

4^η Θεματική ενότητα

Διαχείριση Κρατήσεων

Περιεχόμενα Θεματικής Ενότητας

- ✓ Πηγές και είδη κρατήσεων.
- ✓ Συμβόλαια μεταξύ ξενοδοχείων και τουριστικών γραφείων.
- ✓ Tour Operators, Global Distribution Systems.
- ✓ Τιμές δωματίων.
- ✓ Αρμοδιότητες του τμήματος κρατήσεων.
- ✓ Διαχείριση μεμονωμένων κρατήσεων και γκρουπ.

Υποενότητα 1

Είδη κρατήσεων, τιμές δωματίων, συμβόλαια

Βασικοί λόγοι ταξιδιού

- Αναψυχή
- Επαγγελματικοί λόγοι
- Λόγοι υγείας
- Μεγάλα γεγονότα (πχ Ολυμπιακοί αγώνες)
- Άλλοι λόγοι

Είδη κρατήσεων

➤ Εγγυημένες κρατήσεις

Εγγυημένη θεωρείται η κράτηση για την οποία υπάρχει εγγύηση πληρωμής του δωματίου, ακόμη κι εάν τελικά ο πελάτης δεν θα καταλύσει. Το ξενοδοχείο στην περίπτωση εγγυημένης κράτησης υποχρεούται να κρατήσει το δωμάτιο και σε περίπτωση που τελικά ο πελάτης δεν εμφανισθεί (non show guest), τότε ο ξενοδόχος μπορεί να το αποδεσμεύσει την επόμενη ημέρα της άφιξης στις 12:00.

➤ Μη εγγυημένες κρατήσεις

Εάν δεν υπάρχει εγγύηση πληρωμής τότε η κράτηση θεωρείται μη εγγυημένη. Στην περίπτωση αυτή το ξενοδοχείο ενημερώνει τον πελάτη ότι το δωμάτιο θα κρατηθεί μέχρι μία προκαθορισμένη ώρα (συνήθως 18:00 ή 20:00). Εάν ο πελάτης δεν αφιχθεί μέχρι την προκαθορισμένη ώρα τότε ο ξενοδόχος προβαίνει σε ακύρωση της κράτησης και μπορεί να διαθέσει το δωμάτιο σε άλλον πελάτη.

Είδη κρατήσεων

- Οριστικοποιημένες κρατήσεις (Definitely reservations)
Είναι οι κρατήσεις που είναι «περασμένες» στο σύστημα και διαμορφώνουν ανάλογα και την πληρότητα.
- Μη οριστικοποιημένες κρατήσεις. (Tentative reservations)
Είναι οι κρατήσεις (συνήθως από πρακτορεία) για τις οποίες αναμένουμε οριστική απάντηση μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα για το αν τελικά θα οριστικοποιηθούν ή θα ακυρωθούν

Στοιχεία κράτησης

Τα απαραίτητα στοιχεία τα οποία χρειάζονται για να γίνει μία κράτηση δωματίου είναι :

- Όνομα πελάτη
- Αριθμός ατόμων
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης
- Τύπος δωματίου
- Τιμή δωματίου

Στοιχεία κράτησης

- Όροι συμφωνίας
- Τρόπος πληρωμής
- Μέσον επικοινωνίας με τον πελάτη (πχ τηλέφωνο, email κλπ.)
- Τυχόν χρήσιμες πληροφορίες (πχ ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη)

Στοιχεία κράτησης

Με τους όρους συμφωνίας εννοούμε τι περιλαμβάνεται στην τιμή του ενοικίου.

Οι όροι συμφωνίας είναι οι εξής :

RR (Room Rate). Η τιμή αφορά μόνον τον ύπνο και τίποτα άλλο. Μερικές φορές συμβολίζεται και σαν RO (Room Only).

RB (Room and Breakfast). Η τιμή περιλαμβάνει πρωινό, Μερικές φορές συμβολίζεται και σαν BB (Bed and Breakfast).

HB (Half Board). Η τιμή περιλαμβάνει πρωινό και γεύμα ή δείπνο.

FB (Full Board). Η τιμή περιλαμβάνει πρωινό, γεύμα και δείπνο.

AI (All Inclusive) που σημαίνει όλα εντός τιμής. Ωστόσο και αυτό έχει διαβαθμίσεις όπως light, standard, classic, premier.

Δελτίο κράτησης (Reservation Form)

Reservation Form

HOTHAM HALL HOTEL
101 PARK AVENUE, SOUTH MELBOURNE
PH +61 3 5553 4444

Reservation form

Confirmation no.: _____

Date: _____

Res. clerk: _____

Surname			First name			Title		Company/travel agent	
Arrival date	ETA	Departure date	No. of nights	Room type/ no.	Adults	Child	Rate code/ % rate/package name		
Home address						Company/travel agent address			
Business phone			Home phone		Mobile		Telex address		
Booked by	Method of payment		Guarantee: ☐ Yes ☐ No		Credit card no./deposit/advance no.				Exp. date: _____
Special requests/comments									

HOTELS OF DISTINCTION

Τρόποι κράτησης

- Μέσω τηλεφώνου
- Μέσω email
- Μέσω φαξ (δεν συνηθίζεται τελευταία)
- Κατευθείαν με παρουσία στο ξενοδοχείο
- Μέσω τουριστικού γραφείου
- Μέσω του διαδικτύου

Πηγές κρατήσεων

- G.D.S (Global Distribution System)
- C.R.S (Computerized Reservation Systems)
- Τουριστικά γραφεία

Πηγές κρατήσεων

- Διαδικτυακοί τουριστικοί πράκτορες
- Ιστοσελίδα του ξενοδοχείου
- Απευθείας. (ο πελάτης απευθύνεται στο ξενοδοχείο)

Global Distribution Systems

Τα G.D.S είναι παγκόσμια συστήματα κρατήσεων.
Αποτελούν τον μεσάζοντα μεταξύ του τουριστικού πράκτορα και των επιχειρήσεων που παρέχουν τουριστικές υπηρεσίες (αεροπορικές εταιρείες, ξενοδοχεία, εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων κλπ.).

