



THE INSIDE SCOOP

February 2026

Your monthly newsletter brought to you by Vesta Hospitality

Українська версія

Top stories in this newsletter



Vesta News



Чому важливо навчання з PCI та PII

Щодня наші гості довіряють нам свої особисті та платіжні дані — номери кредитних карток, адреси, документи та інше. Навчання з PCI (індустрія платіжних карток) та PII (особиста ідентифікуюча інформація) допомагає забезпечити захист цієї довіри.

Для співробітників готелю це навчання стосується не лише технологій чи дотримання правил — воно про людей. Одна помилка, як-от записування номера кредитної картки, надмірне поширення інформації або залишення екрану розблокованим, може поставити гостя під ризик шахрайства або крадіжки особистих даних.

Заклик до дії:

Будь ласка, пройдіть навчання з PCI/PII, якщо ще цього не зробили. Це не просто вимога — це обіцянка нашим гостям, що їхня інформація у безпеці з нами.

Захист даних означає захист людей.

Vesta People

Світло на команду: Сільвія Рохо, Homewood Suites у Ла-Квінта, Каліфорнія

Що можна сказати про Сільвію? Про неї можна сказати справді нескінченну кількість чудових речей. Сільвія — це визначення слова «дивовижна». Вона вкладає душу у все, що робить, завжди виходячи за межі обов'язків, щоб її робота виконувалася з турботою, любов'ю та гордістю.

Сільвія має неймовірну здатність «думати наперед», завдяки чому кухня завжди готова та підготовлена до обслуговування наших гостей на найвищому рівні. Її відданість не має рівних: після 16 років роботи вона не просто знає свою справу, вона знає наших

гостей. Вона пам'ятає знайомі обличчя, які повертаються з року в рік, і знаходить час персоналізувати їхній досвід, змушуючи їх відчувати себе поміченими, бажаними та цінованими. Відданість, доброта та пристрасть Сільвії залишають тривалий слід у серцях усіх навколо. Вона не лише невід'ємна частина нашої команди, але й серце того догляду, який ми надаємо нашим гостям. Сільвія справді втілює кожну цінність Vesta.



Vesta Hotels

Жити за цінностями Vesta: Власність цього

Відгук гостя у Cannery Pier Hotel

Я пишу, щоб висловити щирю подяку за видатний сервіс, який я отримав під час мого недавнього перебування у Cannery Pier Hotel з 28 грудня по 1 січня. На жаль, під час перебування я загубив свій паспорт — це було надзвичайно стресово. Проте завдяки швидкому мисленню та відданості вашої команди, зокрема Джессі та Джесіки, паспорт був знайдений і повернений мені оперативно. Вибачте, якщо я неправильно назвав імена, але, сподіваюся, за датою 1 січня ви зможете пригадати, хто був персоналом того ранку.

Будучи за кілька годин в аеропорту Портленда, намагаючись потрапити додому, ви можете уявити, що це було справжнім кошмаром. Вони змогли залучити службу прибирання, щоб знайти паспорт у кімнаті, де я його залишив (незабаром після перевірки з чоловіком, щоб бути впевненим, що його паспорт у нього), і надіслали мені фото сторінки з посвідченням особи, що дозволило мені пройти посадку.

Професіоналізм і співчуття, які проявив ваш персонал, перетворили потенційний кошмар на доказ відданості вашого готелю турботі про гостей. Рідко можна зустріти настільки високий рівень порядності та проактивного обслуговування, і я хотіла переконатися, що їхні зусилля не залишаться непоміченими. Це додається до відмінного сервісу, який ми отримали в готелі та спа.

Будь ласка, передайте мою подяку всій команді. Завдяки цьому досвіду, Cannery Pier стане моїм першим вибором щоразу, коли я повернуся в цей регіон, і я обов'язково порекомендую ваш заклад своїм колегам та друзям.

З найкращими побажаннями,
Heather B



More Scoop

Сила першого враження

У сфері гостинності перші враження формуються швидко — часто протягом перших 5–10 секунд. Задовго до того, як гість дійде до стійки реєстрації або своєї кімнати, він вже формує свою думку на основі того, що бачить, чує і відчуває. Тут на допомогу приходять правило 10-5. На відстані 10 футів: встановіть зоровий контакт і



посміхніться. На відстані 5 футів: привітайте гостя дружнім «добрий день» або знайте його присутність.

Це проста практика, але вона несе потужне послання: Вас бачать. Вас радо вітають. І ось ключове — перше враження не лише обов'язок рецепції. Незалежно від того, чи працюєте ви у прибиранні, технічному відділі, харчуванні та напоях, продажах або на задньому плані, кожна взаємодія впливає на досвід гостей. Тепла усмішка в коридорі, дружнє кивання в лобі або щире привітання можуть перетворити звичайне перебування на незабутнє.

Гості можуть забути номер кімнати — але вони завжди пам'ятатимуть, як ми змусили їх почуватися.

У Vesta гостинність починається з людського зв'язку. Продовжуймо діяти з присутністю, теплом і свідомістю — одне перше враження за раз.



Contact Us: TellVesta@vestahospitality.com | 360.952.8940

Next edition: March 2026

Vesta Hospitality | 15605 SE Mill Plain Blvd | Va, WA 98684 US

[Unsubscribe](#) | [Update Profile](#) | [Constant Contact Data Notice](#)



Try email & social marketing for free!