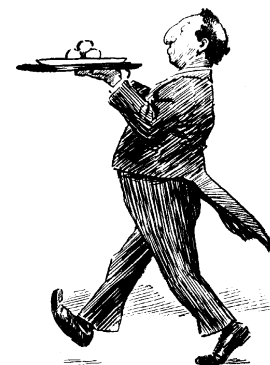
4.2. UTRZYMANIE PORZĄDKU W DOMU

Należy określić czas i sposób przeprowadzania porządków w pokojach i na terenie (na zewnątrz). Należy przygotować materiały do sprzątnięcia i porządkowania pokoi, materiały (środki utrzymania czystości) dla gości, środki dla pralni i porządków zaplecza.



4.3. PRZYGOTOWANIE POSIŁKÓW I OBSŁUGA

Polega to na ustalaniu jadłospisu, przegotowaniu żywności i magazynów, kuchennych zapasów, towarów, miejsca posiłków, ustaleniu godzin posiłków, zmywaniu sprzętu kuchennego, realizacji wymogów sanitarnych (próbki), honorowanie przepisów zdrowotnych i sanitarnych.



4.4. SPRZEDAŻ I PROMOCJA REGIONU

W czasie pobytu gości, dla jego uprzyjemnienia i podniesienia atrakcji należy prowadzić promocję ciekawych regionów.

4.5. DODATKI

Sprowadzają się one do wszystkich czynności, które stwarzają miłą atmosferę pomiędzy gośćmi.

FUNKCJONOWANIE RECEPCJI

Upewnij się, czy wszystko jest gotowe na przybycie gości. Przeznacz określony czas na przywitanie przyjeźdzących gości. Zadaj pytania dotyczące Twojej broszury reklamowej i innych informacji, w celu upewnienia się co do jej użyteczności. Odprowadź swoich gości do ich sypialni, zabezpiecz osobę pomagającą w przeniesieniu bagażu.

Zaproś swoich gości do pokoju gościnnego. Przebywając tam z nimi przez pewien czas zaproponowany grzecznościowy poczęstunek, składający się z kawy lub herbaty. To uroczyste spotkanie pozwoli Ci na:

- udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące szlaków turystycznych atrakcji, wydarzeń, itp., w Twoim regionie;
- ustalenie godziny podawania śniadania, jeżeli proponujesz wybór zestawów śniadaniowych, to będzie to doskonała okazja zapytać, jakiego wyboru dokonają Państwa goście;
- ustalenie praw domu (palenie tytoniu, parkowanie samochodu, itp.)
- zorientowanie się co do planów jakie mają Twoi goście, wiedza ta umożliwi Ci zorganizowanie Twojego czasu.

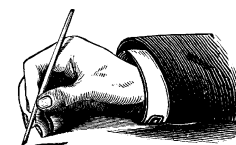
Zasugeruj swoim gościom co mogą zwiedzić, zobaczyć. Literatura, mapy i broszury na temat regionu powinny być przygotowane i dostępne aby w chwili odpoczynku goście mogli się z nimi zapoznać.

Zawsze miej kogoś w dyspozycji (rodzina, pracownicy), gdy goście przebywają w Twoim domu.

- wyjaśnienie zasady dysponowania kluczem - udostępniij klucze do drzwi frontowych dla gości na okres ich przebywania, co pozwoli na swobodne poruszanie przy minimalnej niepraktyczności;
- zarejestrowanie gości - dla bezpieczeństwa gospodarza, wszyscy goście powinni się zameldować w momencie przyjazdu. Rejestr powinien zawierać nazwisko i adresy osób, numer rejestracyjny samochodu, daty planowanego pobytu. Zwykła książka meldunkowa, nadaje się na książkę gości.

UTRZYMANIE PORZĄDKU DOMU

Standardowy przebieg porządków domowych powinien rozpoczynać się od sprzątnięcia sypialni - ścielenia łóżek, świeża bielizna pościelowa musi być zawsze założona po wyjeździe gości lub też co pewien czas, gdy goście przedłużają pobyt. Podstawowe czynności porządkowe powinny odbywać się codziennie.



Słanie łóżek:

Zdejm i wytrzep całą pościel, aby się upewnić, że żadne z rzeczy nie zostały pozostawione przez gości. Wymień podkładki materaców, jeżeli są bardzo poplamione i zabrudzone.

Rozłóż dobrze prześcieradło na materacu i wygładź, wkładając boki prześcieradła pod materac. Jeżeli założona pościel nie będzie chwilowo używana niech prześcieradło zwisa od strony nóg łóżka.

Rozłóż górne prześcieradło, upewniwszy się, że jest równo położone, pozostawiając 20 cm do pokrycia koców od strony głowy.

