

5^η Θεματική ενότητα

Front Desk

Περιεχόμενο Θεματικής Ενότητας

- ✓ Αρμοδιότητες του Front Desk.
- ✓ Property Management System.
- ✓ Ενέργειες πριν την άφιξη του πελάτη και διαδικασία check in.
- ✓ Διαδικασία αναχώρησης.
- ✓ Express c/in και express c/out.
- ✓ Κατάσταση (status) δωματίων
- ✓ Δέσμευση δωματίου (room allocation)
- ✓ Διαχείριση overbooking
- ✓ Ηλεκτρονικό σύστημα πρόσβασης στα δωμάτια
- ✓ Αρμοδιότητες του ταμία και νυχτερινός έλεγχος.

Υποενότητα 1

Αρμοδιότητες του Front Desk

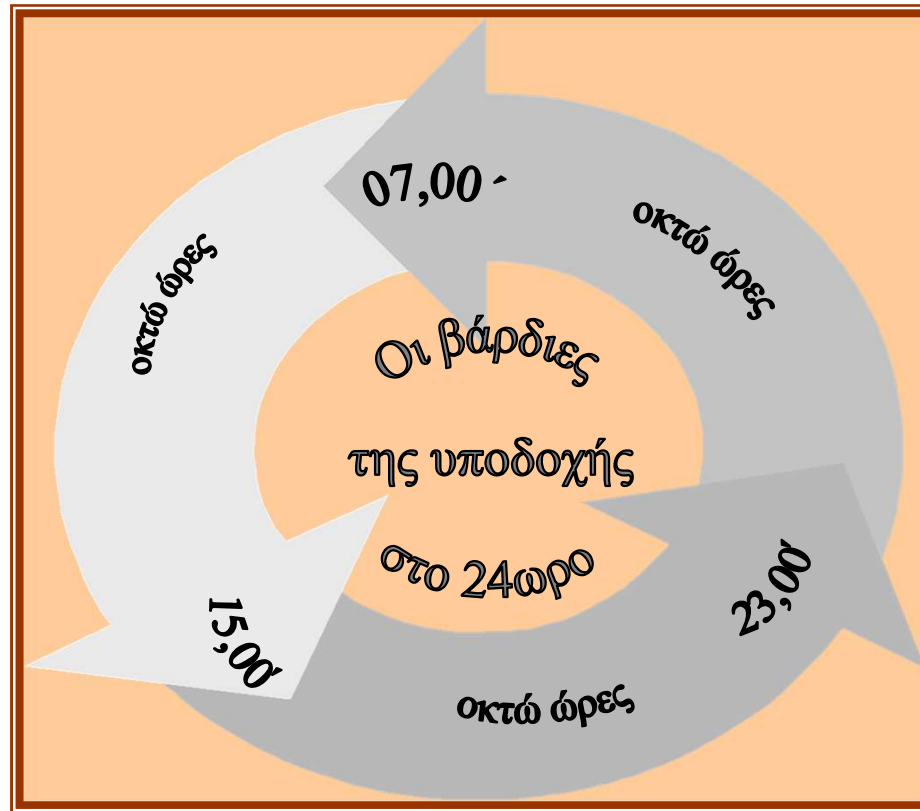
Αρμοδιότητες του Front Desk

- Πώληση δωματίων
- Άφιξη πελατών
- Διαχείριση αιτημάτων πελατών κατά την διαμονή τους
- Πληροφορίες
- Διαχείριση ταμείου
- Αναχώρηση πελατών

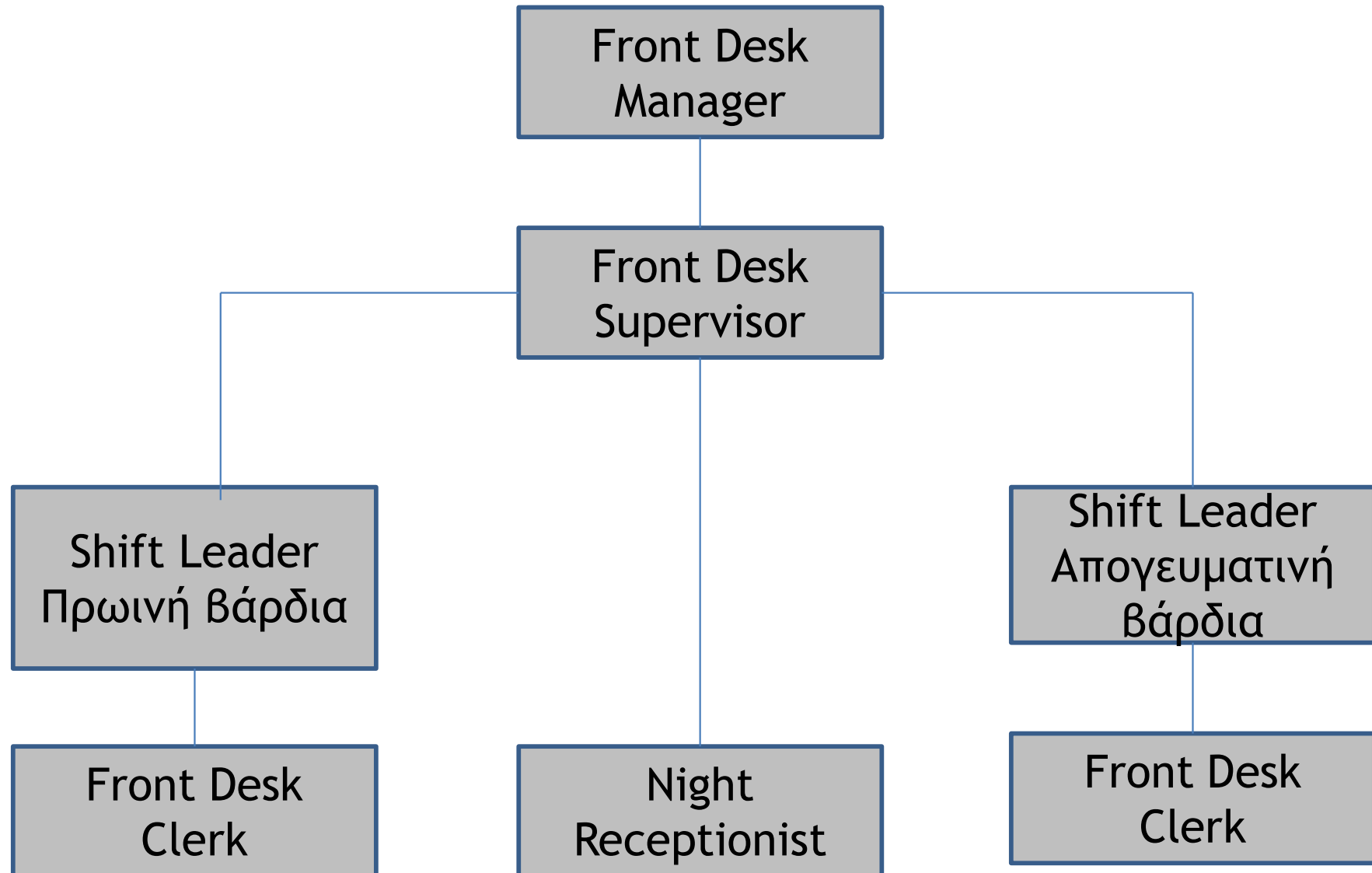
Front Desk



Οι βάρδιες της Ρεσεψιόν



Οργανόγραμμα Front Desk



Αρμοδιότητες υπαλλήλου Front Desk (υποδοχής)

- Καλωσορίζει τους πελάτες με χαμόγελο και ευγένεια
- Διεκπεραιώνει την άφιξη των πελατών
- Φροντίζει να αποκομίζει τα στοιχεία των πελατών (αριθμό ταυτότητας, διεύθυνση κλπ.)
- Ενοικιάζει δωμάτια σε περαστικούς πελάτες (walk in)
- Διεκπεραιώνει την αναχώρηση των πελατών

Αρμοδιότητες υπαλλήλου Front Desk (υποδοχής)

- Ταμείο.
- Συνάλλαγμα.
- Κρατήσεις.
- Τηλεφωνικό κέντρο.