Τα G.D.S είναι τα ακόλουθα:

- Galileo
- Worldspan
- Amadeus
- Sabre

Global Distribution Systems



Κρατήσεις μέσω της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου

- Απαραίτητη προϋπόθεση είναι το ξενοδοχείο να διατηρεί ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.
- Ο πελάτης εισέρχεται στην ιστοσελίδα του ξενοδοχείου.
- Μέσω αυτής λαμβάνει πληροφορίες για το ξενοδοχείο και τις παροχές του.

Κρατήσεις μέσω της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου

- Στην συνέχεια δηλώνοντας τις ημερομηνίες που επιθυμεί να διαμείνει ενημερώνεται για τις τιμές και τους τύπους δωματίων.
- Ο πελάτης κάνει αν επιθυμεί κράτηση
- Ο πελάτης λαμβάνει email επιβεβαίωσης της κράτησης.

Κρατήσεις μέσω ιστοσελίδων- διαδικτυακών “τουριστικών γραφείων”

- Πρόκειται για ιστοσελίδες που λειτουργούν ως διαδικτυακά “τουριστικά γραφεία” τα οποία παρακάμπτουν τα κλασσικά τουριστικά γραφεία και τους τουριστικούς οργανισμούς.
- Μεσολαβούν ανάμεσα στον πελάτη και τον πάροχο των τουριστικών υπηρεσιών (στην περίπτωση μας το ξενοδοχείο) με σκοπό την κράτηση δωματίου.
- Αποτελούν πολύ σημαντική πηγή κρατήσεων για τα ξενοδοχεία.
- Οι πελάτες έχουν άμεση και γρήγορη πρόσβαση στις ιστοσελίδες αυτές

Κρατήσεις μέσω ιστοσελίδων- διαδικτυακών “τουριστικών γραφείων”

Μερικές από τις πιο σημαντικές ιστοσελίδες που χρησιμοποιούνται από τους πελάτες και τα τουριστικά γραφεία για κρατήσεις δωματίων στα ξενοδοχεία είναι οι εξής:

- www.travelocity.com
- www.expedia.com
- www.hotels.com
- www.orbitz.com
- www.allhotels.com
- www.hoteldiscount.com
- www.hotel-directory.com
- www.travelnow.com
- www.hotelsbycity.com
- www.hrs.com
- www.venere.com
- www.priceline.com

Κράτηση από τουριστικό γραφείο

- Απευθείας στο ξενοδοχείο (με τηλέφωνο, email).
- Μέσω συστήματος κρατήσεων που διαθέτει το γραφείο και επικοινωνεί με το σύστημα κρατήσεων του ξενοδοχείου.
- Μέσω άλλου διαδικτυακού «τουριστικού γραφείου». Μεταβιβάζει δηλαδή την κράτηση με σκοπό να επιτύχει καλύτερη τιμή.

Χειρόγραφο πλάνο κρατήσεων

[illegible]

Ηλεκτρονικό πλάνο κρατήσεων

OPERA PMS [Version 5.0, Service Pack 5.0.03.00/5] EU - Opera Demo Hotel, Small 12.12.11

Reservations Front Desk Cashiering Rooms Management AR Commissions End Of Day Miscellaneous Setup Back Office Interface Help Exit

SUPERVISOR

Exit Reservations Front Desk Cashiering Rooms Management AR Commissions End Of Day Miscellaneous

New Reservation Update Reservation Waitlist Blocks Profiles Room Plan Floor Plan Confirmation Registration Cards Cross Selling Calendar

Date: 12.12.11 Room Type: Floor: Assigned Rooms Unassigned Rooms Partially Assigned Rooms Vertical Zoom Horizontal Zoom Component Rooms

Property: EU Room Class: Features: Rooms: Smoking:

Room	Status	Rm. Type	Mon 12.12.11	Tue 13.12.11	Wed 14.12.11	Thu 15.12.11	Fri 16.12.11	Sat 17.12.11	Sun 18.12.11	Mon 19.12.11	Tue 20.12.11	Wed 21.12.11
0101	Inspected	STW	>>	Jemili, Khaled	>>							
0102	Clean	SKD	Nicolas, Ma	>>	Fenger, Christian	>>			Atkins, George	>>		
0103	Clean	STW	>>	Lantos, Tom	>>							
0104	Inspected	SKD	IBabotin, Guillaume			Fengler, Martin (3)			>>			
0105	Inspected	STW	Ndungu, Winnie	>>					Bellaton, Nicolas	>>		
0106	Pickup	SKD	Chan, Noel	>>			Ziesewitz, Sergey	>>				
0107	Inspected	STW	>>	Jemili, Khaled	>>							
0108	Clean	SKD	>>	Atkins, Geor	>>		Peto, Csaba	>>				
0109	Inspected	STW	>>						Bacchi, Guillermo			
0110	Dirty	SKD	>>	Dabrowska,	Ariza, Douglas	>>						
0201	Clean	STW	IBarale, Min	El-Zahr, Nadia	>>							
0202	Inspected	SKD	IBrille, Eros	>>				Albert, Patricia	>>			
0203	Dirty	STW	>>			Tatham, Eric	>>					
0204	Dirty	SKD	ILedret, Em	>>				Al Far, Jalal	>>			
0205	Dirty	STW	IBarale, Ori		Valle, David	>>						
0206	Inspected	SKD	IHavard, Ron		Valle, David	>>						
0207	Inspected	STW	Grahe, Joe	>>			Baloga, Istvan	>>				
0208	Clean	SKD	Young, Jane	>>	Riad, Sam (3)	>>						
0209	Inspected	STW	>>	Gabzemeier, Herbert	>>							
0210	Inspected	SKD	IAlexandre, M	>>			Estrolego, Paul	>>				
0301	Inspected	STW	Fang, Jerem	Falken, David	>>							
0302	Inspected	SKD	IBardos, Laos	>>					Gabzemeier, Herbert	>>		
0303	Clean	STW	>>	Scharpenseel, Dorothee	>>							
0304	Inspected	SKD	IDeakin, Peg	>>			Smith, Edgar	>>				
0305	Inspected	STW	>>	Patanjali, P.	>>							

