نیم میلیون مهمانی مهرآیین طی «مهتاب» مهمان در شهر «مهتاب» میزبانی کردند

کنفرانس «هدف» در مدرسهٔ «نیلی» در «مهتاب» مهمان‌نوازی هتل‌ها در شهر «مهتاب» را بررسی کرد

گزارش از مهتاب مهرآیین

مهمان‌نوازی هتل‌ها در شهر «مهتاب» در سال ۱۴۰۲ بیش از نیم میلیون مهمان را پذیرایی کرد. این رقم در کنفرانس «هدف» در مدرسهٔ «نیلی» بررسی شد. در این کنفرانس که از ۱۲ تا ۱۴ مهر برگزار شد، ۳۲ سخنران از ۱۱ هتل و ۵ مهمان‌نوازی سنتی درباره روش‌های جذب مهمان و حفظ کیفیت سخن گفتند. برگزارکنندگان می‌گویند ۱۸۰۰ نفر در این کنفرانس شرکت کرده‌اند.

به گفتهٔ برگزارکنندگان، در سال ۱۴۰۲ در هتل‌های شهر ۵۱۲٬۰۰۰ مهمان اقامت کرده‌اند که ۶۸ درصد آنان ایرانی بوده‌اند. میانگین اقامت هر مهمان ۲٫۴ شب و میانگین هزینهٔ روزانه هر اتاق ۱٬۸۵۰٬۰۰۰ ریال بوده است. این ارقام نشان می‌دهد که بخش بزرگی از درآمد هتل‌ها از مهمانان داخلی تأمین می‌شود و وابستگی به گردشگران خارجی کم است.

در پنل افتتاحیه، مهندس کامران سپهرآرا، مدیرعامل هتل «مهتاب بزرگ»، گفت که هتل‌ها باید از «مهمان‌نوازی به مهمان‌سازی» برسند. او توضیح داد که مهمان‌سازی یعنی شناختن نیازهای مهمان پیش از آنکه خود او بگوید. به گفتهٔ او، هتل‌ها باید از داده‌های رفتار مهمان در وب‌سایت و اپلیکیشن‌های خود استفاده کنند. او گفت که هتل «مهتاب بزرگ» از سال ۱۴۰۱ سامانه‌ای برای ثبت ترجیحات مهمان راه‌اندازی کرده است.

خانم دکتر فرزانه یزدان‌پناه، استاد مدرسهٔ «نیلی»، در سخنرانی خود گفت که ۴۱ درصد مهمانان هتل‌های شهر در سال ۱۴۰۲ از خدمات هتل شکایت رسمی داشته‌اند. بیشترین شکایت‌ها درباره سروصدا، کیفیت صبحانه و نظافت اتاق بوده است. او گفت که این شکایت‌ها نشان می‌دهد که بسیاری از هتل‌ها هنوز استانداردهای پایه را رعایت نمی‌کنند. او پیشنهاد کرد که هتل‌ها باید حداقل ۱۰ درصد از درآمد خود را صرف آموزش کارکنان خط مقدم کنند.

در پنل «تجربهٔ مهمان دیجیتال» که ۱۴ مهر برگزار شد، مهندس رضا کاویانی، مدیر فناوری اطلاعات هتل «مهتاب بزرگ»، گفت که هتل در حال آزمایش ربات‌هایی است که سفارش غذا و خدمات اتاق را تحویل می‌دهند. او گفت که این ربات‌ها در ۶ ماه اول ۱۲٬۰۰۰ سفارش انجام داده‌اند و میزان رضایت مهمانان از آن‌ها ۸۳ درصد بوده است. با این حال، برخی از شرکت‌کنندگان نسبت به جایگزینی نیروی انسانی با ربات‌ها ابراز نگرانی کردند.

در پنل «مهمان‌نوازی سنتی و مدرن» که ۱۵ مهر برگزار شد، خانم دکتر مهرنوش آذرپیک، مدیر مدرسهٔ «نیلی»، گفت که ۱۲ هتل شهر «مهتاب» در سال ۱۴۰۲ بیش از ۱۸۰ میلیارد ریال درآمد داشته‌اند. او گفت که این هتل‌ها باید از ۳۰ درصد درآمد خود را صرف آموزش کارکنان خط مقدم کنند. او همچنین گفت که ۴۱ درصد مهمانان هتل‌های شهر در سال ۱۴۰۲ از خدمات هتل شکایت رسمی داشته‌اند.