Αρμοδιότητες υπαλλήλου Front Desk (υποδοχής)

- Μηνύματα.
- Γενικές πληροφορίες
- Διάφορες κρατήσεις
- Διαχείριση παραπόνων Χειρίζεται και επιλύει τυχόν παράπονα πελατών.

Αρμοδιότητες υπαλλήλου Front Desk (υποδοχής)

- Είναι ενήμερος για τις εκδηλώσεις
- Ενημερώνει το log-book
- Γνωρίζει όλες τις υπηρεσίες
- Συμπληρώνει την check list

Αρμοδιότητες υπαλλήλου Front Desk (υποδοχής)

- Διορθώσεις λογαριασμών
- Διατηρεί καθαριότητα
- Χρησιμοποιεί το όνομα των πελατών
- Χειρίζεται το P.M.S (Property Management System - PMS)

Property Management System - PMS

Το PMS καλύπτει τις ακόλουθες λειτουργίες όσον αφορά τον τομέα δωματίων:

- Διαχείριση κρατήσεων.
- Σύνδεση με booking engines.
- Προφίλ πελατών - ιστορικό - καταγραφή κινήσεων πελατών.
- Διαχείριση λογαριασμών πελατών.
- Υποστήριξη όλων των λειτουργιών του Housekeeping.

Property Management System - PMS

- Σύνδεση με συστήματα POS (Point of Sales) για αυτόματη χρέωση των πελατών
- Παροχή στατιστικών αναφορών.
- Night auditing - αυτόματο κλείσιμο ημέρας
- Δυνατότητα σύνδεσης με άλλα συστήματα υποστήριξης, όπως τηλεφωνικού κέντρου, Pay Tv, κλειδαριές κλπ.
- Δυνατότητα για διαχείριση - υποστήριξη λειτουργιών πολλών ξενοδοχείων ταυτόχρονα (Hotel Complex) με έναν κοινό server.

Υποενότητα 2

Διαδικασία άφιξης-αναχώρησης

Πριν την άφιξη (Pre arrival)

Με τον όρο pre- arrival εννοούμε όλες τις κινήσεις που κάνουμε πριν την άφιξη του πελάτη. Συνήθως είναι οι εξής :

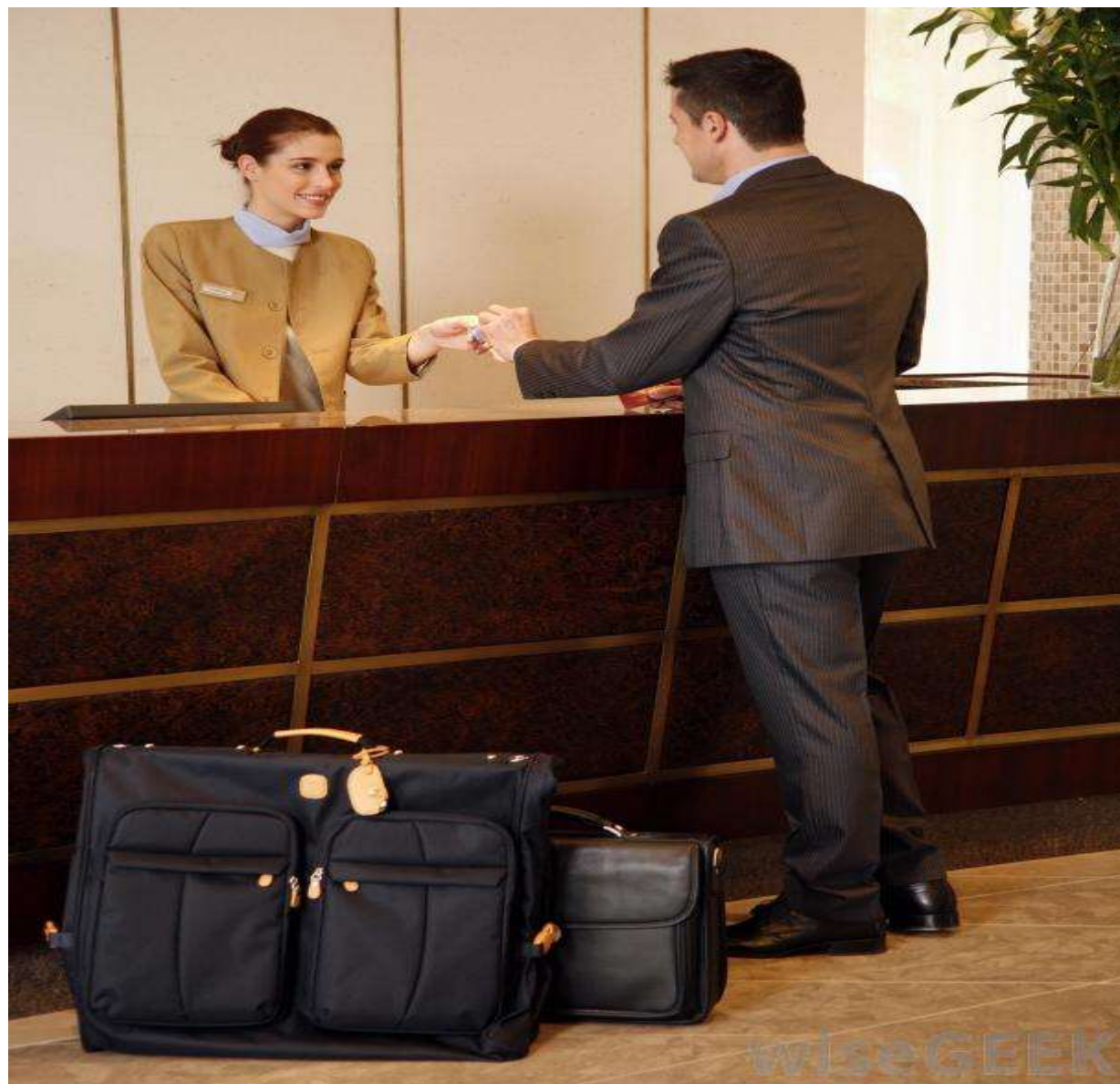
- Αποστολή email επιβεβαίωσης της κράτησης.
- Δέσμευση συγκεκριμένου δωματίου αν αυτό κρίνεται απαραίτητο.
- Τοποθέτηση κάποιου δώρου καλωσορίσματος στο δωμάτιο αν αυτό κρίνεται απαραίτητο.
- Αποστολή email στον πελάτη με πληροφορίες για το ξενοδοχείο και την γύρω περιοχή. Αυτό συνήθως το ζητούν οι πελάτες και εμείς τους παρέχουμε τις πληροφορίες.
- Μεταφορά (transfer) από το λιμάνι/αεροδρόμιο προς το ξενοδοχείο.

