

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Ενότητα 5η





ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΩΝ



Ανάλογα με τον αριθμό κλινών που διαθέτουν σε:

Μονόκλινο δωμάτιο (single, single bed room):

Συμβολίζεται συνήθως με x ή SG και διαθέτει <<μία>> κλίνη.

Ανάλογα με τον αριθμό κλινών που διαθέτουν σε:



Δίκλινο δωμάτιο ή δωμάτιο δύο κλινών (twin, twin bed room): Συμβολίζεται συνήθως με xx ή TW και διαθέτει <<δύο>> κλίνες.



Παρδύκλινο δωμάτιο
(double, double bed room): Συμβολίζεται συνήθως με xl ή
DB και διαθέτει <<ένα διπλό>> κρεβάτι.

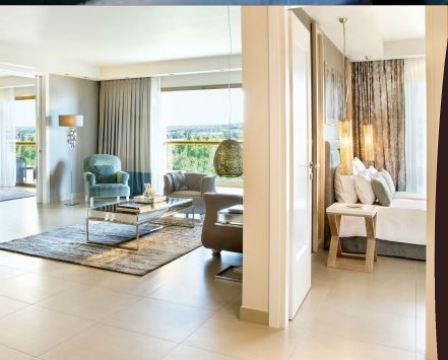


Κλινο δωμάτιο (triple, triple bed room): Συμβολίζεται συνήθως με xxx ή
και διαθέτει <<τρεις μονές κλίνες ή ένα φαρδύκλινο κρεβάτι και ένα μονό κρεβάτι>>.



τάρκλινο δωμάτιο (quadruple, quadruple bed room): Συμβολίζεται
ήθως με xxxx ή QD. Διαθέτει <<τέσσερις κλίνες ή ένα φαρδύκλινο κρεβάτι και δύο μονά
φαρδύκλινα κρεβάτια>>. Είναι ένα δωμάτιο που δεν είναι τόσο διαδεδομένο στην Ελλάδα





- **Οικογενειακό δωμάτιο (family room, twin double, twin double bed):** Συμβολίζεται συνήθως με FR ή TWDB. Είναι το δωμάτιο που διαθέτει δύο φαρδύκλινα κρεβάτια. Είναι ένα δωμάτιο που δεν είναι διαδεδομένο στην Ελλάδα.

ανάλογα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε:

Στούντιο (studio): Συμβολίζεται συνήθως με **STU** ή **STUDIO**. Τύπος δωματίου (μονόκλινου ή δίκλινου). Τα κρεβάτια δεν τοποθετούνται παράλληλα μεταξύ τους, αλλά φάπτονται σε δύο πλευρές του τοίχου, ώστε την μέρα να μπορούν να χρησιμοποιηθούν και σαν καναπέδες. Μερικές φορές συναντάται με το όνομα executive room.





- **Σουίτα (suite):** Συμβολίζεται συνήθως με SUI ή SUITE. Διακρίνονται σε διάφορες κατηγορίες, ανάλογα τον αριθμό των ατόμων που δέχονται (π.χ. σουίτα δύο ατόμων, σουίτα τεσσάρων ατόμων κλπ.), ή/και ανάλογα με τις υπηρεσίες που παρέχονται (σουίτα VIP, executive σουίτα, προεδρική σουίτα κλπ.). Κατά τη κράτηση, πρέπει να διευκρινίζεται ο αριθμός των ατόμων.

Υ.Ι.Ρ. σουίτες:



Executive suites:



ροεδρικές σουίτες:



ΙΙλικές σουίτες:



junior σουίτα: αποτελείται συνήθως από μία
ρεβατοκάμαρα και ένα σαλόνι. Συνήθως
είναι μικρότερου μεγέθους από τις σουίτες.





- **Duplex:** Διώροφη σουίτα (σαλόνι και μία ή περισσότερες κρεβατοκάμαρες) που ενώνεται με εσωτερική σκάλα.

