

3. Мирошник Ю.А., Абрамова А.Г., Пушка О.С. Використання можливостей соціальних мереж в індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2023. № 38. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-62>.

Канд. екон. наук Самойленко А. О., Панченко В. О.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

**ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ БІЗНЕС-КЛІЄНТІВ
У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Сфера готельно-ресторанного бізнесу відіграє ключову роль в сучасній економіці, зокрема у забезпеченні високого рівня обслуговування для різноманітних категорій клієнтів, включаючи бізнес-клієнтів. Особливості обслуговування бізнес-клієнтів вимагають не лише професійного підходу до надання послуг, але й розуміння специфіки потреб корпоративних клієнтів, таких як оперативність, конфіденційність, гнучкість умов та високий рівень комфорту [1]. Цей напрямок в готельно-ресторанному бізнесі є надзвичайно важливим, оскільки сприяє підвищенню репутації закладів і створенню стійких відносин з корпоративним сектором.

Ефективне обслуговування бізнес-клієнтів дозволяє готелям і ресторанам розширити свою клієнтську базу, збільшити прибуток і забезпечити високу конкурентоспроможність на ринку [2]. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу орієнтовані на впровадження інноваційних підходів до обслуговування, що враховують індивідуальні потреби клієнтів, особливо з огляду на динамічний розвиток бізнес-середовища та зростання попиту на професійні послуги. Успішне обслуговування бізнес-клієнтів у готельно-ресторанній сфері вимагає глибокого розуміння їхніх унікальних потреб та очікувань. Ці клієнти часто потребують високоякісного сервісу, комфорту та ефективності, адже їхній час є обмежений і цінний. Розуміння та задоволення потреб бізнес-клієнтів є запорукою їхньої лояльності та формує позитивний імідж готельно-ресторанного закладу.

Забезпечення високого рівня обслуговування є одним з основних факторів успішної роботи з бізнес-клієнтами в готельно-ресторанній галузі. Гості, які

приїжджають із діловими цілями, очікують не лише бездоганного сервісу, а й персоналізованого, оперативного та ефективного підходу протягом усього перебування. Для цього необхідно забезпечити чітку організацію роботи персоналу, здійснити ретельне навчання та регулярно вдосконалювати професійні навички працівників. Готельно-ресторанний комплекс повинен стати зручним та функціональним майданчиком для проведення ділових заходів, таких як зустрічі, наради, конференції чи презентації, що дозволяє створити комфортну атмосферу для продуктивної роботи та ефективних переговорів [2].

Ефективне обслуговування бізнес-клієнтів у готельно-ресторанній сфері потребує високого рівня персоналізації [3]. Це означає, що кожен клієнт має отримувати індивідуальну увагу, враховуючи його унікальні потреби та вподобання. Для досягнення цього важливо заздалегідь збирати максимальну інформацію про кожного бізнес-клієнта: їхні звички, переваги в їжі та напоях, стиль обслуговування та інші особливості. Це дозволяє персоналу оперативно адаптуватися до конкретного клієнта, пропонуючи йому найбільш комфортні умови. Кожен бізнес-клієнт має свої специфічні вимоги, які можуть стосуватися якості розміщення, інфраструктури, меню, так і програм лояльності чи спеціальних послуг. Персонал повинен бути гнучким та здатним оперативно реагувати на такі запити, забезпечуючи максимальний комфорт для клієнта. Успішне персоналізоване обслуговування передбачає, що бізнес-клієнти будуть приємно здивовані, якщо персонал пам'ятатиме їхні вподобання, імена важливих осіб, дати значущих подій тощо. Окрім базових послуг, готель або ресторан мають надавати спеціальні пропозиції або послуги, які розроблені з урахуванням високих вимог бізнес-клієнтів, що дозволяє створити атмосферу турботи та індивідуального підходу.

Персоналізація обслуговування вимагає чималих зусиль, але вона є ключем до створення вражаючого досвіду для бізнес-клієнтів, підвищення їхньої лояльності та формування міцних партнерських зв'язків. Готельно-ресторанна індустрія відіграє ключову роль в обслуговуванні бізнес-клієнтів, особливо під час організації ділових зустрічей та презентацій. Професійний та досвідчений персонал готелів та ресторанів має забезпечувати всебічну підтримку, починаючи від резервування конференц-залів та просторів для проведення заходів, до координації

технічного оснащення, кейтерингу та транспортного забезпечення. Важливо, щоб команда готельно-ресторанного комплексу розуміла потреби та очікування бізнес-клієнтів, їх вимоги до конфіденційності та безпеки. Сервіс для таких клієнтів має бути персоналізованим, з можливістю гнучко змінювати деталі заходу у відповідь на їхні побажання. Оперативне реагування на запити, ретельна підготовка та застосування інноваційних технологій допоможуть створити бездоганне враження та забезпечити лояльність цієї категорії гостей.