Διαδικασία άφιξης πελάτη (check in)

Τα βήματα που ακολουθεί ο υπάλληλος υποδοχής κατά την διαδικασία της άφιξης του πελάτη είναι τα εξής:

- Χαιρετίζει και καλωσορίζει τον πελάτη.
- Αναζητά την κράτηση στο ηλεκτρονικό σύστημα PMS.
- Δίνει στον πελάτη το δελτίο άφιξης (registration card) για να το συμπληρώσει.
- Ελέγχει τα ταξιδιωτικά έγγραφα του πελάτη, (συνήθως διαβατήριο ή ταυτότητα). Μετά τον έλεγχο τα επιστρέφει στον πελάτη. Απαγορεύεται να κρατηθούν.

Check in



Διαδικασία άφιξης πελάτη (check in)

- Αναζητά στο PMS δωμάτιο (εάν δεν είναι ήδη κάποιο δεσμευμένο) το οποίο θα πρέπει να συμφωνεί με τα στοιχεία της κράτησης και τις επιθυμίες
- Επιβεβαιώνει την τιμή του δωματίου και την διάρκεια διαμονής του πελάτη.
- Κάνει στον πελάτη μία γρήγορη ενημέρωση για τις παροχές του ξενοδοχείου
- Παραδίδει τα κλειδιά του δωματίου στον πελάτη
- Ενημερώνει τον γκρουμ να μεταφέρει τις αποσκευές
- Τηλεφωνεί μετά από λίγο στο δωμάτιο για να επιβεβαιώσει ότι όλα είναι εντάξει.

Η υπάλληλος χειρίζεται το PMS



Registration card

Hotel

**REGISTRATION
CARD**

Hotel

NAME

NATIONALITY

ADDRESS

CITY OR TOWN

CAR REGISTRATION NO.

DATE OF ARRIVAL

DATE OF DEPARTURE

METHOD OF PAYMENT

☐ C. Card

☐ Cash

☐ Cheque

ROOM RATE

☐ DINNER, BED & BREAKFAST

☐ BED & BREAKFAST

NEWSPAPER ORDERED

CHECKOUT TIME 10am

SIGNATURE

ROOM NO.

*Notes: Cheques must be accompanied by a current BANK card.
Credit Cards must be imprinted and signed, amount to be verified prior to departure.
Cash customers can elect to either pay in advance, or on a day to day basis,
(prior to 12 noon each day for the following days stay).*

Express check in

Πρόκειται για διαδικασία γρήγορης άφιξης. Για να εφαρμοστεί η διαδικασία του express c/in χρειάζεται:

- Να είναι διαθέσιμα τα στοιχεία του πελάτη.
- Το ξενοδοχείο να γνωρίζει όλα τα στοιχεία της κράτησης.
- Το ξενοδοχείο να γνωρίζει τις συνηθισμένες επιθυμίες του πελάτη (αν έχει διαμείνει και άλλες φορές).
- Το express c/in βρίσκει περισσότερο εφαρμογή σε επαναλαμβανόμενους πελάτες.

Express check in

Τα πλεονεκτήματα του express c/in είναι :

- Ταχύτητα
- Ικανοποίηση από τον πελάτη αισθανόμενος ότι τον αναγνωρίζουν στο ξενοδοχείο.
- Καλύτερη και πιο εύρυθμη λειτουργία της υποδοχής, αφού μειώνονται οι ουρές και η αναμονή, κυρίως σε ώρες αιχμής.
- Καλύτερος προγραμματισμός στην διάθεση δωματίων.

Το προφίλ του πελάτη

Το προφίλ του πελάτη αφορά στοιχεία χρήσιμα για το ξενοδοχείο και καταγράφονται ηλεκτρονικά στο PMS. Περιλαμβάνει:

- Στοιχεία διεύθυνσης.
- Τρόπος επικοινωνίας.
- Εθνικότητα.
- Ηλικία.
- Για ποιον λόγο συνήθως ταξιδεύει
- Ιδιαίτερες προτιμήσεις.

Προφίλ πελάτη στο PMS

MOTTI - Individual Profile ID - 4500252

Individual

More File... Stats & Info Contact Protected Property MOTTI

Address Information

Last Name Tadmor
First/ Middle Hertzal
Language / Title HEB
Address ADDRESS1
Home ADDRESS2
Cleansed ☒ ADDRESS3
City Naples
Postal Cd. / Ext. 34120
Country / State US FL

Internal Information

Salutation
VIP
Nationality AM
Ref. Curr.
Bus. Seg.
Mail Action
Mailing List ☒
Keyword
UDFN40
Suffix Junior

Date of Birth 01/01/74
Passport
Client ID. 2314187
Central A/R No.
Communications
EMAIL micke@micros.cc
BUSINESS 2394304111
EMAIL mickey@micros.c
Active ☒ Contact ☐ History ☒
Business Title

Search Name
Name
Tadmor, Hertzal
Tadmor, Micke
TADMOR, MICKE

Attributes ☐ CIS History **History Information**

Member Level
Member Status
Member No. AA - 3452345345
Last Room
Last Rate
Last Visit

Subscription **Addresses** **Neg. Rate** **Comm.** **Notes** **More...**

Created By OXI-V6 On 05/02/08 09:58 AM At ZOLTAR Updated By MTADMOR On 10/14/08 09:17 AM At NAPLES

Search
Scan
Options
OK
Save
New
Close

Διαδικασία άφιξης γκρουπ

Στην διαδικασία άφιξης ενός γκρουπ τηρούνται τα παρακάτω:

- Το ξενοδοχείο έχει λάβει την rooming list
- Έχουν ήδη δεσμευτεί συγκεκριμένα δωμάτια για το γκρουπ
- Τα κλειδιά των δωματίων πρέπει να είναι έτοιμα και τοποθετημένα σε έναν φάκελο ο οποίος θα δοθεί στον πελάτη

Διαδικασία άφιξης γκρουπ

- Ελάχιστο χρόνο πριν αφιχθεί το γκρουπ επιβεβαιώνεται ότι τα δωμάτια που έχουν δεσμευτεί είναι κενά και καθαρά.
- Όταν αφιχθεί το γκρουπ δίνονται συνήθως τα κλειδιά στον αρχηγό του γκρουπ και αν χρειαστεί ο υπάλληλος υποδοχής τον βοηθάει να τα μοιράσει στους πελάτες
- Αν πρόκειται για μεγάλο γκρουπ ίσως χρειαστεί το c/in να γίνει σε κάποια αίθουσα του ξενοδοχείου και όχι στην ρεσεψιόν για καλύτερη εξυπηρέτηση.

Άφιξη γκρουπ



Διερχόμενοι πελάτες (walk in)

- Περαστικοί πελάτες είναι αυτοί οι οποίοι δεν έχουν κάνει κράτηση δωματίου, αλλά έρχονται στο ξενοδοχείο απευθείας και ζητούν δωμάτιο εκείνη την στιγμή.
- Για μερικά ξενοδοχεία οι περαστικοί πελάτες αποτελούν αξιόλογο κομμάτι της πελατεία τους.
- Θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στους περαστικούς πελάτες γιατί είναι εν δυνάμει μελλοντικοί επαναλαμβανόμενοι πελάτες.
- Επίσης είναι απαραίτητο κατά την άφιξη να συλλέγουμε όλα τα απαραίτητα στοιχεία (διεύθυνση, ταυτότητα και οπωσδήποτε τρόπο επικοινωνίας) μιας και σε περίπτωση αναχώρησης του πελάτη με εκκρεμότητα στον λογαριασμό είναι δύσκολος ο εντοπισμός του.

