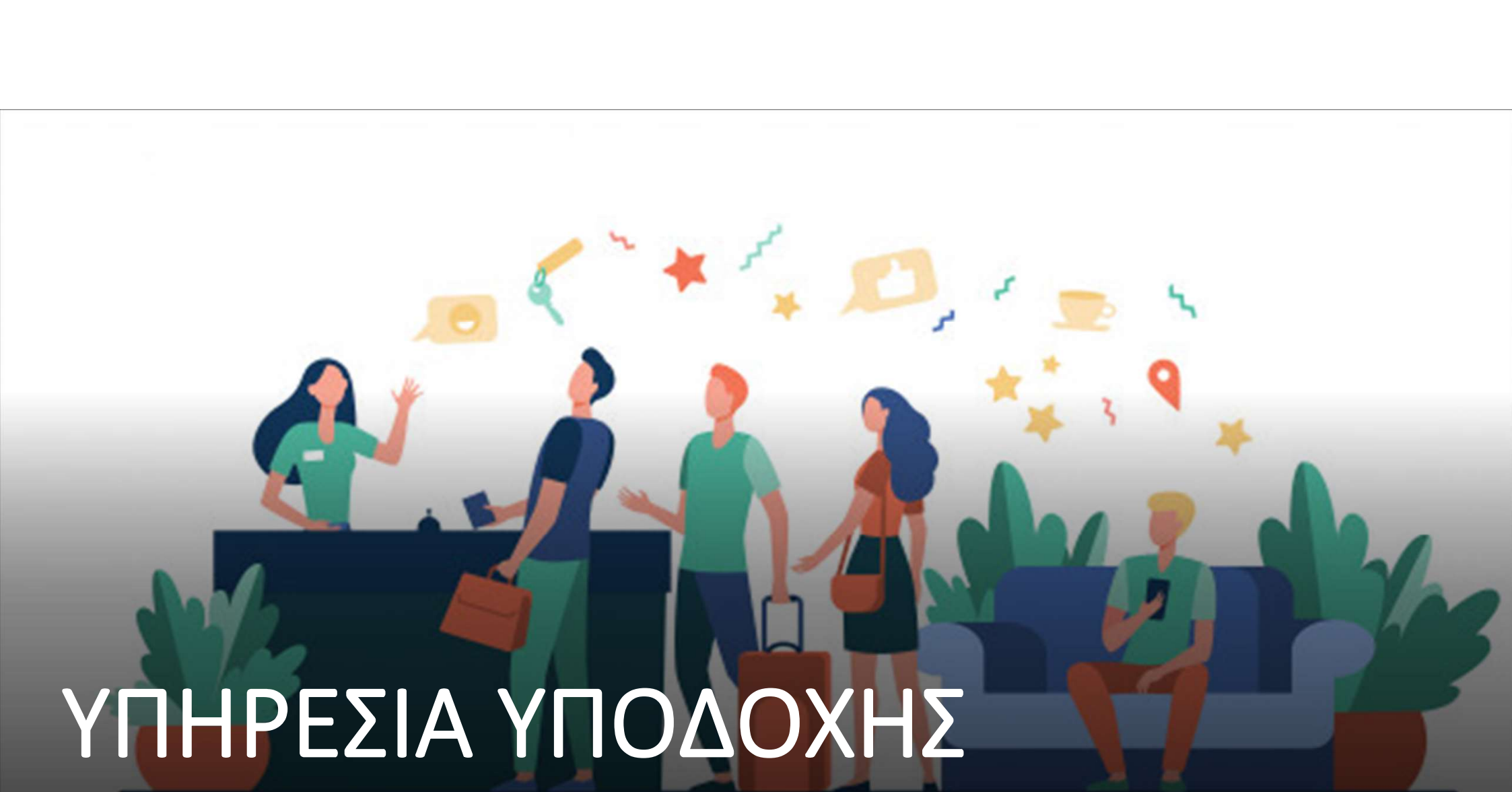


An illustration of a hotel lobby scene. On the left, a female staff member in a green shirt stands behind a dark reception desk, waving. A male guest in a blue shirt and green pants, carrying a brown briefcase, is talking to her. Next to him, another male guest in a green shirt and blue pants is gesturing. A female guest in a red top and black skirt is walking towards the right. In the background, a male guest with blonde hair is sitting on a blue sofa, looking at a smartphone. The scene is decorated with various floating icons: a speech bubble with a smiley face, a key, a red star, a green star, a thumbs-up icon, a coffee cup, a location pin, and several yellow stars. There are also green potted plants on either side of the sofa.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Ενότητα 11η



Ο κάθε άνθρωπος
μπορεί να υποδεχθεί
έναν πελάτη, το
καλωσόρισμα όμως
είναι τέχνη.