Окрім організаційних моментів, ключовим фактором успіху є високий рівень сервісу під час самого заходу. Це стосується не лише якості кейтерингу та страв, а й ввічливого та уважного ставлення персоналу до потреб гостей, їхнього комфорту та безпеки. Ефективне управління скаргами та швидке вирішення будь-яких проблем також сприятиме формуванню позитивного враження про заклад. У сфері готельно-ресторанного бізнесу якість продуктів і приготованих страв є ключовим фактором успіху, особливо коли йдеться про обслуговування бізнес-клієнтів. Ці вимогливі клієнти очікують бездоганного сервісу та високої гастрономічної якості, що відповідає їхньому статусу та стилю ведення бізнесу. Лише задовольнивши найвищі вимоги до якості продуктів та майстерності кулінарії, готельно-ресторанний заклад зможе завоювати довіру та лояльність вимогливих бізнес-клієнтів.

Швидка реакція на запити бізнес-клієнтів є критично важливою в готельно-ресторанному бізнесі. Оскільки ці клієнти зазвичай мають обмежений час та високі вимоги, персонал закладу повинен бути готовим негайно реагувати на їхні потреби та запити. Ефективна система опрацювання звернень, добре навчений персонал та використання сучасних технологій допомагають забезпечувати оперативне обслуговування бізнес-клієнтів. Впровадження сучасних технологій, таких як автоматизація процесів, системи управління взаємовідносинами з клієнтами та онлайн-платформи бронювання, суттєво підвищує швидкість реагування на запити бізнес-клієнтів [4]. Завдяки цьому готельно-ресторанний заклад здатен забезпечити максимальну ефективність обслуговування та підвищити рівень задоволеності вимогливих бізнес-клієнтів.

Обслуговування бізнес-клієнтів у готельно-ресторанній сфері потребує особливої уваги до питань конфіденційності та захисту даних. Оскільки бізнес-клієнти

довіряють готелям та ресторонам конфіденційну інформацію про свою діяльність, забезпечення безпеки цих даних є надзвичайно важливим. Готельно-ресторанні заклади повинні запровадити надійні системи захисту, що включають шифрування, резервне копіювання та обмеження доступу до конфіденційних даних лише уповноваженим особам. Крім того, персонал повинен пройти відповідне навчання щодо збереження конфіденційності, щоб гарантувати, що жодна інформація не буде розголошена або використана не за призначенням. Особливу увагу слід приділяти безпеці ділових зустрічей та презентацій, де можуть обговорюватись важливі комерційні таємниці. Формування культури конфіденційності та надійних практик збереження даних є невід'ємною частиною успішного обслуговування вимогливих бізнес-клієнтів.

Обслуговування бізнес-клієнтів у готельно-ресторанній сфері вимагає ефективної системи управління скаргами [5]. Це важливо для збереження довіри та підвищення лояльності клієнтів, а також для постійного вдосконалення якості надання послуг. Впровадження ефективної системи управління скаргами допоможе готельно-ресторанному бізнесу підтримувати високу лояльність бізнес-клієнтів, швидко реагувати на їх потреби та постійно вдосконалювати якість обслуговування.

Таким чином, дотримання зазначених особливостей та впровадження інноваційних підходів до обслуговування бізнес-клієнтів може значно підвищити конкурентоспроможність готельно-ресторанного закладу, сприяти зростанню доходів та формуванню лояльної клієнтської бази серед корпоративних замовників.

Список використаних джерел:

1. Шевчук Ю.А. Механізм впровадження міжнародного досвіду управління готельним бізнесом. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством*. Тези доповідей IV Всеукраїнської науково-практичної конференції 31 березня 2021 р. Полтава, Полтавська державна аграрна академія, 2021. Ч. 1. С. 34–35
2. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник для вищих навчальних закладів. Київ: «Альтепрес», 2019. 446 с.
3. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2015. 156 с.
4. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 472 с.