Καμπάνα (Cabana): Είναι δωμάτιο ή διαμέρισμα (ή σουίτα) κοντά σε πισίνα ή θάλασσα, το οποίο βρίσκεται ξεχωριστά από το κυρίως κτίριο του ξενοδοχείου. Στο εξωτερικό οι καμπάνες είναι μονόωρες σουίτες, όπου στο ισόγειο βρίσκεται το σαλόνι και στον 1ο όροφο α υπνοδωμάτια.



anai: Δωμάτιο με θέα τη θάλασσα ή τον κήπο. Διαθέτει μπαλκόνι με παρτέρια. Συναντάται κυρίως σε παραθεριστικά ξενοδοχεία (resorts).



Hospitality: Δωμάτιο που χρησιμοποιείται για
συχαγωγικούς σκοπούς, όχι όμως για
διανυκτέρευση (π.χ. cocktail party, bachelor party κ.ά.).





- **Hospitality Suite:** Σουίτα που χρησιμοποιείται για ψυχαγωγικούς σκοπούς, όχι όμως για διανυκτέρευση (π.χ. cocktail party, bachelor party κ.ά.).

Parlor: Σαλόνι που δεν χρησιμοποιείται ως υπνοδωμάτιο.
Έπάρχει σε ορισμένα ξενοδοχεία πόλεως και χρησιμεύει
κυρίως για συνεντεύξεις ή meetings.





- **Sample:** Δωμάτιο που χρησιμοποιείται για επίδειξη εμπορευμάτων, με ή χωρίς ανέσεις ύπνου. Διατίθεται επίσης για επίδειξη στους ταξιδιωτικούς πράκτορες των υπηρεσιών της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Συνδεδεμένα δωμάτια (connecting rooms): Είναι δύο συνεχόμενα δωμάτια (side by side rooms) που συνδέονται με μία ιδιαίτερη ενδιάμεση πόρτα που επιτρέπει πρόσβαση μεταξύ των δύο δωματίων, χωρίς να αναγκάζεται κάποιος να βγει στον διάδρομο. Χρησιμοποιείται συνήθως από οικογένειες με μικρά παιδιά, τα οποία όμως έχουν το δικό τους δωμάτιο.



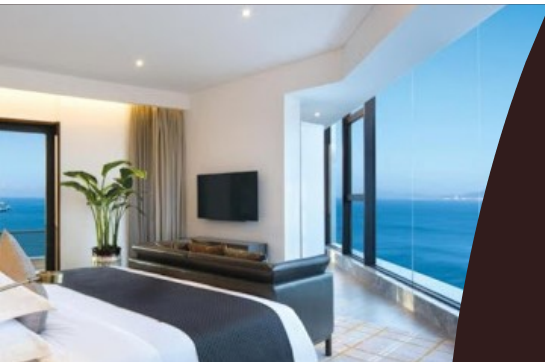
Συνεχόμενα δωμάτια (adjoining rooms): Είναι δύο ή περισσότερα συνεχόμενα δωμάτια (side by side rooms), χωρίς ενδιάμεση πόρτα μεταξύ τους.



Roll Away Bed ή Extra Bed: Φορητό, σπαστό μονό
ρεβάτι που μπορεί να μετακινηθεί μέσα και έξω από το
δωμάτιο. Με αυτόν τον τρόπο, προστίθεται μία επιπλέον
κλίνη στις ήδη υπάρχουσες κλίνες



ανάλογα με τη θέα που προσφέρουν:



- Με θέα τη θάλασσα (sea view): Συμβολίζεται συνήθως με sv. Π.χ xxsv.

Με θέα την πισίνα (pool view): Συμβολίζεται συνήθως
με ρν. Π.χ. ρρν.



Με θέα τον κήπο (garden view): Συμβολίζεται συνήθως
με gn. Π.χ. xxxgn.





Με θέα το βουνό (mountain view): Συμβολίζεται συνήθως
με mn. Π.χ. xxmn



ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΟΡΩΝ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ

Room Rate (RR): Ονομάζεται η συμφωνία «δωμάτιο μόνο», όπου υφίσταται μόνο η ενοικίαση του δωματίου.