Διαδικασίες άφιξης των πελατών (check in).

- Η διαδικασία άφιξης των πελατών μπορεί να διακριθεί σε έξι στάδια:
 1. Διαδικασία πριν από την άφιξη του πελάτη.
 2. Διαδικασία κατά την άφιξη του πελάτη - Δελτίο άφιξης.
 3. Ικανοποίηση ιδιαίτερων απαιτήσεων του πελάτη.
 4. Προσδιορισμός δωματίου.
 5. Καθορισμός τρόπου εξόφλησης του λογαριασμού.
 6. Παράδοση του κλειδιού του δωματίου.
 7. Καταχώρηση του πελάτη στο Βιβλίο Υποδοχής.
 8. Ενημέρωση όλων των τμημάτων για την άφιξη του πελάτη.





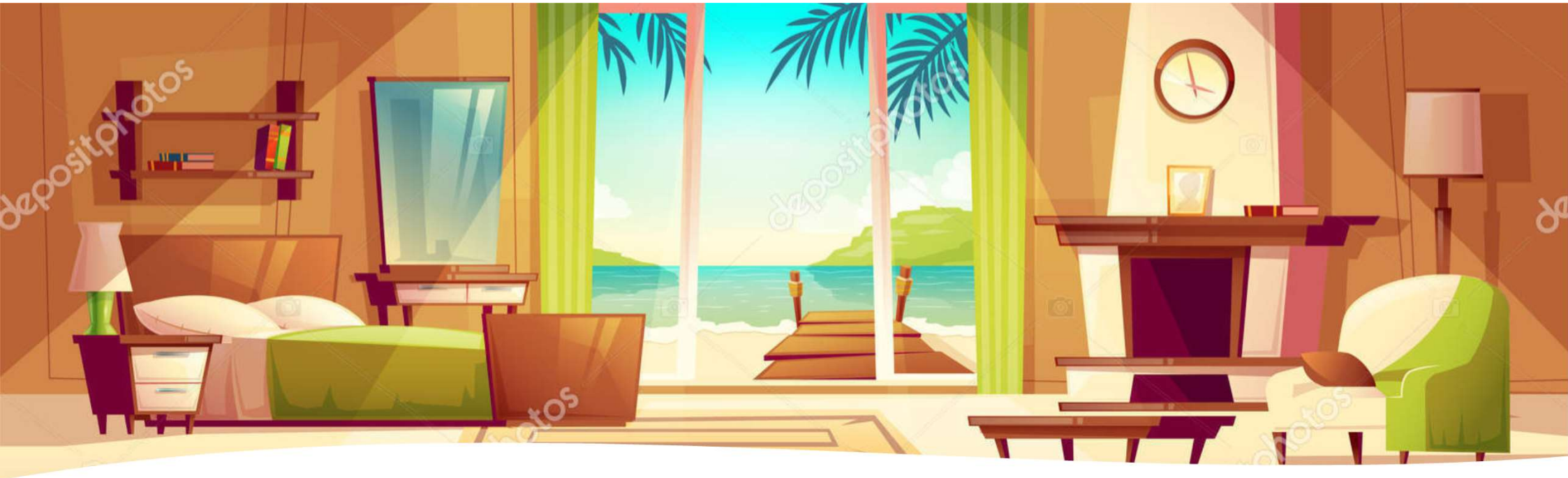
Διαδικασία πριν από την άφιξη του πελάτη.

Με τα στοιχεία που έχει πλέον στα χέρια του πραγματοποιεί το allocation δωματίων.

Allocation Δωματίων ονομάζεται η διαδικασία διάθεσης των δωματίων στις αναμενόμενες (συνήθως και επιβεβαιωμένες) αφίξεις της ημέρας. Συνήθως το Allocation γίνεται από τον προϊστάμενο υποδοχής ή το βοηθό του ή τον προϊστάμενο βάρδιας, τις πρώτες πρωινές ώρες.

Διαδικασία πριν από την άφιξη του πελάτη.

