

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Об авторах.....	5
О книге.....	6
Азарт в игре, точность в бизнесе .....	11
<b>ЧАСТЬ 1. ФИЛОСОФИЯ И.Д.Е.А.ЛЬНОГО СЕРВИСА</b>	
1.1 Международные стандарты сервиса .....	17
1.2 Принципы системы качества сервиса .....	22
1.3 Уровни развития сервиса и непрерывное совершенствование.....	25
1.4 Описание системы И.Д.Е.А.Л.....	28
<b>ЧАСТЬ 2. ЭЛЕМЕНТ «И»</b>	
2.1 Пирамида сервиса.....	32
2.2 Честные и своевременные коммуникации с Гостем – базис сервиса.....	41
2.3 Дизайн-мышление и исследования опыта Гостя.....	57
2.4 Бережливое гостеприимство .....	82
<b>ЧАСТЬ 3. ЭЛЕМЕНТ «Д»</b>	
3.1 Почему без стратегии и анализа трендов нет И.Д.Е.А.Льного сервиса .....	92
3.2. Нет измерителя – нет системы!.....	100
3.3 Метрики сервиса.....	103
<b>ЧАСТЬ 4. ЭЛЕМЕНТ «Е»</b>	
4.1 Связь системы качества сервиса с процессами развития персонала.....	108
4.2 Корпоративная культура как основа сервисного поведения сотрудников.....	115
4.3 Работа со сложными категориями персонала .....	126
4.4 Процессы, которые мы не замечаем.....	143
4.5 СОПы не горят!.....	147
<b>ЧАСТЬ 5. ЭЛЕМЕНТ «А»</b>	
5.1 Точки контакта и «факторы негатива»: выявлять и управлять!.....	152
5.2 Методы мониторинга сервиса.....	154
<b>ЧАСТЬ 6. ЭЛЕМЕНТ «Л»</b>	
6.1 Лидерство: внешнее и внутреннее.....	164

---

Заключение. ....	170
Приложение 1. ГЛОССАРИЙ. ....	171
Приложение 2. Пример исследования SUM и SUPR-Q для сайта ресторана . ....	179
Приложение 3. Чек-лист «Тайный гость» . ....	180
Приложение 4. Пример составления Карты пути и Карты сервиса при проведении экскурсий в заведения-партнеры . ....	188
Приложение 5. Пример стандартизированной работы (выдержка – уборка гостевого санузла). ....	192
Приложение 6. Программа «Тренер – тренеру». ....	200
Приложение 7. Матрица взаимозаменяемости (пример для хаускипинга). ....	202
Приложение 8. Пример РІР. ....	208
Приложение 9. Карта адаптации нового сотрудника (пример для горничной). ....	211
Приложение 11. Пример чек-листа перекрестного аудита для игрового зала. ....	217
Приложение 12. Модель самооценки системы сервиса. ....	228
Приложение 13. Список литературы . ....	250
Список используемых стандартов. ....	252