Bed and breakfast (BB): Ονομάζεται η συμφωνία «δωμάτιο + πρωινό» όπου η παροχή πρωινού συνδυάζεται με την ενοικίαση του δωματίου.

Half board ή ημιδιατροφή (HB): Ονομάζεται η συμφωνία «δωμάτιο + πρωινό + γεύμα (ή δείπνο) » όπου στη συμφωνία bed and breakfast προστίθεται ένα από τα γεύματα της ημέρας.



Full board ή πλήρης διατροφή (FB): Ονομάζεται η συμφωνία «δωμάτιο + πρωινό + γεύμα + δείπνο» που καλύπτει πρωινό και δύο γεύματα την ημέρα.

All Inclusive (AI): Ονομάζεται η συμφωνία «δωμάτιο + πρωινό + γεύμα + δείπνο + όλα τα ποτά + όσα επιπλέον σνακ ή γεύματα επιθυμεί ο πελάτης».



Extras καλούνται όλες οι καταναλώσεις που δεν περιλαμβάνονται στο arrangement (πχ. ποτά, τηλέφωνα κλπ).

ΧΡΟΛΟΓΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Επιβεβαιωμένη κράτηση (Confirmed Reservation): Τα περισσότερα ξενοδοχεία ακολουθούν την πολιτική της επιβεβαίωσης μίας κράτησης. Ένα επίσημο γράμμα ή έντυπο που επικυρώνει την κράτηση, τους όρους συμφωνίας (CB, HB, FB, AI), την εξασφάλιση χώρου parking στο ξενοδοχείο (εφόσον θεωρείται απαραίτητο) καθώς και τις τιμές των προσφερομένων υπηρεσιών και τον τρόπο εξόφλησης, ενώ πολλές φορές ζητάνε και μία προκαταβολή (πρόσθετο επί του συνόλου της συμφωνηθείσας τιμής για όλες τις διανυκτερεύσεις). Προκειμένου να θεωρηθεί μία κράτηση επιβεβαιωμένη, επομένως και επιβεβαιωμένη, το ξενοδοχείο πρέπει να έχει απαντήσει ότι αποδέχεται την κράτηση. Στην περίπτωση που έχει ζητηθεί προκαταβολή, μόλις λάβει την προκαταβολή από τον πελάτη.

Επιβεβαιωμένη κράτηση (Non Confirmed Reservation): επιβεβαιώνουν τηλεφωνικά την κράτηση και αναγνωρίζουν με την επιβεβαίωση της κράτησης την απόδειξη προκαταβολής (ή εγγύηση) ή τα voucher που συμπληρώνουν οι ίδιοι τουριστικοί πράκτορες.

Προκαταβολή (Deposit): τα ξενοδοχεία συνήθως ζητούν μία προκαταβολή από τους πελάτες που κάνουν μία κράτηση. Επικυρώνουν (επιβεβαιώνουν) την κράτηση. Αυτή μπορεί να ανέρχεται στο 25% του συνόλου των διανυκτερεύσεων. Κατώτερο ύψος προκαταβολής ορίζεται το αντίτιμο της μίας διανυκτέρευσης.

Ακύρωση κράτησης (Cancellation): Όταν μία ακύρωση γίνει αποδεκτή πρέπει να ακυρωθεί σε όλα τα έντυπα κράτησης. Αν πρόκειται για ακύρωση που δεν έγινε έγκαιρα το ξενοδοχείο έχει το δικαίωμα να ζητήσει αποζημίωση ή να κληθεί να πληρώσει απώλεια εσόδων που θα έχει. Παρακρατείται η αποζημίωση ή όλο το ποσό της κράτησης αν πρόκειται για ηλεκτρονική κράτηση π.χ. (booking, expedia) και έχουν προεισπραχθεί χρήματα (όλο το ποσό ή μέρος του ποσού) πιστωτικής κάρτας.