- Οι ενέργειες στις οποίες προβαίνει ο υπεύθυνος για το allocation είναι οι εξής:
- Ενημερώνεται για τα κενά δωμάτια.
- Ενημερώνεται για τις συνολικά αναμενόμενες αναχωρήσεις της ημέρας.
- Ενημερώνεται για τις συνολικά αναμενόμενες αφίξεις της ημέρας.
- Εφόσον διαπιστώσει ότι δεν υπάρχει πρόβλημα overbooking τότε εξετάζει τις κρατήσεις των πελατών και δίνει τα δωμάτια. Τα δωμάτια που θα δοθούν σε συγκεκριμένους πελάτες μπλοκάρονται έτσι ώστε να μην δοθεί δύο φορές το ίδιο δωμάτιο.



Ικανοποίηση ιδιαίτερων απαιτήσεων του πελάτη.

- Ο υπάλληλος της υποδοχής πρέπει να έχει μελετήσει το φάκελο της κράτησης και να προσπαθήσει να ικανοποιήσει τις ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη.
- Αυτές συνήθως αναφέρονται σε δωμάτια με συγκεκριμένη θέα, σε συγκεκριμένο όροφο, ανέσεις, ειδικά έπιπλα, είδος κρεβατιού κλπ.



Διαδικασία κατά την άφιξη του πελάτη – Δελτίο Άφιξης (registration card).

- Ο πελάτης, μόλις αφιχθεί, πρέπει να συμπληρώσει τα στοιχεία του στο δελτίο άφιξης.
- Πολλά ξενοδοχεία, προκειμένου να συντομεύσουν τη διαδικασία άφιξης (check in), συμπληρώνουν τα δελτία άφιξης σύμφωνα με τα στοιχεία της κράτησης και ο πελάτης, όταν αφιχθεί, ελέγχει μόνο τα στοιχεία και υπογράφει το δελτίο άφιξης.



Διαδικασία κατά την άφιξη του πελάτη – Δελτίο Άφιξης (registration card).

- Για τις έκτακτες αφίξεις (πελάτες που καταφτάνουν στο ξενοδοχείο χωρίς να έχουν πραγματοποιήσει κράτηση) το δελτίο άφιξης που συμπληρώνεται για τους πελάτες αυτούς είναι ταυτόχρονα και δελτίο κράτησης και περιλαμβάνει κάθε απαραίτητο στοιχείο, όπως το τύπο του δωματίου, τη διάρκεια διαμονής, τη χρέωση του πελάτη και τον τρόπο πληρωμής.
- Κρίνεται ως απαραίτητο, οι υπάλληλοι της υποδοχής να επιβεβαιώνουν, κατά την άφιξη του πελάτη, την ημέρα αναχώρησής του, τους όρους διατροφής καθώς και τη τιμή χρέωσης του δωματίου, ώστε να αντιμετωπιστούν άμεσα τυχόν παρανοήσεις ή παραλείψεις, οι οποίες αργότερα μπορεί να προκαλέσουν δυσάρεσκη.

Διαδικασία κατά την άφιξη του πελάτη – Δελτίο Άφιξης (registration card).

Στα registration cards αναγράφονται οι κάτωθι πληροφορίες:

- Λογότυπο του ξενοδοχείου
- Επώνυμο και όνομα του πελάτη
- Πατρώνυμο
- Διεύθυνση κατοικίας, πόλη και κράτος
- Εθνικότητα
- Ημερομηνία γέννησης
- Αριθμός διαβατηρίου ή ταυτότητας
- Ημερομηνία άφιξης
- Ημερομηνία αναχώρησης
- Όροι συμφωνίας διατροφής

Certificate

Διαδικασία κατά την άφιξη του πελάτη – Δελτίο Άφιξης (registration card).

- Αριθμός ατόμων
 - Αριθμός δωματίου
 - Τιμή δωματίου
 - Τρόπος πληρωμής
 - Ημερομηνία συμπλήρωσης
 - Χώρος για υπογραφή από τον πελάτη
- Είναι πολύ σημαντικό έγγραφο γιατί αποτελεί την γραπτή δέσμευση του πελάτη απέναντι στον ξενοδόχο και το αντίστροφο.