Κατά την διάρκεια της διαμονής

Η Υποδοχή κατά την διάρκεια της διαμονής του πελάτη :

- Φροντίζει ώστε να ανταποκρίνεται με ταχύτητα και επαρκώς στις επιθυμίες των πελατών.
- Δίνει πληροφορίες (συνήθως για αξιοθέατα, μουσεία, εστιατόρια κλπ.)
- Επιλύει τυχόν προβλήματα και παράπονα πελατών.
- Παρακολουθεί τους λογαριασμούς των πελατών και εξασφαλίζει ότι το ξενοδοχείο δεν θα διατρέξει κίνδυνο μη πληρωμής.
- Συνεργάζεται με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου για την διεκπεραίωση αιτημάτων των πελατών.



Αναχώρηση πελάτη

Οι πελάτες των ξενοδοχείων σύμφωνα με τον κανονισμό οφείλουν να αναχωρήσουν το αργότερο στις 12 η ώρα το μεσημέρι.

Η αναχώρηση περιλαμβάνει 3 στάδια:

- Διευθέτηση των υπολοίπου του λογαριασμού του πελάτη
- Ενημέρωση των αρχείων της υποδοχής
- Δημιουργία ιστορικού (αρχείου) του πελάτη

Αναχώρηση πελάτη

Οι ενέργειες του υπαλλήλου υποδοχής κατά την αναχώρηση του πελάτη είναι:

- Εκτυπώνει τον λογαριασμό και τον παραδίδει στον πελάτη για να τον ελέγξει
- Ρωτά τον πελάτη τυχόν καταναλώσεις που προέκυψαν την τελευταία στιγμή, (πχ κατανάλωση από το mini bar).
- Καταχωρεί τον τρόπο πληρωμής στο σύστημα (PMS)
- Εκδίδει την απόδειξη πληρωμής (ή τιμολόγιο αν αυτό ζητηθεί από τον πελάτη)
- Ευχαριστεί τον πελάτη που προτίμησε το ξενοδοχείο για την διαμονή του

Date	Description	Charges	Credits
08-31-12	Deposit Ledger Transfer		53.28
08-31-12	Room	46.74	
08-31-12	City Tax (8%)	3.74	
08-31-12	State Tax (5.98%)	2.80	
Wyndham Rewards members earn valuable points on qualifying stays at nearly 7,000 hotels around the world. If you are not already a member, join the next time you check-in, visit us at www.wyndhamrewards.com or call 866-996-7937.		Total	53.28
		Balance	0.00

Αναχώρηση πελάτη

Οι τρόποι εξόφλησης λογαριασμού είναι οι εξής :

- Μετρητά
- Πιστωτική ή χρεωστική κάρτα ή travel card
- Traveller check (ταξιδιωτική επιταγή)
- Συνάλλαγμα
- Επιταγή
- Μεταφορά σε χρεώστη (Direct Billing Transfer)

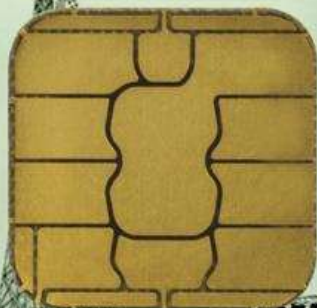
When you buy the check



After you fill it out



TRAVEL CARD / EUR€



5412 3456 7890 1234

3412

12/04

NATIONAL BANK TRAVEL



Μεταφορά του λογαριασμού σε χρεώστη



Express check out

- Ο πελάτης εφόσον επιθυμεί γρήγορη αναχώρηση συμπληρώνει ένα ειδικό έντυπο, το express c/out form, μέσω του οποίου εξουσιοδοτεί το ξενοδοχείο να χρεώσει την πιστωτική του κάρτα.
- Ο ταμίας εκδίδει τους λογαριασμούς των προς αναχώρηση πελατών και αφού τους ελέγξει προχωρά στην χρέωση της πιστωτικής τους κάρτας.
- Κατόπιν η απόδειξη πληρωμής και το απόκομμα της χρέωσης της πιστωτικής κάρτας διανέμονται στα δωμάτια των πελατών.

EXPRESS CHECKOUT

Thank you for choosing to stay at our hotel.

Enclosed is a copy of your account for your perusal. Any charges incurred after this time will be added to your bill.

Should you wish to utilize our express checkout service, please fill in your details and simply leave this envelope and your room key at the front desk on your departure. A full receipt will be sent to your account address in the next mail.

☐ Check here if you would like your account emailed to you

Email _____

☐ Check here if you do not require a receipt

Name _____

Room No. _____

Account Address _____

I authorize for all costs incurred during my stay to be charged to my credit card

Card No. (not necessary if provide on check in)

Card Type: ☐ VISA ☐ MC ☐ Amex ☐ BC ☐ Diners ☐ JCB

Expiry Date

Signature _____

We look forward to seeing you again.

Express Check Out

Room Number

Dear Guest,

Tomorrow is your scheduled checkout date. If you have changed plans, please do contact the Front Desk.

Enclosed is your bill as of today. Tonight's room charge and any other late charges are not included.

Please review and call the Front Desk, if you have any question and if you wish to split the invoice please let us know now to save your time at check out.

Our check out time is 12 noon, Late Charges may apply

Thank you for your staying at ABC hotel

We look forward to serving you again, for reservation or information please email us:

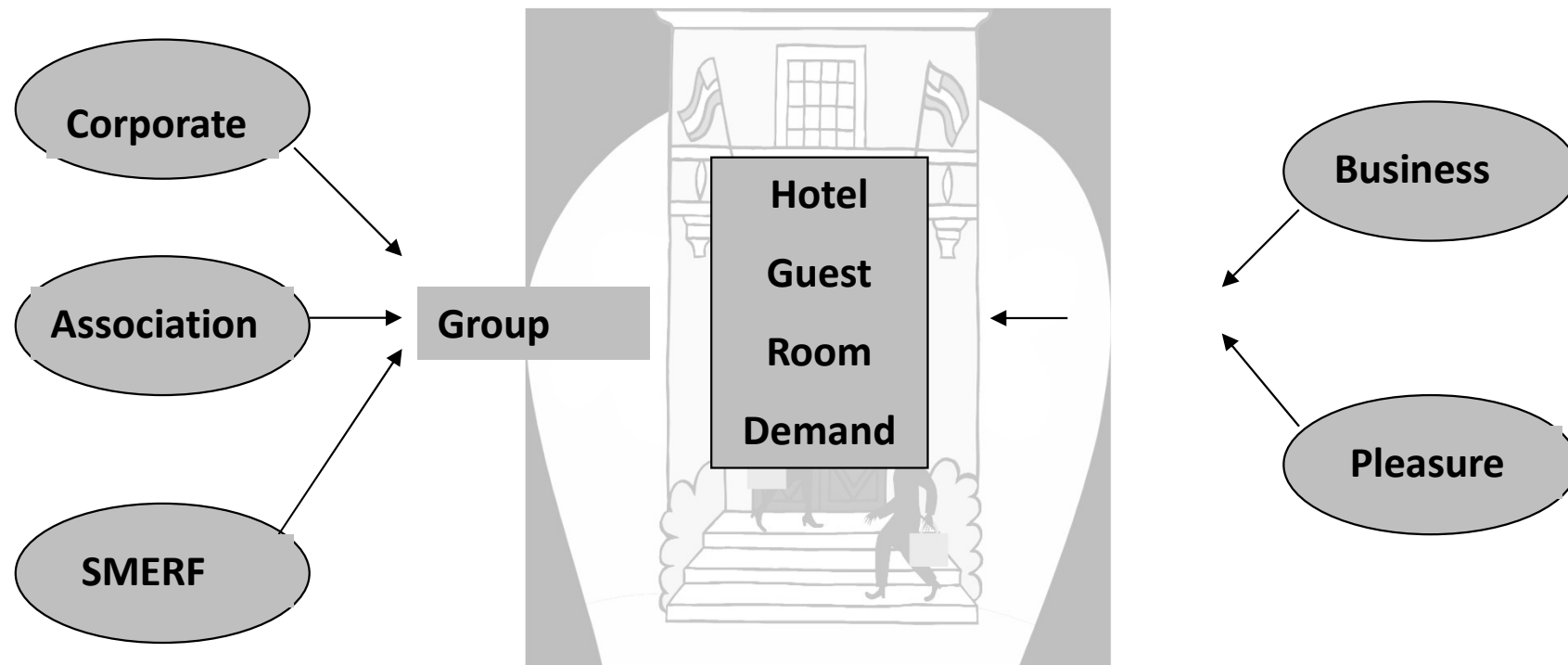
Υποενότητα 3

Διαχείριση δωματίων

Οι πελάτες του ξενοδοχείου

Οι πελάτες ανήκουν σε δύο βασικές κατηγορίες :