Babotin, Guillaume

Statistics Edit Rm Assign Checkin Options QOO / OOS Calendar Close

Κράτηση δωματίου

DOCUMENT - Reservation 2280242 CHECKED IN			
Name Calpin		Phone 405 203 5649	Agent
First Name Curt		Member Type	Company
Title Mr.	Country US	Member No.	Group
Language E	VIP 5	Member Lvl.	Source
Salutation Mr.	Gender M	Contact	
More Fields		Opera Demo Hotel, Small	
Arrival 12/28/05 Wednesday		Res. Type CHEC Checked In	Guest Balance 4.65
Nights 3		Market CGC City Wide	Disc. Amt. %
Departure 12/31/05 Saturday		Source GUD Guest Direct	Reason
Adults 1 Child 0		Origin	Specials
No. of Rms. 1		Payment CA	Features
Room Type DLX RTC. DLX		Credit Card No.	Preferences
Room 509 Extn.		Exp. Date	Promotions
Rate Code DNM		CRS No.	Item Inv.
Rate 223.08 Curr. USD		Approval Code	Comments Guest is on Board
Packages		Approval Amt.	Pin Code
Block Code Fixed Rate		Upgrade Why	Key Valid
		Upgrade By	Credit Card Swiped
		Confirmation ☒	
Comments Profile Notes Fixed Charges No Post			
Created By DOCUMENT		On 12/28/05	Updated By DOCUMENT
		On 12/28/05	
		Save	OK
		Options	Close

Τιμές δωματίων

Οι τιμές δωματίων μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με :

- Τον τύπο δωματίου
- Την εποχή
- Την αγορά στην οποία στοχεύουν
- Την πληρότητα

Τιμές δωματίων

- Τιμή πόρτας (Rack rate)

Είναι η υψηλότερη τιμή ενοικίασης του δωματίου και είναι αναγεγραμμένη σε ειδικό έντυπο που συνήθως αναρτάται στο πίσω μέρος της πόρτας του δωματίου. Η απελευθέρωση ωστόσο των τιμών στα ξενοδοχεία ουσιαστικά κατήργησε την τιμή πόρτας και πλέον οι ξενοδόχοι δεν υποχρεούνται όπως παλαιότερα να διατηρούν τιμή πόρτας. Σαν άτυπος όρος όμως υφίσταται ακόμη στα ξενοδοχεία δηλώνοντας την ακριβότερη τιμή ενοικίασης του δωματίου.

- Εμπορική τιμή (corporate rate)

Δίνεται συνήθως σε εταιρείες

- Ειδικές εταιρικές τιμές (Special Bussiness Rate)

Δίνονται συνήθως σε εταιρείες με τις οποίες το ξενοδοχείο έχει στενή συνεργασία μέσω της οποίας προκύπτουν αρκετές διανυκτερεύσεις.

- Οικογενειακή τιμή (family rate)

Τιμές δωματίων

- Τιμές γκρουπ

Είναι συνήθως χαμηλότερες από τις κανονικές και εξαρτώνται από το μέγεθος του γκρουπ, την διάρκεια διαμονής κλπ.

- Wholesaler rates

Είναι ειδικές τιμές που δίνονται στους tour operators (wholesalers)

- Τιμή διημέρευσης (Day use rate)

Είναι τιμές ενοικίασης του δωματίου για λίγες ώρες κατά την διάρκεια της ημέρας (δεν αφορούν διανυκτέρευση)

- Ειδικές προσφορές (special offers)

Αφορούν συνήθως τιμές που διαρκούν για λίγο χρονικό διάστημα και προσδίδουν κάποιο ιδιαίτερο όφελος στον πελάτη

Τιμές δωματίων

- Φιλοξενία

Είναι η περίπτωση που το ξενοδοχείο προσφέρει δωρεάν διαμονή στον πελάτη.

- Τιμές για συγκεκριμένες αγορές (πχ Russian/Cis, Balkan, Baltic, Cyprus κλπ.)

- Εκπτωτικές τιμές

Αφορούν συνήθως συγκεκριμένες κατηγορίες τουριστών, πχ φοιτητές, εργαζόμενους στον τουρισμό κ.ά.

Τιμές δωματίων

ROOM RATE

SUPERIOR	USD 178 ⁺⁺
DELUXE	USD 188 ⁺⁺
STUDIO	USD 238 ⁺⁺
JUNIOR SUITE	USD 358 ⁺⁺
BALINESE SUITE	USD 358 ⁺⁺
RISATA SUITE	USD 508 ⁺⁺
VILLA	USD 1.000 ⁺⁺

Group Rates:
On Request

Conditions:
Rates are quoted on room only basis
Rates are in US\$ and subject to 21% government tax and service
Certain surcharges applied on seasonal basis
Compulsory New Year's Eve Dinner applied on 31 December

Τιμές προσφοράς



HOTEL ROOM SPECIAL

\$39
MIDWEEK
(Sunday–Thursday)

\$59
WEEKEND
(Friday–Saturday)

Book Now!