Θεωρία Χρεώσεων Πελατών και Πολογισμού της Αποζημίωσης

Η προκαταβολή μπορεί να ανέρχεται μέχρι το 25% του συνολικού κόστους διαμονής (όχι όμως της διατροφής) και δεν μπορεί να υπολείπεται της χρέωσης της μίας διανυκτέρευσης του δωματίου που επιθυμεί ο πελάτης.

Αν ο πελάτης ακυρώσει την κράτησή του 21 ημέρες πριν από την άφιξή του, το ξενοδοχείο δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση από τον πελάτη και τυχόν προκαταβολή που έχει καταβληθεί επιστρέφεται στο ακέραιο.

Αν ο πελάτης ακυρώσει την κράτηση του 20 μέρες πριν από την ημερομηνία άφιξης του, τότε το ξενοδοχείο δικαιούται να ζητήσει το 50% της συνολικής διανυκτέρευσης.

Αν ο πελάτης αφιχθεί στο ξενοδοχείο κανονικά, αλλά δεν χρησιμοποιήσει το δωμάτιο για ολόκληρη την χρονική περίοδο που είχε συμφωνηθεί και αναχωρήσει νωρίτερα, τότε υποχρεούται να αποζημιώσει το ξενοδοχείο με το 50% της συμφωνηθείσας τιμής και για τη περίοδο που δεν χρησιμοποίησε το δωμάτιο.

Θα ως οι παραπάνω αποζημιώσεις **δεν απαιτούνται** από το ξενοδοχείο, εφόσον ο πελάτης **δείξει** ότι υπήρχε ανωτέρα βία για την μη προσέλευση ή για την έκτακτη αναχώρηση του.

ας πελάτης μείνει σε δίκλινο δωμάτιο, θα χρεωθεί το 80% της τιμής του δίκλινου.

ένα δωμάτιο προστεθεί ένα κρεβάτι, τότε η τιμή του δωματίου προσαυξάνεται κατά 20%

ον υπάρχουν τρίκλινα δωμάτια σε ένα ξενοδοχείο, τότε αυτά χρεώνονται με τη τιμή του ου, προσαυξημένη κατά 30%.

μεία χρεώνεται πάντα στο 100%, ασχέτως των ατόμων που θα παραμείνουν σε αυτή.

Δείγματα Χρεώσεων Πελατών

ο Τιμή δωματίου 200 ευρώ Κράτηση από 1/8/XX - 11/8/XX (δέκα διανυκτερεύσεις)

στη τιμή προκαταβολής $200 \times 10 = 2000 \times 0,25 = 500$ ευρώ Ελάχιστη τιμή προκαταβολή

ρο Τιμή δωματίου 200 ευρώ Κράτηση από 1/8/XX - 3/8/XX (δύο διανυκτερεύσεις) σύνολο κτέρευσης $200 \times 2 = 400 \times 0,25 = 100$

είπεται της τιμής μίας διανυκτέρευσης, επομένως η προκαταβολή θα ανέρχεται στα 200 €

ή δωματίου 200 ευρώ Κράτηση από 01/05/XX - 11/05/XX Ένας πελάτης σε δίκλινο δωμάτιο με ΗΒ. Το ξενοδοχείο δύνатаι να ζητήσει προκαταβολή η οποία είναι:
 $200 \times 80\% = 160 \text{ ευρώ} \times 10 \text{ νύχτες} = 1600 \text{ ευρώ} \times 25\% = 400 \text{ ευρώ}$

ή δωματίου 200 ευρώ, πρωινό 15 ευρώ, γεύμα 30 ευρώ από 01/07/XX έως και 31/07/XX
ή δωματίου 240 ευρώ, πρωινό 15 ευρώ, γεύμα 35 ευρώ από 01/08/XX έως και 21/08/XX
Κράτηση από 25/07/XX - 05/08/XX Δύο πελάτες σε δίκλινο δωμάτιο με ΗΒ.