- Κατηγορία μεμονωμένων πελατών (Transients)
- Κατηγορία ομαδικών κρατήσεων (Groups)

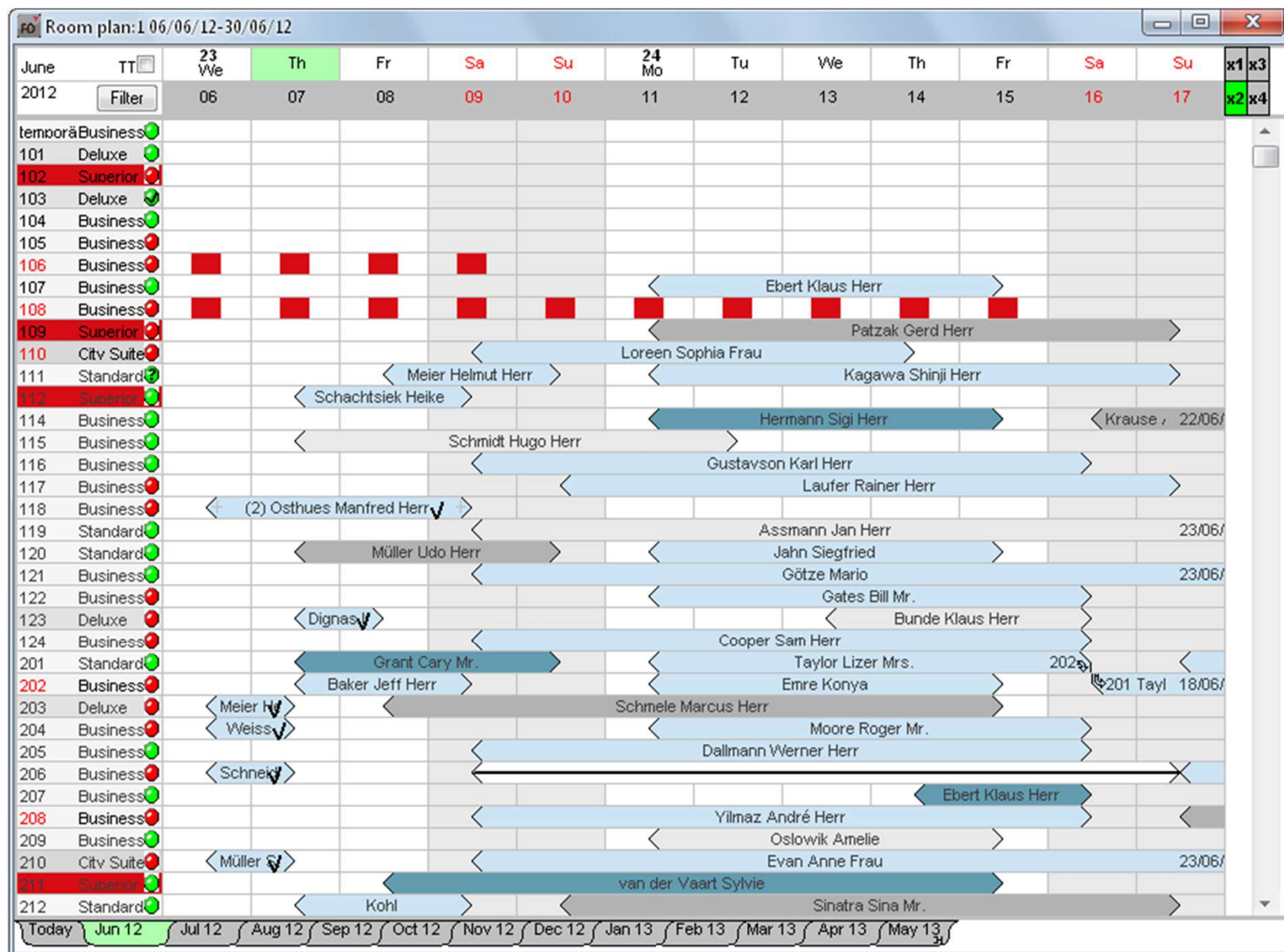


Δέσμευση δωματίου για πελάτη(room allocation)

Περιπτώσεις που το ξενοδοχείο χρειάζεται να δεσμεύσει συγκεκριμένο δωμάτιο πριν την άφιξη:

- Ο πελάτης έχει ζητήσει το συγκεκριμένο δωμάτιο.
- Ο πελάτης έχει συγκεκριμένες απαιτήσεις. Πχ δωμάτιο με θέα, ψηλό όροφο και μακριά από τους ανελκυστήρες.
- Όταν ο συγκεκριμένος τύπος δωματίου της κράτησης του πελάτη τείνει να εξαντληθεί.
- Όταν θα πρέπει πριν την άφιξη του πελάτη να μπει κάποιο δώρο μέσα στο δωμάτιο ή λουλούδια κλπ.
- Σε περίπτωση γκρουπ το οποίο αφικνείται όλο την ίδια στιγμή.

Assigned rooms όπως εμφανίζονται στο PMS



Το status (κατάσταση) των δωματίων

- Κατειλημμένο (occupied).
- Ελεύθερο προς διάθεση (available)
- Κρατημένο (assigned, reserved)
- Κενό και καθαρό (vacant and ready)
- Κενό και μη έτοιμο. (vacant and dirty)

Το status (κατάσταση) των δωματίων

- Εκτός λειτουργίας (Out Of Order)
- Παραμονή (stayover)
- Αναχώρηση (check out)
- Αργοπορημένη αναχώρηση (late check out)
- Υπό αναχώρηση (due out)

Το status (κατάσταση) των δωματίων

- Διανυκτέρευση εκτός (sleep out)
- Κλειδωμένο (lock out)
- Αναχώρηση χωρίς ενημέρωση (skip)
- Παραμονή πελάτη σε δωμάτιο (sleep)
- Φιλοξενία (complimentary)
- Μην ενοχλείτε (do not disturb).