The registration card for Zeus Hotel Platamonas includes the following sections:

- Header:** Zeus Hotel PLATAMONAS
- Registration Card Title:** REGISTRATION CARD
- Welcome Message:** Καλώς ήρθατε. Welcome
- Form Fields:**
 - Αφιξη / Arrival
 - Αναχώρηση / Departure
 - Άτομα / Persons
 - Δωμάτιο / Room
 - Τύπος δωματίου / Room Type
 - Κατηγορία τιμής / Rate
 - Όνομα / First Name
 - Ημέριο & Τόπος γέννησης / Date & Place of birth
 - Επώνυμο / Last Name
 - Α.Δ.Τ. / Passport Nr.
 - Διεύθυνση, Τ.Κ. / Address, ZIP
 - Εταιρεία / Company
 - Α.Φ.Μ. / ΔΟΥ / TAX Nr.
 - Υπογραφή πελάτη / Guest's signature
 - Πόλη, Χώρα / City, Country
 - Εθνικότητα / Nationality
 - E-mail
- Payment Section:**
 - Τρόπος πληρωμής / Way of Payment
 - ΜΕΤΡΗΤΑ / CASH
 - ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ / CREDIT CARD
- Check out information:**
 - Αναχώρηση έως: 12:00 το μεσημέρι / Check out time: 12:00 noon
 - Συνολικό κόστος / Total cost
 - Προκαταβολή / Advance
 - Υπόλοιπο / Rest



Προσδιορισμός δωματίου.

- Ο υπεύθυνος της υποδοχής πρέπει να υιοθετήσει διάφορους τρόπους και συστήματα για την ασφαλή και σωστή κατάσταση των δωματίων, πριν οι πελάτες μπουν σε αυτά.
- Για την επιτυχία των συστημάτων κατάληψης των δωματίων, κρίνεται ως απαραίτητη προϋπόθεση, η άμεση, αρμονική και διαρκής επικοινωνία και συνεργασία του τμήματος της υποδοχής με το Housekeeping και το τμήμα συντήρησης.
- Ειδικά κατά την υψηλή περίοδο, οι προηγούμενοι πελάτες αναχωρούν από τα δωμάτιά τους την ύστατη στιγμή και οι νέοι αφικνούνται με διαφορά ελαχίστου χρόνου ή ταυτόχρονα.

Προσδιορισμός δωματίου.

- Η κατάσταση των δωματίων μεταβάλλεται συχνά και μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα. Κατά συνέπεια, όλες οι πληροφορίες που αφορούν τα δωμάτια πρέπει να μεταβιβάζονται άμεσα στην υποδοχή, στο housekeeping και στο τμήμα συντήρησης.
- Εφόσον παραλάβει νωρίς το housekeeping την ενημέρωση για τις προβλεπόμενες αφίξεις και αναχωρήσεις, θα μπορεί να βγάλει το πρόγραμμα εργασίας των καμαριέρων και θα υπάρχει μεγαλύτερη απόδοση.
- Αντίστοιχα, το housekeeping πρέπει να ενημερώνει σωστά και σε άμεσο χρόνο για την κατάσταση των δωματίων, ώστε να μπορεί να «πουλήσει» τα αντίστοιχα δωμάτια στους πελάτες που έχουν αφιχθεί έκτακτα.

