

Księżniczka i obsługa klienta

Czasem wydaje nam się, że gdy jedziemy zwiedzać ciekawe miejsca, w dodatku w doborowym towarzystwie, fakt, gdzie zatrzymamy się na noc, schodzi na plan dalszy. Niestety – ja przynajmniej – coraz bardziej upodabnam się do księżniczki na ziarnku grochu. Choć naprawdę, przede wszystkim nie chodzi mi o nieszczęsne ziarenko, lecz o ludzi, którzy je zostawiają w pościeli. Lub nie.

Potrafię sobie wyobrazić, że w tej „przypadłości” nie jestem odosobniona. Nie chciałabym, żeby sądzili Państwo, że jestem jakoś nadmiernie kapryśna. Precyzyjnie podczas noclegu zależy mi na: dachu nad głową raczej ogrzewającym niż chłodzącym, zdecydowanie czystej pościeli, nieobecności niedomyć i niedoczyszczeń na tyle wyraźnych, że wywołują niesmak,



obecności ciepłej wody w prysznicu, porannym śniadaniu na tyle przyzwoitym, żebym w godzinę później nie szukała „na mieście” kawy i drożdżówki. To chyba nie są przesadne oczekiwania?

Kiedy się jednak głębiej zastanowię, dochodzę do wniosku, że najbardziej zależy mi na tym, żeby osoby, które mnie tam przyjmują, witały mnie jak gościa. Nie chodzi mi o definicję regulaminową „gość hotelowy”, bo w tych regulaminach częściej możemy przeczytać, czego nam w hotelu nie wolno, niż o radościach, które nas tam spotkają... Chodzi mi o gościa porównywalnego z osobą, którą przyjmujemy w naszym domu lub firmie.

Staropolskie, niegdyś popularne przysłowie mówiło: „gość w dom – Bóg w dom”. Jak sądzę, w czasach powszechnej desakralizacji wszystkiego, wiele osób nie za bardzo umie sobie wyobrazić, o co tu właściwie miałyby chodzić? Generalnie przybycie

gościa jest w takim ujęciu dla gospodarza: radością, wyróżnieniem, powodem do dumy, szczęściem, motywacją do wzmożonych działań, by przyjąć go jak najlepiej i najserdeczniej oraz dołożyć starań, by nie spotkały go u nas żadne przykrości. Tak widzę tę sytuację idealną.

Polska rzeczywistość często od ideału odstaje. Na wielu polach. W moim przekonaniu jest to jednak, w większości przypadków, wynik niewystarczająco dobrej motywacji. Nie finansowej. Chodzi o motywację wewnętrzną. Dlatego w zawodach usługowych, opierających się przede wszystkim na świetnej obsłudze klienta, powinni pracować ludzie, którzy to naprawdę lubią. Którzy czują życzliwość wobec innych ludzi i których cieszy niewymuszony uśmiech na ich na twarzach, wywołany naturalną uprzejmością.

Jeśli w hotelarstwie i restauratorstwie zatrudniani są ludzie, którzy traktują te branże jako „przetrwalnie” i sposoby zarobienia na studenckie chesne, nie czując do tych działań za grosz powołania, będą liczyć tylko wspomniane grosze. Uśmiechy zdecydowanie rzadziej.

A księżniczka? Księżniczce (zwłaszcza tej na ziarnku), jak wiadomo, trudno dogodzić. Ale ponieważ jest także kobietą, czasem uśmiecha się nawet w sytuacjach niejednoznacznie radosnych. Na przykład, gdy okazuje się, że w hotelu łożenka dość niestandardowo jest częścią pokoju. Księżniczka, choć obawia się, że zmarznie w kąpeli, uśmiecha się, bo zauważyła zabawną kapę na łożku. Całkowicie w bajkowej konwencji...

Zofia Kościelna