در پنل «تجربهٔ مهمان دیجیتال» که ۱۴ مهر برگزار شد، مهندس رضا کاویانی، مدیر فناوری اطلاعات هتل «مهتاب بزرگ»، گفت که هتل در حال آزمایش ربات‌هایی است که سفارش غذا و خدمات اتاق را تحویل می‌دهند. او گفت که این ربات‌ها در ۶ ماه اول ۱۲٬۰۰۰ سفارش انجام داده‌اند و میزان رضایت مهمانان از آن‌ها ۸۳ درصد بوده است. با این حال، برخی از شرکت‌کنندگان نسبت به جایگزینی نیروی انسانی با ربات‌ها ابراز نگرانی کردند.

در پنل «مهمان‌نوازی سنتی و مدرن» که ۱۵ مهر برگزار شد، خانم دکتر مهرنوش آذرپیک، مدیر مدرسهٔ «نیلی»، گفت که ۱۲ هتل شهر «مهتاب» در سال ۱۴۰۲ بیش از ۱۸۰ میلیارد ریال درآمد داشته‌اند. او گفت که این هتل‌ها باید از ۳۰ درصد درآمد خود را صرف آموزش کارکنان خط مقدم کنند. او همچنین گفت که ۴۱ درصد مهمانان هتل‌های شهر در سال ۱۴۰۲ از خدمات هتل شکایت رسمی داشته‌اند. بیشترین شکایت‌ها درباره سروصدا، کیفیت صبحانه و نظافت اتاق بوده است. او گفت که این شکایت‌ها نشان می‌دهد که بسیاری از هتل‌ها هنوز استانداردهای پایه را رعایت نمی‌کنند. او پیشنهاد کرد که هتل‌ها باید حداقل ۱۰ درصد از درآمد خود را صرف آموزش کارکنان خط مقدم کنند.

هتل‌ها در شهر «مهتاب» مهمان ۵۱۲ هزار نفر در سال ۱۴۰۲ پذیرایی کردند

گزارش از مهتاب مهرآیین

مهمان‌نوازی هتل‌ها در شهر «مهتاب» در سال ۱۴۰۲ بیش از نیم میلیون مهمان را پذیرایی کرد. این رقم در کنفرانس «هدف» در مدرسهٔ «نیلی» بررسی شد. در این کنفرانس که از ۱۲ تا ۱۴ مهر برگزار شد، ۳۲ سخنران از ۱۱ هتل و ۵ مهمان‌نوازی سنتی درباره روش‌های جذب مهمان و حفظ کیفیت سخن گفتند. برگزارکنندگان می‌گویند ۱۸۰۰ نفر در این کنفرانس شرکت کرده‌اند.

به گفتهٔ برگزارکنندگان، در سال ۱۴۰۲ در هتل‌های شهر ۵۱۲٬۰۰۰ مهمان اقامت کرده‌اند که ۶۸ درصد آنان ایرانی بوده‌اند. میانگین اقامت هر مهمان ۲٫۴ شب و میانگین هزینهٔ روزانه هر اتاق ۱٬۸۵۰٬۰۰۰ ریال بوده است. این ارقام نشان می‌دهد که بخش بزرگی از درآمد هتل‌ها از مهمانان داخلی تأمین می‌شود و وابستگی به گردشگران خارجی کم است.

در پنل افتتاحیه، مهندس کامران سپهرآرا، مدیرعامل هتل «مهتاب بزرگ»، گفت که هتل‌ها باید از «مهمان‌نوازی به مهمان‌سازی» برسند. او توضیح داد که مهمان‌سازی یعنی شناختن نیازهای مهمان پیش از آنکه خود او بگوید. به گفتهٔ او، هتل‌ها باید از داده‌های رفتار مهمان در وب‌سایت و اپلیکیشن‌های خود استفاده کنند. او گفت که هتل «مهتاب بزرگ» از سال ۱۴۰۱ سامانه‌ای برای ثبت ترجیحات مهمان راه‌اندازی کرده است.

خانم دکتر فرزانه یزدان‌پناه، استاد مدرسهٔ «نیلی»، در سخنرانی خود گفت که ۴۱ درصد مهمانان هتل‌های شهر در سال ۱۴۰۲ از خدمات هتل شکایت رسمی داشته‌اند. بیشترین شکایت‌ها درباره سروصدا، کیفیت صبحانه و نظافت اتاق بوده است. او گفت که این شکایت‌ها نشان می‌دهد که بسیاری از هتل‌ها هنوز استانداردهای پایه را رعایت نمی‌کنند. او پیشنهاد کرد که هتل‌ها باید حداقل ۱۰ درصد از درآمد خود را صرف آموزش کارکنان خط مقدم کن