Το ξενοδοχείο δύνатаι να ζητήσει προκαταβολή η οποία είναι:

$1400 \text{ ευρώ} \times 25\% = 350 \text{ ευρώ}$

$960 \text{ ευρώ} \times 0,25 = 240 \text{ ευρώ}$

Προκαταβολή: 590 ευρώ.

Ολική χρέωση του δωματίου θα είναι:

25/7 – 31/7: $200 \text{ ευρώ} + 30 \text{ ευρώ (πρωινά)} + 60 \text{ ευρώ (γεύματα)} = 290 \text{ ευρώ}$

01/8 – 05/8: $240 \text{ ευρώ} + 30 \text{ ευρώ (πρωινά)} + 70 \text{ ευρώ (γεύματα)} = 340 \text{ ευρώ}$

Περαστικός πελάτης (Passant): Ο περαστικός πελάτης που δεν διαμένει στο ξενοδοχείο, αλλά χρησιμοποιεί περισσότερα τμήματα.

Drop-in: Ο πελάτης που αφικνείται στο ξενοδοχείο και του δίνεται δωμάτιο χωρίς να έχει προηγουμένη κράτηση.

Direct πελάτες: Είναι αυτοί που κάνουν κράτηση στο ξενοδοχείο ανεξάρτητα και όχι μέσω του travel agent του ξενοδοχείου.

Check-out: εκκρεμότητες λήψης των συμφωνηθέντων από τους πελάτες. Την τελευταία μέρα της κράτησης ο πελάτης οφείλει να λάβουν ότι δεν έλαβαν την πρώτη μέρα της άφιξής τους, χωρίς επιπλέον χρέωση.

Early Release: εφόσον ο πελάτης που έχει κάνει την κράτηση δεν φτάσει μέχρι τις 18:00 τότε το δωμάτιο που έχει κρατηθεί απελευθερώνεται και δίνεται σε άλλον πελάτη, εκτός εάν ο πελάτης που έκανε την κράτηση δηλώσει ότι θα καθυστερήσει περισσότερο.

No Show: Αυτός ο όρος χρησιμοποιείται για να υποδηλώσει ότι ένας πελάτης δεν εμφανίστηκε στο ξενοδοχείο για να γίνει επίσημη ακύρωση της κράτησης.

Overbooking (Υπερκρατήσεις):

έχουμε όταν ο αριθμός κρατήσεων που δέχεται ένα ξενοδοχείο για μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο είναι μεγαλύτερος από τον αριθμό δωματίων που διαθέτει.

Οι υπερκρατήσεις μπορούν να συμβούν είτε αθέλητα, από λάθος των υπαλλήλων του τμήματος κρατήσεων, είτε ηθελημένα, **όταν η πολιτική του ξενοδοχείου επιβάλλει ένα ποσοστό υπερκρατήσεων.**

Πολλά ξενοδοχεία, στην προσπάθεια τους να αυξήσουν (να μεγιστοποιήσουν) την πληρότητα τους και με την λογική ότι μία «χαμένη διανυκτέρευση» είναι ένα έσοδο που έχει χαθεί και δεν μπορεί να αναπληρωθεί, έχουν σαν πολιτική τους την διενέργεια υπερκρατήσεων σε ένα συγκεκριμένο ποσοστό που ανάλογα με το είδος της επιχείρησης διαμορφώνεται και υπολογίζεται διαφορετικά.

- Το ξενοδοχείο είναι υποχρεωμένο να διαθέτει στους πελάτες του τα δωμάτια που έχει συμφωνήσει να τους διαθέσει.
- Σε περίπτωση που αδυνατεί να τα διαθέσει, για οποιοδήποτε λόγο, τότε ο ξενοδόχος μπορεί να απαλλαχθεί των ευθυνών του, όταν:
 - ο Εξασφαλίσει τη διαμονή των πελατών του σε άλλο ξενοδοχείο της ίδιας ή ανώτερης κατηγορίας και το οποίο θα διαθέτει τουλάχιστον τις ίδιες ανέσεις και προϋποθέσεις παραμονής.
 - ο Καταβάλλει τα έξοδα μεταφοράς προς το άλλο ξενοδοχείο.
 - ο Καταβάλλει τη τυχόν διαφορά τιμής που υπάρχει μεταξύ των δύο ξενοδοχείων.