Włóż prześcieradło i koce razem pod materac, ale tylko od strony nóg, poprawiając schludnie narożniki, pozostawiając strony aby wystawały (nie wkładać górnego prześcieradła pod materac po bokach, prześcieradło od spodu wypadnie, gdy gość odchyli górne prześcieradło z kocem, aby położyć się do łóżka.).

Wymień poszewki, poduszki. Umieść poduszki na łóżku, aby strona wkładowa była ułożona od spodu.

Przykryj łóżko czystą narzutą, która powinna zwisać równo wokół łóżka.

Wycieranie kurzy:

Nawiarstwianie się kurzu może stanowić poważny problem. Odkurz wszystkie elementy wykonane z drewna, meble, ramy okien, szafy, półki, urządzenia wentylacyjne i ogrzewacze oraz inne wyposażenie.

Odkurzanie:

Odkurzać wszystkie pomieszczenia z wykładziną, dywanami. Drewniane podłogi powinny być froterowane.

Czyszczenie:

- wymyć wszystkie popielniczki
- opróżnić pojemniki na odpady
- wyrzucić zużyte przedmioty
- przygotować szklanki
- wymienić spalone żarówki
- ułożyć książki i tzw. sprzęt stały w szufladach
- wyregulować zasłony, firanki i żaluzje
- sprawdzić funkcjonowanie mechanizmów, które są w pokoju
- wymienić ręczniki

Przedłużenie żywotności materacy:

Aby zapewnić dłuższą żywotność materaców, kilkakrotnie obróć materac w roku.

Własność prywatna pozostawiona:

Aby upewnić się, że osobiste rzeczy nie zostały pozostawione przez wyjeżdżających gości, sprawdź pod łózkami, we wszystkich szufladach, szafkach, w kabinie łazienki. Spowoduj aby takie rzeczy powróciły do właściciela.

Poprawki końcowe:

Kiedy pokój jest sprzątnięty, zatrzymaj się na chwilę i dobrze rozejrzyj się po pokoju, dokonaj korekt i poprawek, użyj dezodorantu w każdym z pokoi.



Sprzątanie łazienki:

Jest ważne ze zdrowotnego punktu widzenia aby łazienki były utrzymane czysto przez cały czas. Ze względu na parność, niesanitarnie łazienki, szybko zaczynają być źródłem rozmnażania się zarazków i innych niebezpiecznych bakterii.

Procedura czyszczenia powinna przebiegać regularnie w następujący sposób:

- ▶ muszla toaletowa powinna błyszczeć czystością absolutnie bez śladów brudu, pozwól niech środek czyszczący pozostanie przez pewien czas, po czym spłucz i przetrzyj na zewnątrz muszlę czystym sanitarnym materiałem;
- ▶ oczyść sedes środkiem sanitarnym, sprawdź czy nie jest obłuzowany, jeśli tak - dokręć nakrętki;
- ▶ wanny, prysznice i kafelki - powinny być wyczyszczone i wytarte na sucho ściereczką sanitarną, pokrycia chromowe powinny być wypolerowane;
- ▶ sprawdź i wytrzyj na sucho zasłony od kabiny prysznica i usuń nawarstwienie mydła i brudu;
- ▶ wyczyść i wypoleruj lustro i brzegi umywalki;
- ▶ przygotuj czyste ręczniki, maty kąpielowe i mydło;
- ▶ uzupełnij pojemniki na chusteczki higieniczne i papier toaletowy;
- ▶ wytrzyj podłogę łazienki.



PRZYGOTOWANIE POSIŁKU I OBSŁUGA

Celem wprowadzenia zróżnicowanych receptur posiłków jest:

- ✓ dostarczenie gościom pamiętnych kulinarnych doświadczeń. Wiele czynników może mieć zdecydowany wpływ na uprzyjemnienie śniadania. Są to między innymi: przyjemna atmosfera, atrakcyjne prezentowanie podanego posiłku, miła konwersacja, wyszukane regionalne menu;
- ✓ zawsze pamiętaj, że podstawową zasadą w przygotowaniu posiłku jest podanie gorącego posiłku i podanie posiłku zimnego.
Jest także koniecznym aby rejon kuchni, sprzęt i osoba przygotowująca i podająca żywność - wyglądały czysto i higienicznie;
- ✓ regionalne i lokalne przepisy dotyczące zdrowia ograniczają rodzaj żywności, który można podać.

Nawiązując do braku własnego zaplecza przygotowującego, większość zajazdów oferuje tzw. śniadania kontynentalne (konwencjonalne), które zazwyczaj składają się z bułek, owoców, kawy i soków.

Państwo mogą wzbogacić te standardowe śniadania poprzez np. zaoferowanie wysokiej jakości wyrobów cukierniczych i świeżych owoców, które są atrakcyjnie udekorowane i oryginalnie się prezentują.

