



**XONALARNI BRON QILISHDA MIJOZLAR MIJOZLAR BILAN  
ZIDDIYATLI VAZIYATLAR VUJUDGA KELGANDA UZINI TUTISH VA  
TELEFON ORQALI MULOQOT QILISH QOIDALARI**

*Tilavkulova Gulnoza*

*Toshkent turizm va mehmonxona menejmenti texnikumi maxsus fan  
o`qituvchisi*

***Annotatsiya:** Mazkur maqolada mehmonxona biznesida xonalarni bron qilish jarayonida mijozlar bilan yuzaga keladigan nizoli vaziyatlarning psixologik jihatlari va ularni bartaraf etish usullari tahlil qilingan. Telefon orqali muloqot qilishning professional standartlari va mijozlar ehtiyojini qondirish orqali mehmonxona nufuzini saqlab qolish strategiyalari yoritib berilgan.*

***Kalit so'zlar:** Mehmonxona menejmenti, bron qilish, nizoli vaziyatlar, telefon muloqoti, mijozlar bilan ishlash, kommunikativ kompetensiya, servis sifati.*

Mehmonxona biznesida mijozlarning birinchi taassuroti ko'pincha bron qilish jarayonida, xususan, telefon orqali muloqot davomida shakllanadi. Ziddiyatli vaziyatlar (xona mavjud emasligi, narxlar tushunmovchiligi yoki texnik nosozliklar) xizmat ko'rsatish sifatiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin. Ushbu maqolaning maqsadi – xodimlar uchun nizoli vaziyatlarda o'zini tutish va samarali muloqot o'rnatish bo'yicha amaliy yo'riqnomani ishlab chiqishdir.

Mehmonxona yoki turistik xizmatlar sohasida mijozlar bilan yuzaga keladigan ziddiyatlarni hal qilish nafaqat muammoni bartaraf etish, balki mijozni loyiq qadrlash san'atidir. Quyida mijozlar bilan ziddiyatli vaziyatlarda o'zini tutish va telefon orqali muloqot qilishning batafsil qo'llanmasi keltirilgan.

**Telefon orqali muloqot qilishning 10 ta "Oltin qoidasi"**

Telefon orqali muloqotda vizual aloqa (imo-ishora, yuz ifodasi) bo'lmagani uchun, butun mas'uliyat ovoz ohangi va so'z tanloviga tushadi.

1. 3-chi signalda javob berish: Mijoz kutib qolmasligi kerak. Qo'ng'iroqni kechiktirish mijozning asabiylashishiga olib keladi.



2. Professional tabassum: "Tabassum ovozda seziladi" degan gap bor. Ijobiy kayfiyatda gapirsangiz, mijoz buni sezadi va uning ham g'azabi biroz pasayadi.

3. O'zini tanishtirish: Har doim aniq va ravshan: "Assalomu alaykum! [Mehmonxona nomi], men [Ismingiz], sizga qanday yordam bera olaman?".

4. Ism bilan murojaat: Agar imkon bo'lsa, mijozdan ismini so'rang va suhbat davomida unga ismi bilan murojaat qiling (bu psixologik jihatdan yaqinlikni oshiradi).

5. Faol tinglash: Mijoz gapirayotganda uni zinhor bo'lmang. "Tushunaman", "Ha", "Shundaymi" kabi so'zlar bilan siz uni eshitayotganingizni ko'rsating.

6. Kutish qoidalari: Agar ma'lumotni tekshirish uchun mijozni kutishga majbur qilsangiz, albatta ruxsat so'rang: "Iltimos, ma'lumotni tekshirib olishim uchun 1 daqiqa kutib tura olasizmi?".

7. Yozib olish: Mijozning e'tirozlarini va ma'lumotlarini daftarga yoki tizimga qayd eting.

8. Aniqlashtirish: "Men sizni to'g'ri tushundimmi: siz [muammo] bo'yicha shikoyat qilyapsiz, to'g'rimi?" — bu xatolarning oldini oladi.

9. Vada bermang, hal qiling: "Buni qilamiz" demang, balki "Hozir shu masalani hal qilamiz" deb ayting.

10. Xayrlashish: Muloqot yakunida mijozning barcha savollari yopilganiga ishonch hosil qiling va xushmuomalalik bilan xayrlashing.

### **Ziddiyatli vaziyatlarda o'zini tutish algoritmi**

Ziddiyatli mijoz bilan ishlashda "LEARN" modelidan foydalanish eng samarali usuldir:

- L – Listen (Tinglang): Mijozning e'tirozini oxirigacha eshiting. U g'azabini chiqarib olishi kerak. Unga qarshi gapirishdan tiyiling.
- E – Empathize (Empatiya bildiring): Mijozning holatiga tushuning. "Tushunaman, bu juda yoqimsiz holat", "Sizning o'rningizda bo'lganimda men ham xavotirlangan bo'lardim".