**OUT OF
ORDER**

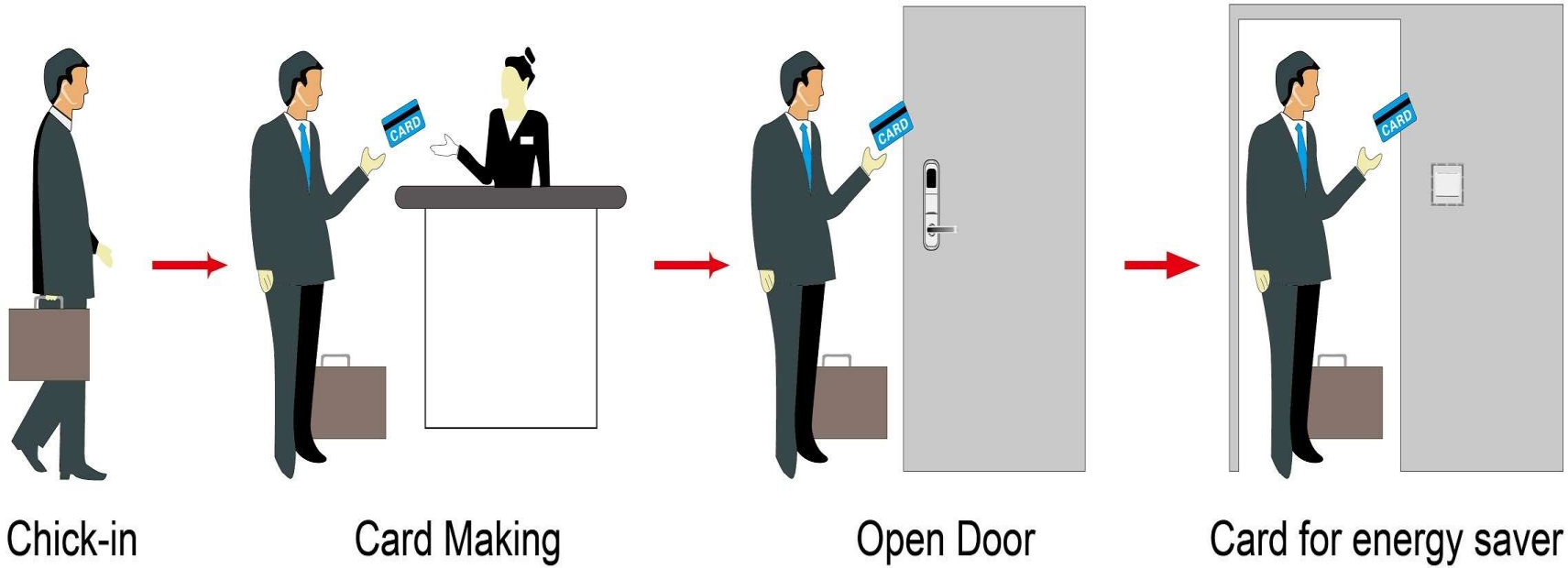


Κλειδιά (smart cards)-πρόσβαση στο δωμάτιο

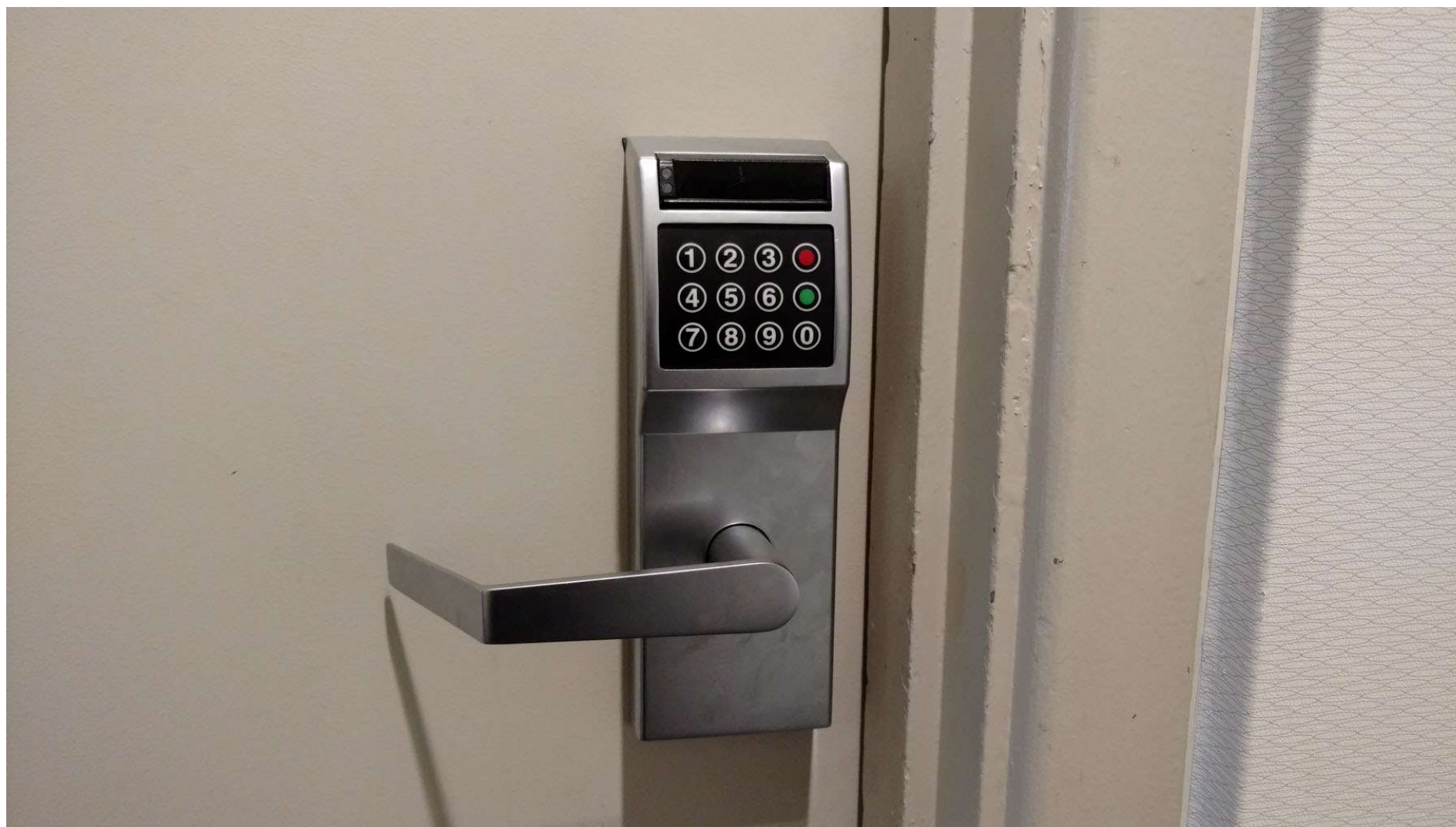
Τα περισσότερα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν σύστημα έκδοσης smart cards (ηλεκτρονικών κλειδιών για πρόσβαση στο δωμάτιο. Τα πλεονεκτήματα είναι:

- Πολύ υψηλό επίπεδο ασφαλείας.
- Ευκολία στην χρήση και απαλλαγή του πελάτη από το άγχος της απώλειας του κλειδιού, αφού άμεσα μπορεί να εκδοθεί νέο κλειδί και το απολεσθέν να καταστεί ανενεργό.
- Δυνατότητα πληροφόρησης για κάθε κλειδαριά. (πχ ποιος υπάλληλος προγραμματίσε την κάρτα, τι ώρα εισήλθε ο πελάτης στο δωμάτιο κλπ.).
- Δυνατότητα διακοπής της πρόσβασης στο δωμάτιο, μέσω ακύρωσης της λειτουργίας της ηλεκτρονικής κάρτας από το κεντρικό σύστημα ελέγχου.
- Δυνατότητα έκδοσης απεριόριστου αριθμού κλειδιών για την ίδια κλειδαριά.
- Χαμηλό κόστος συντήρησης του συστήματος.