Call us toll free 1.866.722.4608
or silvertoncasino.com

Use promo code: **RED2014** when booking your reservation.

Offer expires August 28, 2014

Offer is based upon availability and subject to change. Offer cannot be used in conjunction with any other offer. 3 rooms maximum per booking name.
Valid dates of promotion are May 19, 2014 - August 28, 2014. Black out dates are May 23–25, 2014, June 20–21, 2014, July 4–5, 2014.

Τμήματα της αγοράς

- Transients
- Groups
- Leisure
- Business
- Locals
- Incentives
- Special events

Tour Operators

- Πρόκειται για χονδρέμπορους τουριστικών υπηρεσιών.
- Σχεδιάζουν τουριστικά πακέτα με σκοπό να πουληθούν στους τουρίστες.
- Απευθύνονται κατά βάση στην μαζική τουριστική αγορά.
- Για την εξασφάλιση χαμηλού κόστους ξενοδοχειακών υπηρεσιών αγοράζουν μαζικά υπογράφοντας συμβόλαια με ξενοδοχεία.

Συμβόλαιο Allotment

Πρόκειται για συμβόλαιο που υπογράφεται από το τουριστικό γραφείο και το ξενοδοχείο. Περιλαμβάνει τα εξής :

- Συμβαλλόμενα μέρη
- Χρονική ισχύ του συμβολαίου
- Αριθμό δωματίων
- Τύπο δωματίων

Συμβόλαιο Allotment

- Τιμή δωματίων
- Όρους συμφωνίας
- Release period (χρόνος αποδέσμευσης του δωματίου)
- Παρατηρήσεις (πχ εκπτώσεις για παιδιά κλπ.)

Με δεδομένο ότι στο συμβόλαιο allotment ο τουριστικός πράκτορας πληρώνει το ξενοδοχείο μόνο αν «γεμίσει» τα δωμάτια χρειάζεται να καθοριστεί η release period ή (χρόνος αποδέσμευσης). Είναι η ημερομηνία που ο ξενοδόχος έχει δικαίωμα να αποδεσμεύσει τα δωμάτια που έχει κρατήσει για το τουριστικό γραφείο και να τα διαθέσει αλλού.

Πχ αν σε ένα συμβόλαιο allotment η release period είναι 5 ημέρες αυτό σημαίνει ότι τα δωμάτια που ο ξενοδόχος κρατά για τις 15 του μηνός μπορεί να τα αποδεσμεύσει στις 10 του μηνός αν το τουριστικό γραφείο δεν επιβεβαιώσει ότι θα τα χρειαστεί.

Δεσμευμένα δωμάτια μέσω Allotment

http://www.visual-series.local - Visual Series 2005 - Microsoft Internet Explorer

Site Manager Service Preferences Help Logout

Back Forward Refresh Booking Customer Rate Package Allotment Agent Info Service Report Support

► Allotment

> Hotel Allotment Allotment Group Agent Allotment

Royal Paradise Hotel

Executive Suite

[EDIT ALLOTMENT](#)

✗ no room has been allocated
✓ 2 or more rooms have been allocated
▲ only 1 room has been allocated

				1	2	3
				✗	✗	✗
4	5	6	7	8	9	10
✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
11	12	13	14	15	16	17
✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
18	19	20	21	22	23	24
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	26	27	28	29	30	31
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1	2	3	4	5	6	7
▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
8	9	10	11	12	13	14
▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
15	16	17	18	19	20	21
▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
22	23	24	25	26	27	28
▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
29	30	31				
▲	▲	▲				

			1	2	3	4
			▲	▲	▲	▲
5	6	7	8	9	10	11
▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
12	13	14	15	16	17	18
▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
19	20	21	22	23	24	25
▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
26	27	28				
▲	▲	▲				

Username: royalparadise

Visual Series 2005

Done Internet

Συμβόλαιο Commitment

Το συμβόλαιο commitment περιλαμβάνει τα παρακάτω :

- Συμβαλλόμενα μέρη
- Διάρκεια συμβολαίου
- Τύπος δωματίων και τιμή
- Αριθμός δωματίων
- Όροι συμφωνίας

Σε αντίθεση με το συμβόλαιο allotment ο ξενοδόχος υποχρεούται να κρατήσει τα δωμάτια για τον πράκτορα και δεν μπορεί να τα διαθέσει αλλού ακόμα και αν δεν έρθουν τελικά οι πελάτες του πρακτορείου.

Το τουριστικό γραφείο δηλαδή «κλείνει» τα δωμάτια και τα πληρώνει ανεξάρτητα από το εάν τελικά τα χρειαστεί.

Voucher

Voucher είναι η γραπτή εντολή που δίνει ένα τουριστικό γραφείο σε ένα ξενοδοχείο για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών από τον ξενοδόχο προς τον πελάτη.

- Όνομα πρακτορείου
- Όνομα πελάτη
- Τύπο δωματίου
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης
- Όρους συμφωνίας
- Τιμή (μόνον σε περίπτωση που πληρώνει ο πελάτης)

Παλαιότερα το voucher το προσκόμιζε ο πελάτης κατά την άφιξη στο ξενοδοχείο, αλλά πλέον αποστέλλεται ηλεκτρονικά.

Voucher σύμφωνα με το οποίο δεν πληρώνει το πρακτορείο, αλλά πληρώνει ο πελάτης συνήθως φέρει την ένδειξη “No Monetary Value”.