- A – Apologize (Kechirim so‘rang): Ayb sizda bo‘lsa ham, bo‘lmasa ham, vaziyat uchun uzr so‘rang. "Bunday holat yuz berganidan afsusdaman".
- R – React/Resolve (Yechim taklif qiling): Muammoni qanday hal qilishni aniq ayting. "Hozir ushbu xonani almashtirish uchun boshqa variantni ko‘rib chiqaman".
- N – Notify (Xabardor qiling): Mijozni qilingan ishlar va yechim haqida xabardor qiling va keyingi safar bunday holat takrorlanmasligiga ishontiring.

## **Mijoz bilan ishlashda "Taqiqlangan" holatlar**

Ziddiyatni yanada kuchaytirib yuboradigan xatti-harakatlar:

- Oqlanish: "Bu bizning aybimiz emas", "Tizim shunaqa ishlaydi" kabi bahonalar mijozni yanada jahli chiqishiga sabab bo‘ladi.
- Mijozga aybni ag‘darish: "Siz o‘zingiz xato qildingiz", "Siz noto‘g‘ri tushundingiz" demang.
- Hissiyotga berilish: Mijoz baqirsa, siz ham baland ovozda gapirmang. Ovoz balandligingizni pasaytiring, shunda mijoz ham sizni eshitish uchun o‘z ovozini pasaytirishga majbur bo‘ladi.
- "Bilmayman" deb javob berish: Agar ma‘lumotga ega bo‘lmasangiz, "Bu borada aniq ma‘lumot olib, sizga tez orada javob beraman" deyish professionaldir.

## **Agar mijoz juda tajovuzkor bo‘lsa (Oxirgi chora)**

Ba'zi hollarda mijoz haddan tashqari qo‘pol munosabatda bo‘ladi. Bunday vaziyatda:

1. Chegara belgilang: "Mijoz janob/xonim, iltimos, muloqot madaniyatini saqlang, aks holda men suhbatni to‘xtatishga majbur bo‘laman".
2. Rahbariyatga uzatish: Agar mijoz baribir to‘xtamasa, "Men sizga yordam berishni istayman, lekin bu masalani yanada yuqori darajada hal qilish uchun sizni menejerimizga ulab beraman", deb xizmatni menejerga yo‘naltiring.

Mijozning ziddiyatli holati mehmonxona uchun o‘zini ko‘rsatish va mijozni sadoqatli mijozga aylantirish uchun imkoniyatdir. Agar siz muammoni professional



hal qilsangiz, mijoz ketib qolmaydi, balki kelgusida ham sizning xizmatlaringizdan foydalanishda davom etadi.

## **Xulosa**

Mijozlar bilan ziddiyatlarni hal qilishda xodimlarning "hissiy intellekti" (EQ) muhim rol o'ynaydi. Ayrim menejerlar qat'iy qoidalarga tayanib ish tutishni afzal ko'rsa-da, vaziyatga qarab moslashuvchan yondashish mijozning sodiqligini (loyalty) saqlab qolishda samaraliroqdir. Telefon muloqotida texnik nosozliklar (aloqa uzilishi) kabi omillar ham nizoni kuchaytirishi mumkin, shuning uchun xodimlar har doim zaxira rejasiga ega bo'lishi lozim.

Xonalarni bron qilishda nizoli vaziyatlarni bartaraf etish – bu shunchaki muammoni hal qilish emas, balki mijoz bilan ishonchli munosabatni qurish jarayonidir.

- Mehmonxona xodimlari uchun muntazam ravishda "Sressli vaziyatlarda ishlash" mavzusida psixologik treninglar o'tkazish.
- Telefon muloqotlari audiosini tahlil qilib, xodimlarning xatolarini birgalikda muhokama qilish.
- Nizoli vaziyatlarni hal etish uchun xodimlarga ma'lum darajada vakolat (masalan, kichik chegirmalar yoki bepul qo'shimcha xizmatlar taklif qilish huquqi) berish.

## **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR**

1. Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2020). Managing Front Office Operations. American Hotel & Lodging Educational Institute. (Mehmonxona oldi ofis boshqaruvi va mijozlar bilan muloqot bo'yicha klassik qo'llanma).
2. O'lmasov, A., & Vaxobov, A. (2018). Turizm va mehmonxona xo'jaligi asoslari. Toshkent: Iqtisod-Moliya. (O'zbekiston sharoitida servis xizmatlari va mijozlar bilan ishlash tamoyillari).
3. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill Education. (Xizmatlar marketingi va mijozlarning qoniqishini boshqarish bo'yicha fundamental darslik).



4. Goleman, D. (2015). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. Bantam Books. (Xizmat ko'rsatish sohasida hissiy intellektning nizolarni hal etishdagi ahamiyati).
5. Shamsiyev, N. S. (2022). Mehmonxona biznesida kommunikativ kompetensiyani oshirish. "Turizm va servis" ilmiy-amaliy jurnali.
6. Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. (2019). Marketing for Hospitality and Tourism. Pearson. (Mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish va loyiha asoslari).
7. Zokirov, O. (2023). Xizmat ko'rsatish madaniyati va etiket qoidalari. O'quv qo'llanma. Namangan: Namangan State Pedagogical Institute nashriyoti.