W nawiązaniu do usług śniadaniowych dobrze jest mieć kawę, herbatę, słabe drinki, shery lub wino - dostępne dla gości, kiedy powrócą do domu lub też, gdy są w domu przez cały wieczór. Co więcej - domowe ciastka i torty są bardzo mile widziane.

Przygotowanie śniadania:

Bądź kreatywny (pomysłowy, twórczy) w planowaniu i podczas wprowadzania ulepszeń śniadaniowego menu (jadłospisu).

Rogaliki, bułeczki i pączki mogą być przeróżne. Różnorodność domowych wypieków, domowych dżemów i konfitur, także dostarcza miłego smaku i uroku. Upiększają talerz plasterkami świeżych owoców, w ten sposób dostarczając kolorystyki - uzupełnij talerz. Lepiej jest liczyć trochę drożej, a dostarczyć dobre jakościowo śniadanie, aniżeli oszczędzać - liczyć taniej i zawieść naszych gości.

Różnorodność śniadaniowego menu:

Pomysły można znaleźć w książkach kucharskich. Są specjalnie napisane dla potrzeb małych zajazdów i "BiB" ("Nocleg i śniadanie"). Zatem przejrzyj księgarnię i biblioteczkę dla wyszukania nowych pomysłów.

Podawanie śniadania:

Zadbaj o wykreowanie przyjemnej atmosfery i otoczenia dla swoich gości podczas śniadania. Stół powinien być przykryty ładnym obrusem, Państwa najlepszą "chińską" porcelaną i sztućcami. Świeżo ścięte kwiaty z Państwa ogrodu i kryształowe kielichy do soku, dostarczą eleganckiej magii każdemu porannemu posiłkowi.

Śniadanie należy podawać w pokoju jadalnym, nigdy w kuchni. Ani gospodarz, ani członkowie jego rodziny nie powinni spożywać posiłku z gości, chyba, że zostali specjalnie przez nich o to poproszeni. Jest za to przyjęte - towarzyszenie gościom przy kawie lub herbacie, gdy już spożyli posiłek.

Kiedy więcej niż jedna grupa gości dzieli wspólnie jeden stół, gospodarz powinien znaleźć czas na przedstawienie - każdego.



Śniadanie może być serwowane poprzez przygotowanie indywidualnych porcji dla każdego z gości lub też można pozwolić gościom na samoobsługę - w stylu tzw. ludowym (Cauntry) - z półmisek i naczyń centralnie umiejscowionych na stole. Można również serwować dania w stylu bufetowym, przy oddzielnym stole czy też bufecie. Dzbanek do kawy i herbaty powinien być zawsze dostępny.

Śniadanie podane do łóżka:

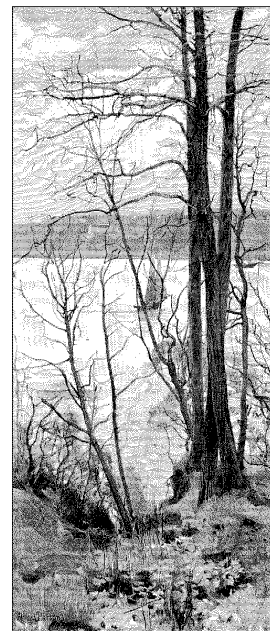
Możesz zdecydować się na wprowadzenie propozycji śniadania podawanego do łóżka dla gości obchodzących specjalne uroczystości (młoda para w podróży poślubnej). Weź jednak pod uwagę, że w związku z tym mogą się wydarzyć wypadki, a w konsekwencji stałe plany od żywności, pojawią się na kocach, pościeli czy też na dywanach.

SPRZEDAŻ I PROMOCJA REGIONU

Kiedy goście przyjadą na teren Państwa własności aby tu wypoczywać, mogą być uzależnieni od fachowości i ekspertyz przy podejmowaniu wyboru na temat tego co powinni robić aby móc się dobrze zabawić i zrelaksować. Musicie Państwo znać wszystkie atrakcyjne spotkania i wydarzenia, dostępne w Państwa okręgu. Powinniście być ambasadorami dla swojego regionu i nie tylko, bowiem powinniście posiadać wiedzę nie tylko o wydarzeniach w swojej miejscowości, ale również w promieniu 50 km.

Lokalne muzea, historyczne kamienice, ogrody zoologiczne, ogrody botaniczne, restauracje, teatry, kluby nocne, korty tenisowe, trasy wspinaczkowe, parki i rezerваты przyrody, gdzie można podglądać życie zwierząt i roślin, gdzie są fantastyczne możliwości fotografowania uroczych scenerii.