Οι λόγοι που μπορούν να μείνουν αδιάθετα κάποια από τα κρατηθέντα δωμάτια είναι:

Πελάτες που ενώ αναμενόταν να αφιχθούν στο ξενοδοχείο, βάσει συμφωνίας κράτησης, δεν αφίχθηκαν (μη εμφανισθέντες πελάτες – non show).

Ακυρώσεις κρατήσεων πελατών.

Αναχωρήσεις παραμενόντων πελατών πριν από την συμφωνηθείσα ημερομηνία αναχώρησης.

οι κρατήσεις: αφορούν ένα συγκεκριμένο αριθμό δωματίων (εξαρτάται από την συμφωνία που έχει μεταξύ ταξιδιωτικού πράκτορα και ξενοδοχείου), τα οποία μπλοκάρονται από τον πράκτορα και υπηρετούνται οι δυνητικοί πελάτες του. Παρουσιάζουν μειονεκτήματα για το ξενοδοχείο, το καλύτερο εκ των οποίων είναι ότι ενώ μπλοκάρεται συγκεκριμένος αριθμός δωματίων ο ξενοδόχος ξέρει πόσα άτομα θα του στείλει τελικά ο πράκτορας, ενώ ταυτόχρονα, αυτά τα δωμάτια **δεν** μπορεί να διαθέσει σε άλλους πελάτες του.

Back to Back: αφορούν εναλλασσόμενα group τουριστών (από τουριστικά γραφεία ή tour operators). Αυτό σημαίνει ότι τη συγκεκριμένη ημέρα που αναχωρεί το ένα group αφικνείται ένα άλλο.

Departure: Αναφέρεται στην περίπτωση που ένας πελάτης εξοφλεί και αναχωρεί από το ξενοδοχείο πριν από την προκαθορισμένη ημερομηνία αποχώρησης.

Room Allocation / Διάθεση Δωματίων: Allocation ονομάζεται η διαδικασία διάθεσης των δωματίων σύμφωνα με τις ενόμενες αφίξεις της ημέρας. Συνήθως το Allocation γίνεται από τον προϊστάμενο υποδοχής ή τον προϊστάμενο βάρδιας τις πρώτες πρωινές ώρες. Εξετάζει τις κρατήσεις των πελατών και τα δωμάτια, πάντοτε σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών. Τα δωμάτια που θα δοθούν στους συγκεκριμένους πελάτες μπλοκάρονται έτσι ώστε να μην δοθεί δύο φορές το ίδιο δωμάτιο.

Rooming List: Είναι μία λίστα δωματίων που αποστέλλει το ταξιδιωτικό γραφείο στο ξενοδοχείο. Συνήθως γίνεται για τα γκρουπ τουριστών και αναφέρεται το είδος του δωματίου που επιθυμούν οι πελάτες, οι όροι διατροφής και τα ονοματεπώνυμα των πελατών. Σε περίπτωση που το ταξιδιωτικό γραφείο έχει καλή σχέση συνεργασίας με το ξενοδοχείο, δίπλα στο όνομα κάθε πελάτη αναγράφεται ο αριθμός του διαβατηρίου, έτσι ώστε να συμπληρωθούν εκ των προτέρων τα δελτία άφιξης στον υπάλληλο της υποδοχής και οι πελάτες κατά την άφιξη απλά θα πρέπει να ελέγξουν τα δελτία και να υπογράψουν το δελτίο.

Διημέρευση / Ημερήσια χρήση δωματίου (DAY USE): είναι όταν ο πελάτης κάνει χρήση του δωματίου από τις 12:00 – 18:00. Στην περίπτωση αυτή ο πελάτης υποχρεούται να καταβάλει την τιμή της τιμής του δωματίου. Παραμονή **πέραν** αυτής της ώρας (18:00) καταβολή ολόκληρης της τιμής του ενοικίου της ημέρας.