Voucher το οποίο έχει ήδη σταλεί στο ξενοδοχείο για μελλοντική κράτηση πελάτη αλλά στο ενδιάμεσο προκύπτουν αλλαγές (πχ στις ημερομηνίες), τότε αποστέλλεται νέο voucher με την ένδειξη “Amendment”

Voucher



HOTEL VOUCHER

Guest name	: Mr. xxxxx xxxxxxxxx	Ref. No :	Xxxxx
Hotel	: xxxx xxx xxxx	Date :	xx-xxx-xx
Night(s)	: xx		
Type of room	: xxxxx xxx	No. room(s) :	x
Check-in date	: xx-xxx-xx	Check-out date :	xx-xxx-xx
Remark	: xxxxxxxx xxxxxxx xxxxx xxxx		

Payable by : Xxxxx xxxxxxxxx

E-Business Alliance Co., Ltd.
29/73-74 Rama 9 Road, Huaykwang
Bangkok 10320
Tel: (662) 643-1191 (6 lines)
Fax: (662) 246-2259, (662) 643-1193

Υποενότητα 2

Ενέργειες του τμήματος κρατήσεων

Η «ξενοδοχειακή ροή» ή «κύκλος του πελάτη»

Κράτηση



Άφιξη



Διαμονή

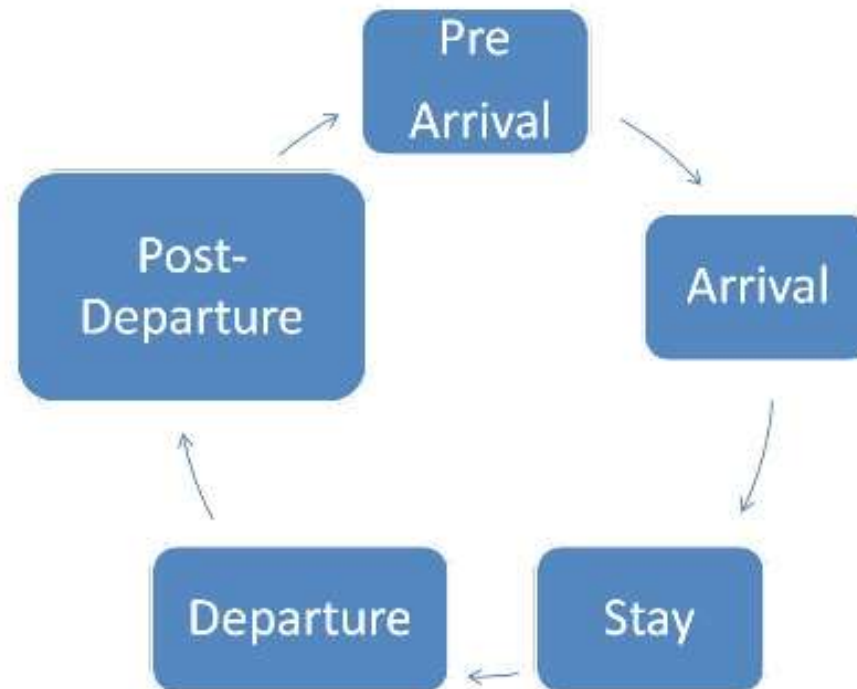


Αναχώρηση

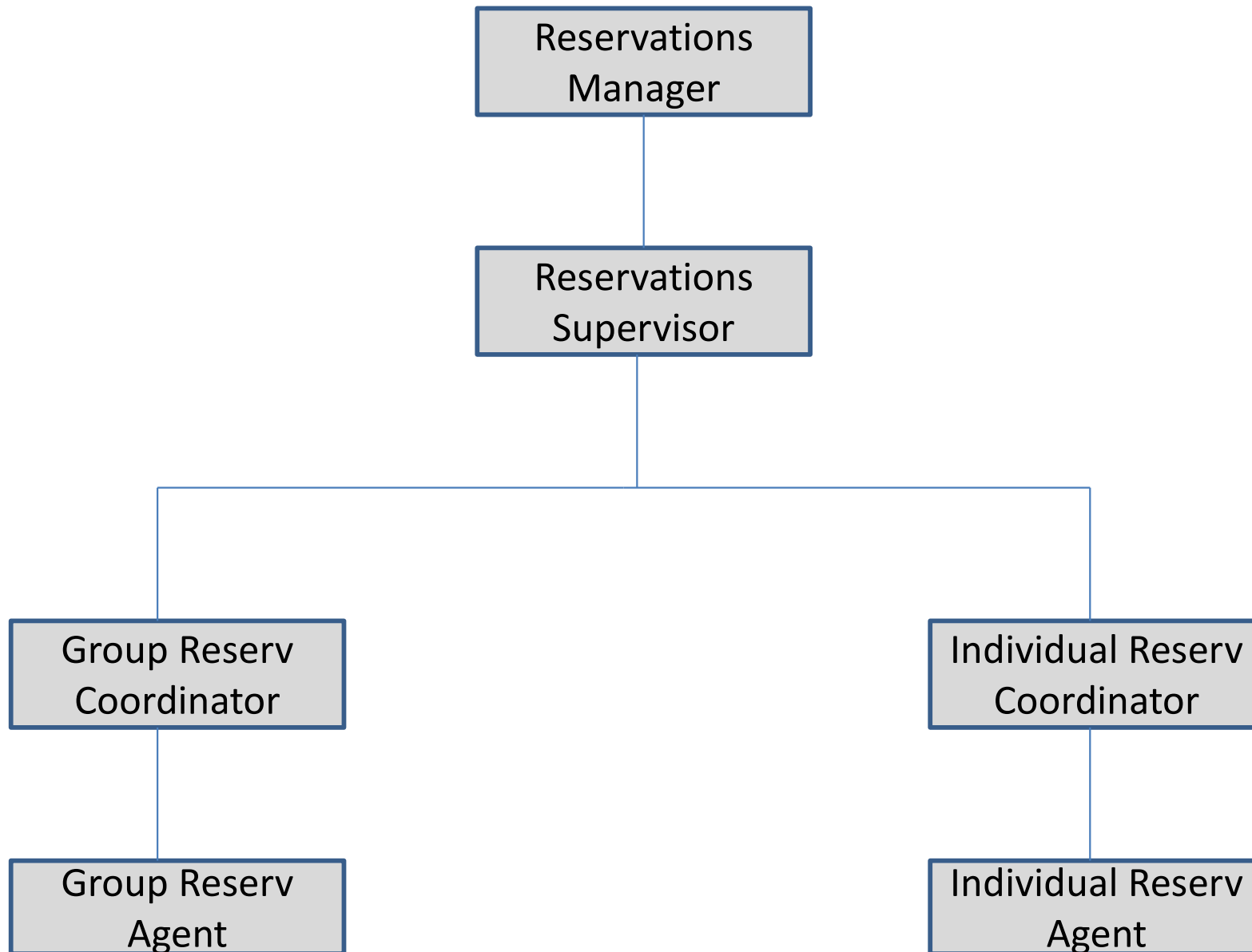


Ιστορικό

Guest Cycle in A hotel



Οργανόγραμμα τμήματος κρατήσεων



Αρμοδιότητες υπαλλήλων τμήματος κρατήσεων

- Απαντούν στις παραγγελίες κρατήσεων
- Ενημερώνουν τους φακέλους κρατήσεων των πελατών.
- Διευθετούν τις τροποποιήσεις ή ακυρώσεις που γίνονται, ενημερώνοντας ταυτόχρονα τα αρχεία τους.
- Συμπληρώνουν αναφορές.

Αρμοδιότητες υπαλλήλων τμήματος κρατήσεων

- Συντάσσουν καταστάσεις
- Εάν στο ξενοδοχείο λειτουργεί τμήμα μάρκετινγκ, συντονίζονται και συνεργάζονται μαζί του.
- Διαχειρίζονται συμβόλαια.
- Διατηρούν στατιστικά στοιχεία

Καθήκοντα υπαλλήλου κρατήσεων

- Ενημερώνουν τα πλάνα κρατήσεων και allotment, και το μητρώο ιστορικού πελατών.
- Προωθούν εκτός των δωματίων και όλες τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του ξενοδοχείου.
- Εξασφαλίζουν ότι η τιμή και το είδος του δωματίου ανταποκρίνεται στις ανάγκες του πελάτη.
- Επιτυγχάνουν τη βέλτιστη πληρότητα και τιμή του δωματίου προκειμένου τη μεγιστοποίηση των εσόδων.

Καθήκοντα υπαλλήλου κρατήσεων

- Εξασφαλίζουν ότι τα στοιχεία των πρακτορείων, εταιρειών, πελατών είναι καταχωρημένα σωστά και φροντίζουν ώστε να ενημερώνονται όπως χρειάζεται.