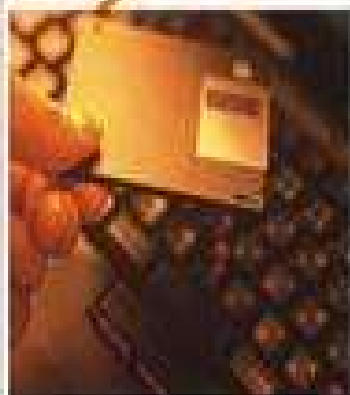
Smart Card Basic Function







Card Issuer



software

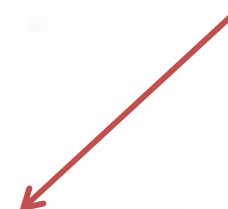
IC card



electronic lock



energy saving switch

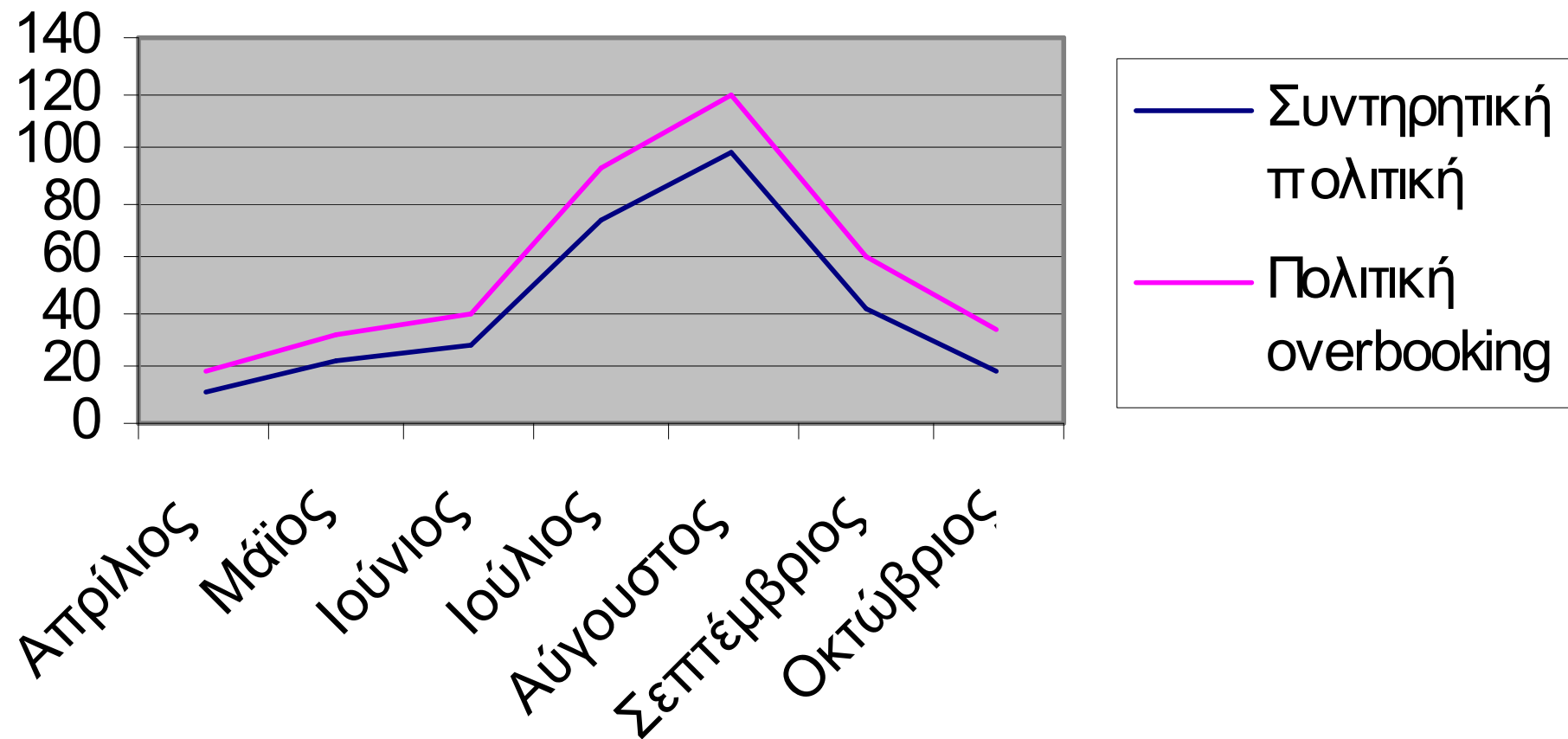


Overbooking

Οι βασικοί λόγοι που οδηγούν σε overbooking είναι οι εξής :

- No shows
- Ακυρώσεις κρατήσεων
- Μη αναμενόμενες αναχωρήσεις
- Ζήτηση για παράταση παραμονής
- Αποδοχή κράτησης που αφορά πολύ τακτικούς και καλούς πελάτες

Overbooking



Παράγοντες για υψηλό ή χαμηλό overbooking

- Προβλέψεις από το σύστημα
- Εμπειρία των υπαλλήλων
- Διαθεσιμότητα δωματίων σε άλλα ξενοδοχεία
- Ενδελεχής έλεγχος των αναμενόμενων αφίξεων
- Ενημέρωση του πελάτη για πιθανό overbooking προσφέροντας καλύτερη τιμή

Overbooking

- Πιθανή μη ύπαρξη No shows-άφιξη όλων των πελατών
- Υποχρεώσεις του ξενοδοχείου
- Δυσανεμία πελάτη
- Οφέλη αλλά και ζημίες

Overbooking

- Ενέργειες από πλευράς ξενοδοχείου
- Μεταφορά της δυσαρέσκειας
- από τους πελάτες
- Αρνητικά σχόλια σε ιστοσελίδες



Walked Guest Log

[illegible]

