



ΘΥΡΩΡΕΙΟ (CONCIERGE)

Αποτελεί βασικό τμήμα του ξενοδοχείου που όσο καλύτερα λειτουργεί τόσο ανεβάζει την ποιότητα υπηρεσιών.

Η παροχή πληροφοριών είναι μία προσφορά που πάντα θυμάται ο πελάτης.

Ο πελάτης ελπίζει στη βοήθεια και στην πληροφόρηση του ξενοδοχείου.

Παρέχει πληροφορίες, υπηρεσίες ταχυδρομείου και διαχείρισης κλειδιών δωματίων και μεριμνά για τη μεταφορά πελατών και αποσκευών.

Οι βασικές υπηρεσίες που παρέχει το συγκεκριμένο τμήμα είναι:

Πληροφορίες σχετικά με δρομολόγια, ταξίδια, σημεία ενδιαφέροντος της περιοχής, μπαρ, εστιατόρια και λοιπά καταστήματα, ήθη και έθιμα, ώρες λειτουργίας τραπεζών και

Κρατήσεις θέσεων μεταφορικά μέσα,

Διευκολύνσεις σχετικά με την ψυχαγωγία ή τις αγορές,

Διεκπεραίωση της αλληλογραφίας ή η φύλαξη των μηνυμάτων του πελάτη.

Οργάνωση πιθανών μετακινήσεων των πελατών,

Κρατήσεις σε εστιατόρια, θέατρα, κινηματογράφους

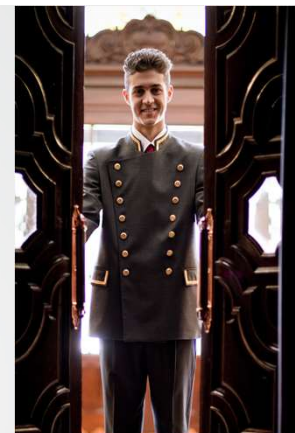
Αφυπνίσεις

- Στις μικρής και μεσαίας δυναμικότητας ξενοδοχειακές μονάδες το θυρωρείο είναι ενσωματωμένο με τις υπόλοιπες υπηρεσίες της υποδοχής και οι αρμοδιότητές του αποτελούν μέρος των καθηκόντων των υπαλλήλων της υποδοχής.
- Σε μεγάλες όμως ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αποτελεί ένα ξεχωριστό τομέα, ο οποίος απασχολεί ένα σημαντικό αριθμό ατόμων με διαφορετικές αρμοδιότητες.
- Οι εργαζόμενοι σε αυτό το τμήμα αναπτύσσουν αμεσότερη και περισσότερο φιλική σχέση με τους πελάτες από οποιαδήποτε άλλη κατηγορία υπαλλήλων της υποδοχής ή ακόμα και των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου.
- Στο τμήμα αυτό εργάζονται οι: concierge (θυρωρός), doorman (υπάλληλος εισόδου), groom (μεταφορέας αποσκευών), προσωπικό μεταφορικών μέσων (οδηγός) και εξωτερικός συνοδός (transfer man).



ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΕΙΣΟΔΟΥ (DOORMEN)

- Υποδέχονται τους πελάτες έξω από την είσοδο του ξενοδοχείου.
- Τους καλωσορίζουν και τους βοηθούν να κατεβάσουν από το αυτοκίνητο τις αποσκευές τους.
- Εξυπηρετούν τους πελάτες στην ανεύρεση ταξί και τους πληροφορούν για τα δρομολόγια των λεωφορείων.
- Είναι υπεύθυνοι για το παρκάρισμα των αυτοκινήτων των πελατών, όταν δεν υπάρχουν άλλοι αρμόδιοι γι' αυτή την εργασία υπάλληλοι (παρκαδόροι) και φροντίζουν για την ασφαλή φύλαξη των κλειδιών των αυτοκινήτων.





ΜΕΤΑΦΟΡΕΙΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ (GROOMS)

- Η κύρια εργασία τους είναι η ασφαλής μεταφορά των αποσκευών των πελατών, από και προς τα δωμάτιά τους.

Επίσης είναι υπεύθυνοι για μία σειρά εξυπηρετήσεων, όπως :

- Συνοδεύουν τους πελάτες στα δωμάτια τους και τους παρουσιάζουν τη λειτουργία εξοπλισμού ή συσκευών, τη λειτουργία συστήματος μηχανισμού ασφαλείας της πόρτας.
- Αναλαμβάνουν τη φύλαξη αποσκευών των πελατών, όταν αυτό τους ζητηθεί, σε ειδικό χώρο κοντά στο θυρωρείο.
- Είναι υπεύθυνοι για την παράδοση μηνυμάτων, αλληλογραφίας, δώρων, λουλουδιών ή αντικειμένων που προορίζονται για τους πελάτες.
- Επιμελούνται και φροντίζουν την καθαριότητα της εισόδου του ξενοδοχείου.



ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ (ΟΔΗΓΟΙ)



Πολλά ξενοδοχεία που βρίσκονται εκτός πόλης, αναλαμβάνουν με δικό τους μεταφορικό μέσο να εξυπηρετούν τους πελάτες στις μετακινήσεις τους, από και προς την πόλη.

Οι οδηγοί που αναλαμβάνουν την μεταφορά των πελατών δίνουν επίσης πληροφορίες σχετικές με τη «ζωή» της πόλης (ώρες λειτουργίας καταστημάτων, μουσείων, κατευθύνσεις κλπ.).



ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΣΥΝΟΔΟΙ (TRANSFER MEN)



Είναι υπεύθυνοι για την υποδοχή και την συνοδεία των πελατών από τους σταθμούς άφιξης τους (αεροδρόμια, λιμάνια, πρακτορεία κλπ.) στο ξενοδοχείο.

Συμπερασματικά, ένας θυρωρός πρέπει να διαθέτει πληθώρα γνώσεων και πηγών για το ξενοδοχείο, την ευρύτερη περιοχή, την πόλη και την περιφέρεια όπου βρίσκεται. Ανεξάρτητα από το αν οι ερωτήσεις αφορούν υπηρεσίες που βρίσκονται εντός ή εκτός ξενοδοχείου, διευκολύνσεις, θεάματα ή δραστηριότητες, ο θυρωρός ειδικεύεται στην παροχή βοήθειας προς τους πελάτες.