Wszystko co jest specjalne i unikatowe w Państwa regionie powinno trafić na listę rzeczy do zobaczenia i uczestniczenia przez gości. Wszystkie regionalne organizacje turystyczne są doskonałym źródłem takich informacji. Zadbaj o to aby mieć informację na czas, dotyczącą wydarzeń i odbywających się festiwali, w których można uczestniczyć. Trzymaj zapas map i broszur pod ręką, będąc dla gości doradcą w planowaniu atrakcji i aktywnego spędzenia czasu. Niektóre z zajazdów "BiB" posiadają rowery dla gości, co uatrakcyjni pobyt, umożliwiając wędrówki po okolicy. Bądź przygotowany na dokonanie rezerwacji do restauracji lub na imprezy sportowe, kulturalne, itp.



DODATKI

Słówko na temat serwisu - obsługi.

Większość Państwa gości selekcjonuje (ocenia) "BiB" - "Nocleg i śniadanie", ponieważ ich wybór ponad standard hoteli i moteli jest uzasadniony poszukiwaniem czegoś więcej, aniżeli "tych samych starych, znanych im rzeczy".

Dodatki, które Państwo zaoferują, zachęcą ich do wizyty, stąd pomysłowość i nieograniczona wyobraźnia - to klucz sukcesu.

OTO KILKA POMYSŁÓW, Z KTÓRYCH MOŻNA SKORZYSTAĆ:

Niektóre z sektorów dobrych stosunków z gośćmi:

- ☼ witaj każdego gościa z uśmiechem !!!
- ☼ wyglądaj czysto i schludnie
- ☼ bądź usłyszny (lecz nie służalczy), przyjacielski, słuchaj uważnie, co goście mówią
- ☼ myśl o swoim kliencie jak o zaproszonym gościu, traktuj go tak jak sam chciałbyś być traktowany
- ☼ nie wykazuj słuszności, bądź wyrozumiały
- ☼ zaprzyjaźnij się
- ☼ mów o swoich lokalnych sąsiadach z dumą, nigdy nie bądź negatywny.

Uzupełnij potrzeby gości i miej materiały informacyjne pod ręką. Przechowuj menu - jadłospisy z popularnych pobliskich restauracji, aby mieć je dostępne w razie potrzeby.

Dostarcz listę kościołów w regionie wraz z godzinami odbywających się tam mszy.

Jeżeli Państwa dom jest historyczny, goście mogą wykazać zainteresowanie jego historią i architekturą. Miej przygotowany taki opis i wręcz im wtedy, gdy tego zechcą - do przeczytania.

Dostarcz rozkład jazdy transportu publicznego.



SPRZĘT DLA PODNIESIENIA ATRAKCYJNOŚCI POBYTU W “BiB”



Opinia o Państwa zajeździe “BiB” jest przekazywana przez zadowolonych gości ich znajomym, jest to najtańsza i często najskuteczniejsza reklama. Budując taką opinię weźcie Państwo pod uwagę możliwości wzbogacenia wyposażenia, w oparciu o przedstawioną poniżej listę.

Wszystko zależy oczywiście od wizji działalności i planu kosztów, jakie Państwo przygotowali.

OTO PRZYKŁADU:

- ⊗ rozgałęźnik do gniazda sieciowego
- ⊗ transport na dworzec
- ⊗ antyczne wyposażenie
- ⊗ wózki dziecięce
- ⊗ opieka nad dziećmi
- ⊗ przechowalnia bogaży
- ⊗ barek
- ⊗ kąpiele solne
- ⊗ łaźnie parowe
- ⊗ ręczniki plażowe
- ⊗ rowery
- ⊗ wypożyczalnia łodzi
- ⊗ książki, biblioteczka
- ⊗ broszury
- ⊗ stolik do kart, karty do gry
- ⊗ szachownice
- ⊗ gry dla dzieci
- ⊗ szczotki do ubrań
- ⊗ korkociągi
- ⊗ szklanki
- ⊗ napoje
- ⊗ przedłużacze do prądu
- ⊗ apteczka pierwszej pomocy
- ⊗ kwiaty
- ⊗ koszyk z owocami
- ⊗ wyposażenie ogrodowe, stoliki, itp.
- ⊗ parasole przeciwsłoneczne
- ⊗ suszarki do włosów

- ⊗ żelazko, deska - do prasowania
- ⊗ mapy
- ⊗ czasopisma i gazety
- ⊗ pianino
- ⊗ kosz piknikowy
- ⊗ dodatkowe poduszki
- ⊗ radio i telewizor
- ⊗ usługi czyszczenia butów
- ⊗ wycieczki krajoznawcze
- ⊗ specjalne pokoje muzyczne i bilardowe
- ⊗ wyposażenie sportowe
- ⊗ parasole
- ⊗ basen kąpielowy
- ⊗ kieszonkowy informator turystyczny
- ⊗ ręczniki
- ⊗ maszyna do pisania
- ⊗ lokówki lub fruzjer - na życzenie.