- Διατηρούν και αρχειοθετούν όλα τα δεδομένα και διασφαλίζουν την ασφαλή αντιγραφή τους (back-up reports).
- Δημιουργούν και εισαγάγουν στο σύστημα καινούργιες τιμές και ειδικά πακέτα
- Χρησιμοποιούν 'Up-selling' τεχνικές.

Καθήκοντα υπαλλήλου κρατήσεων

- Καθορίζουν την στρατηγική πώλησης.
- Διασφαλίζουν την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών του ξενοδοχείου.
- Διατηρούν επικοινωνία με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Αναπτύσσουν καλή συνεργασία

5 Βασικές αρχές

- Άριστη γνώση του προϊόντος
- Πλήρης κατανόηση των αναγκών του πελάτη και γενικότερα του προφίλ του
- Πουλάμε στον πελάτη αυτό που πραγματικά του ταιριάζει
- Πάντα σκεφτόμαστε και λειτουργούμε ως μέλη του τμήματος πωλήσεων
- Πάντα προωθούμε πρώτα το προϊόν και μετά κάνουμε αναφορά στην τιμή.

Διαχείριση γκρουπ

Τα δηλωτικά χαρακτηριστικά του γκρουπ είναι:

➤ Αριθμός δωματίων

➤ Κοινός σκοπός

➤ Φορέας

➤ Block

Διαχείριση γκρουπ

Τα βασικά βήματα που ακολουθούνται για την κράτηση ενός γκρουπ είναι:

- Καθορισμός του αριθμού και του τύπου δωματίων που θα κρατηθούν στο block του γκρουπ.
- Καθορισμός της συμφωνηθείσας τιμής ανά δωμάτιο (ή άτομο) καθώς και των όρων συμφωνίας.
- Καθορισμός των δωματίων χωρίς χρέωση. Πχ ανά 10 δωμάτιο το ένα δωρεάν.
- Προσδιορισμός του τρόπου εξόφλησης.

Διαχείριση γκρουπ

- Δήλωση της release date
- Σημείωση στο αρχείο κρατήσεων τυχόν επιπρόσθετων εξυπηρετήσεων που θα προσφέρει το ξενοδοχείο.
- Καταγραφή όλων των στοιχείων του υπεύθυνου (εκπρόσωπου) του γκρουπ .
- Rooming list
- Passport list.

Rooming List

Η rooming list περιλαμβάνει :

- Ονόματα πελατών.
- Ημέρες που θα διαμείνει ο κάθε πελάτης.
- Σε περίπτωση που διαμένουν δύο άτομα διευκρινίζεται ποιος θα διαμείνει με ποιον.
- Φύλλο (αν πρόκειται για ξένα ονόματα που δεν αναγνωρίζεται το φύλλο εύκολα).
- Ιδιαίτερες επιθυμίες-απαιτήσεις των πελατών
- Πιθανή ώρα άφιξης των πελατών.