Credit Card Authorization Form: Είναι η εξουσιοδότηση βάσει της οποίας ο πελάτης μας επιτρέπει να ελέγξουμε την πιστωτική κάρτα του. Πρέπει να συνοδεύεται απαραίτητα από την φωτοτυπία του διαβατηρίου του και φωτοτυπία της πιστωτικής κάρτας και από τις δύο όψεις.

- **Handling fees:** Είναι το κόστος διαχείρισης φακέλου το οποίο το πρακτορείο χρεώνει σε ένα δεύτερο συνεργαζόμενο πρακτορείο, στην περίπτωση που του δίνει τις net τιμές του χωρίς επιπλέον χρέωση.
- **Stop Sales:** Όταν το ξενοδοχείο είναι «γεμάτο» για ένα συγκεκριμένο διάστημα οφείλει να ειδοποιήσει τα πρακτορεία με τα οποία έχει συμφωνία allotment να σταματήσουν να πουλάνε.
- **Option Date:** Η ημερομηνία «όριο» μέχρι την οποία το πρακτορείο πρέπει να επιβεβαιώσει στο ξενοδοχείο κράτηση για την οποία το δεύτερο του έχει επιβεβαιώσει διαθεσιμότητα.

Δυναμική ξενοδοχείου: το σύνολο των διαμενόντων πελατών σε μία ημέρα.

Δυναμικότητα ξενοδοχείου: Είναι ο αριθμός των κλινών που μπορεί να διαθέσει το ξενοδοχείο σε συγκεκριμένη βάση.

Ημερήσια πληρότητα: η ποσοστιαία (επί τοις εκατό) δύναμη διανυκτερεύσεων σε σύγκριση με την αντίστοιχη δυναμικότητα.

Μηνιαία πληρότητα: σε μηνιαία βάση, ποσοστιαία (επί τοις εκατό) δύναμη διανυκτερεύσεων σε σύγκριση προς την αντίστοιχη δυναμικότητα. Για να υπολογιστεί η μηνιαία πληρότητα χρησιμοποιείται η απλή μέθοδος των τριών.

Παράδειγμα: Η δυναμικότητα ενός ξενοδοχείου είναι 100 κλίνες. Τον Ιούνιο η μηνιαία δυναμικότητα ανέρχεται στο ποσό των 3.000 διανυκτερεύσεων (100 κλίνες X 30 ημέρες).

Οι διανυκτερεύσεις των Ιούνιο ήταν 1.500. Ο τύπος που χρησιμοποιείται είναι:

Μηνιαία πληρότητα = (100 X δύναμη μήνα) / Μηνιαία δυναμικότητα :

Μηνιαία πληρότητα = (1500 / 3000) X 100 = 50

Επομένως η μηνιαία πληρότητα για τον Ιούνιο ήταν 50%.

Πολιτική εξόφλησης λογαριασμών HIGH BALANCE: Η ξενοδοχειακή μονάδα έχει καθορίσει ένα ανώτατο όριο χρέωσης που είναι αποδεκτό ανά διαμένοντα πελάτη. Μόλις φτάσει ο λογαριασμός ενός πελάτη σε αυτό το όριο τότε ο πελάτης καλείται να πληρώσει το ποσό αυτό. Το προσωπικό της υποδοχής παρακολουθεί επί καθημερινής βάσης το “High Balance”. Σε περίπτωση προβλήματος μετά το πρώτο σημείωμα, ενημερώνεται άμεσα ο Διευθυντής Υποδοχής και, σε περίπτωση απουσίας του ο αντικαταστάτης του, για να προβούν σε επιπλέον ενέργειες. Την αποκλειστική ευθύνη παρακολούθησης του High Balance των πελατών έχει η Διεύθυνση Υποδοχής.



Σας ευχαριστώ πολύ
για τη προσοχή και τη
συμμετοχή σας.!

Στην επόμενη ενότητα θα ασχοληθούμε με
τα έντυπα και τα βιβλία της υποδοχής.