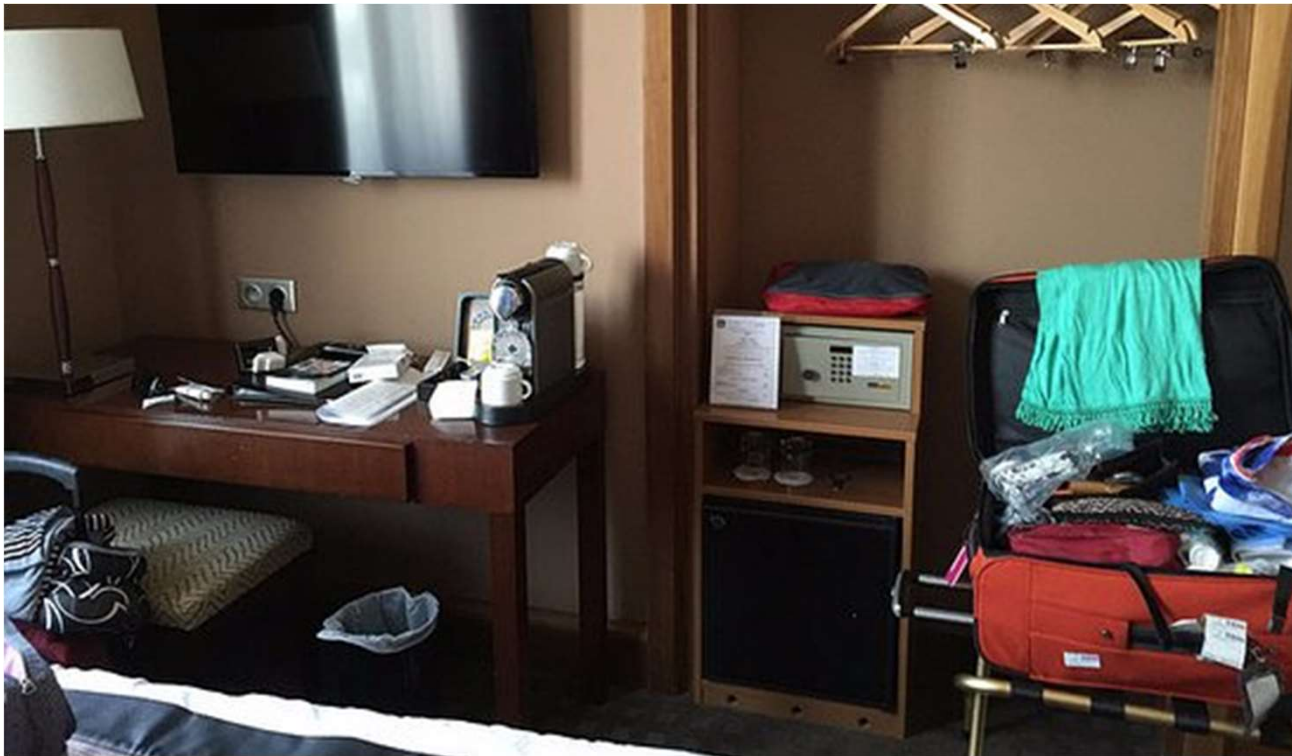




Χαρακτηρισμός των δωματίων σε σχέση με την κατάστασή τους.

- Δωμάτιο ελεύθερο για ενοικίαση: Ένα άδειο δωμάτιο δεν είναι πάντα διαθέσιμο προς ενοικίαση. Για να γίνει διαθέσιμο θα πρέπει:
 - α) Να έχει καθαριστεί από την καμαριέρα και ελεγχθεί από την housekeeper.
 - β) Να μην έχει δοθεί σε άλλον πελάτη (μέσω του allocation δωματίων)
 - γ) Ο υπάλληλος της υποδοχής θα ελέγξει αν το κλειδί του δωματίου βρίσκεται στη σωστή θέση της κλειδοθήκης.

Χαρακτηρισμός των δωματίων σε σχέση με την κατάστασή τους.



- Δωμάτιο κατειλημμένο από πελάτη: Από την στιγμή που δοθεί ένα δωμάτιο σε πελάτη, αυτό χαρακτηρίζεται ως κατειλημμένο και ο πελάτης θεωρείται ένοικος του δωματίου, μέχρι την προσυμφωνημένη αναχώρησή του.

Χαρακτηρισμός των δωματίων σε σχέση με την κατάστασή τους

- Δωμάτιο ελεύθερο, όχι έτοιμο προς ενοικίαση: Για την υποδοχή ένα δωμάτιο θεωρείται κενό από την στιγμή που ο πελάτης (ένοικος) φύγει από το ξενοδοχείο. Αυτό το δωμάτιο όμως δεν είναι ελεύθερο για ενοικίαση. Πρέπει πρώτα να ετοιμαστεί από το τμήμα ορόφων και να χαρακτηριστεί ως καθαρό και ελεγμένο από την προϊσταμένη. Ένας πελάτης που έχει εξοφλήσει το λογαριασμό του και έχει παραδώσει το κλειδί του, θεωρείται ότι έχει φύγει από το ξενοδοχείο.





Χαρακτηρισμός των δωματίων σε σχέση με την κατάστασή τους.

- Δωμάτιο έτοιμο για ενοικίαση από πελάτη που έχει κάνει κράτηση (reserved): Τα δωμάτια που προορίζονται για πελάτες (μέσω της διαδικασία του allocation), η υποδοχή πρέπει να φροντίσει να είναι έτοιμα κατά την άφιξη των πελατών.

Τα δωμάτια αυτά προκαθορίζονται και δηλώνονται στο τμήμα ορόφων ως άμεσης προτεραιότητας.