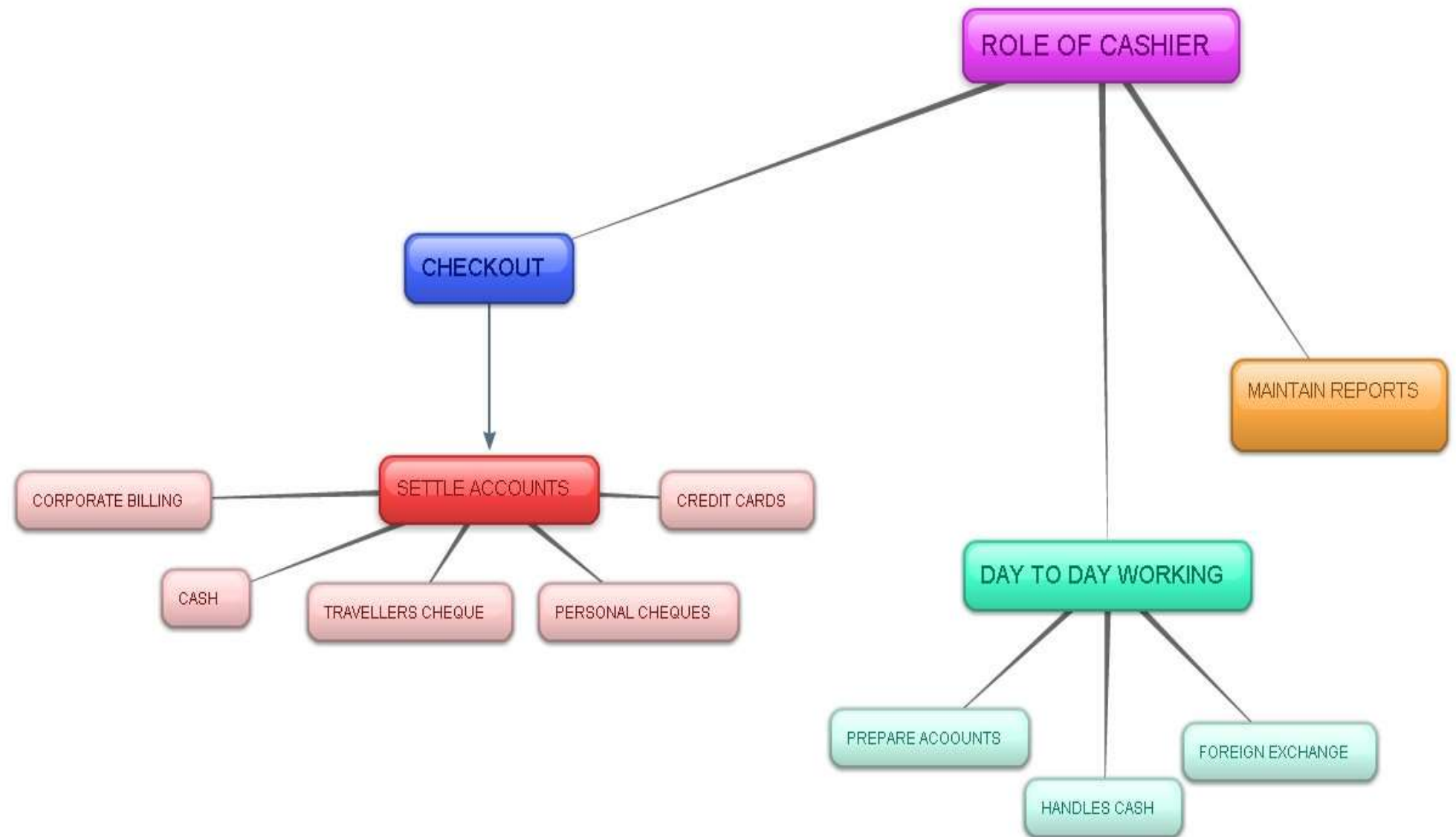
Υποενότητα 4

Ταμείο και νυχτερινός έλεγχος



Ταμείο

- Το ταμείο αποτελεί έναν ακόμη τομέα του τμήματος υποδοχής.
- Στα μικρά ξενοδοχεία το ταμείο είναι αυτό το οποίο αναλαμβάνει όλες τις συναλλαγές της επιχείρησης, όπως εισπράξεις, πληρωμές, κλπ.
- Στα μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία όμως, διαχειρίζεται μόνο τις συναλλαγές των πελατών και τις προαναφερθείσες εργασίες τις αναλαμβάνει το λογιστήριο.
- Παλιότερα την θέση ταμία κατείχε κάποιος συγκεκριμένος υπάλληλος της υποδοχής ο οποίος εκτελούσε μόνο χρέη ταμία. Πλέον στο Front Desk όλοι οι υπάλληλοι εκτελούν χρέη ταμία.



Καθήκοντα ταμία

- Αναλαμβάνει εισπράξεις από εξόφληση λογαριασμών
- Κάνει ημερήσιες εισπράξεις τμημάτων
- Ελέγχει τους λογαριασμούς στο κλείσιμο κάθε βάρδιας.
- Συντονίζει με το λογιστήριο την διευθέτηση των χρεωστικών λογαριασμών πελατών και αυτών που εξοφλούνται με πιστωτική κάρτα.

Καθήκοντα ταμία

- Καταχωρεί στους λογαριασμούς των πελατών τις χρεωστικές αποδείξεις των τμημάτων του ξενοδοχείου.
- Εξαργυρώνει επιταγές
- Καταχωρεί τα παραστατικά που αφορούν καταναλώσεις πελατών στον φάκελο κάθε πελάτη
- Εισπράττει και καταχωρεί προκαταβολές

Συναλλάγμα

- Στα ξενοδοχεία που διαθέτουν περισσότερα από 50 κρεβάτια, επιτρέπεται η αγορά συναλλάγματος προς εξυπηρέτηση των αλλοδαπών πελατών τους.
- Ο ταμίας παραλαμβάνει το ξένο νόμισμα και το παραδίδει στον πελάτη εγχώριο νόμισμα.
- Συνήθως παρακρατείται νόμιμη προμήθεια περίπου 2%.
- Ο πελάτης λαμβάνει απόδειξη αγοράς συναλλάγματος.
- Ο ταμίας επιτρέπεται να παραλαμβάνει ξένο νόμισμα και να παραδίδει στον πελάτη εγχώριο. Το αντίθετο δεν επιτρέπεται.

Καθήκοντα ταμία

- Αναλαμβάνει πληρωμές
- Εξαγοράζει συνάλλαγμα
- Είναι υπεύθυνος για την φύλαξη του ταμείου του
- Συμπληρώνει τα ειδικά έντυπα διόρθωσης σε περίπτωση που λογαριασμοί χρεώθηκαν με λάθος ποσό.

Έντυπο πληρωμής

PETTY CASH VOUCHER		
DATE : _____		
FOR WHAT REQUIRED	AMOUNT	
	Rs	P
SIGNATURE : _____		
FOLIO : _____ PASSED BY _____		

Hotel ABC

Notification of High Balance

Room No. _____ Date: _____

Dear _____

I would like to notify you that expense up until _____ are _____.

This amount is in excess of the level of credit the hotel normally extends to its guests. We would, therefore, be most grateful if you would contact our duty manager on _____ or the front office manager to establish how you wish to settle your account.

Yours sincerely,

.....

Front Office Manager

Cash Payment Slip

Note: Cash Payments must not exceed \$50.00.

Department _____

Date _____

Amount Paid _____

Account Number _____

Received By _____

Description of Need _____

Approved By _____

Signature

Verified By _____

Signature

NOTICE TO DEBIT CARD USERS

IF YOU CHOOSE TO USE A DEBIT CARD

Upon check-in, an authorization for the full amount of your stay plus (to cover incidentals) will be taken from your card.

The authorization amount will be deducted from your account balance. Upon checkout, the total balance will be charged to your card and the authorization amount released.

Depending on your banking institution, this release may take 5 to 7 business days per the financial institution's policies.

The hotel is not responsible for overdraft fees associated with your debit card.

**THANK YOU
MANAGEMENT**

PAID OUT

CHARGE TO ACCOUNT OF _____

ROOM _____

DATE	ITEM	AMOUNT		TOTAL	

REMARKS:

American Hotel Register Co., Vernon Hills, IL 60061

1-800-323-5555





Νυχτερινός έλεγχος-καθήκοντα νυχτερινού ελεγκτή

- Παραλαμβάνει βάρδια και ενημερώνεται για τις υπόλοιπες αφίξεις πελατών
- Καταχωρεί όσες καταναλώσεις πελατών δεν έχουν καταχωρηθεί
- Ελέγχει όλες τις ταμειακές κινήσεις της ημέρας και διορθώνει τυχόν λάθη
- Φροντίζει για την «συμφωνία της ημέρας», δηλαδή την εξασφάλιση ότι όλες οι συναλλαγές έγιναν με τον σωστό τρόπο.

Νυχτερινός έλεγχος-καθήκοντα νυχτερινού ελεγκτή

- Κάνει έλεγχο όλων των ενοικίων των δωματίων (room and tax check) και αφού διαπιστώσει ότι οι τιμές του ενοικίου κάθε δωματίου είναι η συμφωνημένη προχωρά σε χρέωση του ενοικίου ανά δωμάτιο
- Δίνει εντολή στο σύστημα (PMS) να «αλλάξει η ημέρα»
- Διεκπεραιώνει τα express check out
- Συντάσσει σημαντικές αναφορές και τις αποστέλλει στην διοίκηση του ξενοδοχείου