Group order

Το Group Order είναι ένα εσωτερικής χρήσης έγγραφο.

- Διανέμεται από το τμήμα κρατήσεων στα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Αναφέρεται το όνομα και το block του γκρουπ.
- Τιμές και τύποι δωματίων.
- Όροι συμφωνίας.
- Τρόπος πληρωμής.
- Πληροφορίες που κρίνεται απαραίτητο να γνωρίζουν τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου
- Στοιχεία του υπεύθυνου του γκρουπ.

Λίστα αναμονής (waiting list)

Στην λίστα αναμονής καταγράφονται πελάτες για τους οποίους το ξενοδοχείο αδυνατεί να κάνει αποδεκτή την κράτηση λόγω πληρότητας. Περιλαμβάνει:

- Όνομα πελάτη
- Τύπο δωματίου που επιθυμεί
- Συμφωνηθείσα τιμή σε περίπτωση που τελικά γίνει κράτηση
- Στοιχεία επικοινωνίας πελάτη

Πρόβλεψη (forecast)

Η πρόβλεψη αφορά μελλοντικές κρατήσεις και συνεπώς πληρότητα και έσοδα και είναι μία πολύ σημαντική ενέργεια του τμήματος κρατήσεων.

Η πρόβλεψη βασίζεται στα εξής :

- Καλή γνώση του ξενοδοχείου και της γύρω περιοχής
- Χαρακτηριστικά των αγορών που εξυπηρετεί το ξενοδοχείο
- Το ποσοστό πληρότητας που είχε το ξενοδοχείο σε παρελθόντα έτη για την ίδια χρονική περίοδο για την οποία γίνεται η πρόβλεψη.
- Εκδηλώσεις και γεγονότα που προγραμματίζονται στην περιοχή.
- Παρακολούθηση της γενικής πορείας του τουρισμού και ανίχνευση πιθανών νέων αγορών.

Πρόβλεψη (forecast)

Opera

micros FIDELIO

Opera Demo Hotel, Small

03/30/06

09:52 AM

History and Forecast

Date	Total Occ.	Arr. Rooms	Comp. Rooms	House Use	Deduct Indiv.	Non-Deduct Indiv.	Deduct Group	Non-Deduct Group	Occ. %	Room Revenue	Average Rate	Dep. Rooms	Day Use Rooms	No Show Rooms	OOO Rooms	Adl. & Chl.
History																
03/23/06 Thu	37	23	0	0	26	0	11	0	23.87%	29,161.21	788.14	1	0	28	0	38
03/24/06 Fri	27	11	0	0	21	0	6	0	18.95%	8,058.27	277.87	21	2	13	2	30
03/25/06 Sat	47	26	0	0	39	0	8	0	30.52%	13,768.54	292.95	6	0	83	1	62
03/26/06 Sun	28	1	0	0	22	0	6	0	18.06%	5,408.03	193.14	20	0	10	0	40
03/27/06 Mon	31	4	0	0	24	0	7	0	20.00%	9,528.03	307.36	1	0	1	0	42
03/28/06 Tue	80	69	0	0	73	0	7	0	61.33%	12,895.11	140.16	20	12	16	5	101
03/29/06 Wed	137	167	1	0	101	0	36	0	125.49%	5,210,911,369.96	110	55	146	2	163	
Subtotal	387	301	1	0	306	0	81	0	42.42%	2,194,068,118.10	179	69	297	10	476	
Forecast																
03/30/06 Thu	369	42	1	0	130	0	236	3	237.18%	123,485,349.26	333,744.19	56	1	0	0	316
03/31/06 Fri	106	4	0	0	48	0	58	0	70.20%	123,465,253.58	1,164,766.54	73	0	0	5	125
04/01/06 Sat	211	47	0	0	53	0	157	1	135.26%	123,476,299.84	585,195.73	22	0	0	0	265
04/02/06 Sun	157	5	0	0	22	0	134	1	100.64%	123,474,996.32	786,464.94	30	0	0	0	210
04/03/06 Mon	146	4	0	0	20	0	126	0	93.59%	123,473,591.75	845,709.53	9	0	0	0	197
04/04/06 Tue	176	11	0	0	23	0	153	0	112.82%	123,479,665.36	701,589.01	8	0	0	0	242
04/05/06 Wed	175	7	0	0	17	0	158	0	112.18%	123,479,235.43	705,595.63	7	0	0	0	240
04/06/06 Thu	58	3	0	0	14	0	44	0	37.18%	123,463,507.92	2,128,681.17	28	0	0	0	63
04/07/06 Fri	56	1	0	0	13	0	43	0	35.90%	123,463,462.44	2,204,704.69	4	0	0	0	61
04/08/06 Sat	44	14	0	0	21	0	23	0	28.21%	123,463,534.44	2,805,989.42	5	0	0	0	52
04/09/06 Sun	36	2	0	0	16	0	20	0	23.08%	123,461,502.44	3,429,486.18	15	0	0	0	41
04/10/06 Mon	28	3	0	0	16	0	12	0	17.95%	123,461,002.44	4,409,321.52	2	0	0	0	33
04/11/06 Tue	24	1	0	0	16	0	8	0	15.38%	123,460,246.78	5,144,176.95	4	0	0	0	29
04/12/06 Wed	22	0	0	0	15	0	7	0	14.10%	123,460,112.87	5,611,823.31	2	0	0	0	27
04/13/06 Thu	21	0	0	0	14	0	7	0	13.46%	123,459,712.87	5,879,033.95	1	0	0	0	25
04/14/06 Fri	43	23	0	0	13	0	30	0	27.56%	123,464,262.87	2,871,262.39	1	0	0	0	136
04/15/06 Sat	20	3	0	0	15	0	5	0	12.82%	123,659,714.91	6,182,985.75	26	0	0	0	24
04/16/06 Sun	17	0	0	0	12	0	5	0	10.90%	123,459,204.93	7,262,306.17	3	0	0	0	20
04/17/06 Mon	17	0	0	0	12	0	5	0	10.90%	123,459,204.93	7,262,306.17	0	0	0	0	20
04/18/06 Tue	22	5	0	0	17	0	5	0	14.10%	123,460,269.18	5,611,830.42	0	0	0	0	25
04/19/06 Wed	18	0	0	0	13	0	5	0	11.54%	123,459,469.18	6,858,859.40	4	0	0	0	21
04/20/06 Thu	18	0	0	0	13	0	5	0	11.54%	123,459,259.18	6,858,847.73	0	0	0	0	21
04/21/06 Fri	18	0	0	0	13	0	5	0	11.54%	123,459,469.18	6,858,859.40	0	0	0	0	21
04/22/06 Sat	18	0	0	0	13	0	5	0	11.54%	123,459,469.17	6,858,859.40	0	0	0	0	21
Subtotal	1820	175	1	0	559	0	1256	5	48.70%	2,963,367,817.27	1,627,329.94	300	1	0	5	2235
Total	2207	476	2	0	865	0	1337	5	47.30%	440,693,205.83	479	70	297	15	2711	

Filter

From Date 03/23/06 To Date 04/22/06

Room Class FUN,MAIN,SUITE

Room Type DLX,SUP,Tk,TD,CK,CD,STE,SIND,DBL,SGK,GEN,ELICOM,S4,TRES,T1,PARLOR,HUT1,DOZ,E4,COMP,GREEN,GREENB,GREENA,SEAON,BNEW,S6,GREENC,AMALA'S

ROOM,1DN,S1,S2,STERAM,1,2,TEST9,GEN2,ECOMP,EEEEEE,COPYTE,VERIFY,S9,RAM,RMAND,STAND,SGEN,DOZ22,303,1207,OR,STEPRE

Deduct Y Non-Deduct Y Pseudo Rooms N Include House Use in Occ.% and ADR Y Include Day Use in Occ.% and ADR Y Include No Show in Occ.% and ADR Y Exclude OOO from Occ.% Y

Room Revenue Net

Page 1 of 1

history_forecast

Ημερήσια πρόβλεψη (forecast)

House Status - 29/04/06

Room Summary

Total Physical Rooms	157
Out of Order	3
Total Owner Rooms	0
Total Rooms to Sell	154
Out of Service	0

Activity

	Room	Persons	VIP
Stayovers	1	1	0
Departures Expected	1	2	0
Departures Actual	11	14	3
Arrivals Expected	15	16	0
Arr. Exp. Made Today	15	16	0
Arrivals Actual	28	34	3
Extended Stays	0	0	0
Early Departures	9	12	3
Day Use Rooms	10	14	3
Walk Ins	0	0	0
Day of Arrival Cancels	0	0	0

Complimentary and House Use

	Room	Persons	VIP
Complimentary Arrivals	0	0	0
Stayovers	0	0	0
Departures	0	0	0
House Use Arrivals	0	0	0
Stayovers	0	0	0
Departures	0	0	0

End of Day Projection

Min. Available Tonight	95		
Max. Occupied Tonight	59	49	3
Max. % Occupied Tonight	38.31	☐ Include Day Use	
Blocks not Picked Up	15		
Individuals	36	39	3
Groups & Blocks	8	10	0
Room Revenue	108.49		
Room Revenue Avg.	1.84		

Housekeeping Room Status

	Vacant	Occupied	HIR
Inspected	81	29	1
Clean	2	0	0
Dirty	29	1	0
Pickup	11	0	0
Out of Order	3	0	0
Out of Service	0	0	0
Queue	0		

Turndown Status

Required	33
Not Required	1
Completed	0

Property Room Class
Date Room Type

Πολιτική ακύρωσης (cancelation policy)

- Τα ξενοδοχεία εφαρμόζουν πολιτική ακύρωσης σε περίπτωση ακύρωσης της κράτησης ή σε περίπτωση που ο πελάτης δεν εμφανισθεί. (No Show).
- Η πολιτική ακύρωσης μεταβάλλεται ανάλογα με τον τύπο της κράτησης.
- Η πολιτική ακύρωσης πρέπει πάντα να γνωστοποιείται στον πελάτη την ώρα που κάνει την κράτησή του.
- Είναι απολύτως απαραίτητο οτιδήποτε αφορά την κράτηση του πελάτη συμπεριλαμβανομένης και της περίπτωσης ακύρωσης να είναι σε γραπτή μορφή και να αποστέλλεται γραπτώς στον πελάτη (συνήθως με email).

Έλεγχος κρατήσεων

Ο έλεγχος των κρατήσεων αφορά μία πολύ σημαντική ενέργεια:

- Αφορά τον λεπτομερή έλεγχο όλων των κρατήσεων .
- Γίνεται συνήθως γίνεται την προηγούμενη μέρα για τις κρατήσεις της επόμενης ημέρας.
- Ο υπάλληλος ελέγχει αν όλα τα απαραίτητα στοιχεία που έχουν περαστεί μέσα στο σύστημα συμφωνούν με όσα έχει ζητήσει ο πελάτης.
- Ο υπάλληλος εξασφαλίζει ότι ο πελάτης έχει ενημερωθεί γραπτώς για την κράτησή του και ότι του έχει σταλεί αριθμός επιβεβαίωσης (confirmation number)
- Ο υπάλληλος αν χρειαστεί διορθώνει τυχόν λάθη και σημειώνει την κράτηση ως «checked».