Χαρακτηρισμός των δωματίων σε σχέση με την κατάστασή τους

Out of Order Rooms (Future)						
Sorted by Room Number						
Starting Room Number : 100						
Ending Room Number : 325						
Room#	Room Type	Arrival	Nights	Depart	Removal Reason	Housekeeping Notes from Room Mstr File
114	2B	3/2/1998	5	3/7/1998	Replacing Carpet	Carpet Hole by Heater
310	2B	3/15/1998	4	3/19/1998	Painting	Paint peeling
810	1B	3/25/1998	1	3/26/1998	New Tile in Shower	Needs new tile
3 Rooms on Report						

- Δωμάτιο ακατάλληλο προς ενοικίαση: Ορισμένες φορές, κάποια δωμάτια χαρακτηρίζονται ως ακατάλληλα να διατεθούν σε πελάτες. Αυτό μπορεί να συμβεί για διάφορους λόγους: βλάβες στις υδραυλικές ή ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις, ανάγκη ανακαίνισης, διαμονή μελών του προσωπικού κλπ.
- Είναι απαραίτητο, οι υπάλληλοι της υποδοχής να γνωρίζουν τον ακριβή χρόνο που απαιτείται για να ενταχθούν και πάλι στη δυναμικότητα του ξενοδοχείου.



Πλάνο κατάληψης δωματίων.

From Room Floor AM PM

☒ Clean ☒ Pickup ☒ Vacant ☒ Arrivals ☒ Due Out

☒ Dirty ☒ Inspected ☒ Arrived ☒ Departed

☐ Out of Order ☐ Out of Service ☒ Stay Over ☒ Not Reserved

☐ Odd Rooms ☒ Day Use

☐ Even Rooms Room Type Room Class

X Room	Rm. Type	Room Status	Return Status	FO Status	Reservation Status	Floor	Room Class	AM/PM	Features
001	CAT	Inspected		VAC	Not Reserved		MAIN		
0117	DLX	Pickup		VAC	Not Reserved		MAIN	3000	BAL HB
02374	DLX	Pickup		VAC	Not Reserved		MAIN		DVD HB
100	SUP	Clean		VAC	Not Reserved	° ELIS	MAIN	3000 / 02	DVD TIL
1001	CK	Out of Order	Clean	VAC	Not Reserved	FIRST	MAIN	3000 / 10	BEST LA
1002	CK	Dirty		VAC	Not Reserved	1,FO	MAIN	3000 / 04	TILE FLC
1003	CK	Clean		VAC	Not Reserved	4TH F	MAIN	3000	ACC
1004	CK	Inspected		OCC	Arrived	HI,FLC	MAIN	3000 / 02	TILE FLC
1005	DLX	Inspected		VAC	Not Reserved	HIGH	MAIN	3000	TILE FLC
1006	CK	Inspected		VAC	Not Reserved	COLC	MAIN	3000 / 02	C N123
1008	CK	Dirty		OCC	Arrived		MAIN	3000 / 05	DVD LAN
1009	CK	Clean		VAC	Not Reserved		MAIN	3000	BAL LAN
101	DLX	Inspected		VAC	Arrival	1,LOW	MAIN	3000 / 01	BAL BT
1010	CK	Inspected		VAC	Not Reserved		MAIN	3000 / 05	TILE FLC
1011	DLX	Inspected		VAC	Arrival	001	MAIN	3000	

Advanced
Select All
Clear All
Svc Rqst
Return
Resv.
Report
Statistics
Change
Close

- Μία από τις βασικές εργασίες της υποδοχής είναι να έχει ακριβή στοιχεία για τα ελεύθερα δωμάτια, για τα κατειλημμένα, για το χρόνο αναχώρησης των πελατών και για την συγκεκριμένη κατάσταση των δωματίων, ανά πάσα στιγμή.

Κωδικοποίηση της κατάστασης των δωματίων.



• Κωδικός	Ονομασία	Περιγραφή
• RES	Reservation	Δωμάτιο κράτησης
• VAC	Vacant	Δωμάτιο κενό
• VNR	Vacant, Not Ready	Δωμάτιο κενό, όχι έτοιμο
• DEP	Departure	Αναχώρηση
• OCC	Occupant	Κατειλημμένο
• OOO	Out Of Order	Εκτός δυναμικότητας



Καθορισμός τρόπου εξόφλησης του λογαριασμού.

- Κατά τη διαδικασία της άφιξης, ο υπάλληλος της υποδοχής πρέπει να ρωτήσει τον πελάτη για τον τρόπο διακανονισμού του λογαριασμού του.
- Η πληροφορία αυτή είναι χρήσιμη για το «άνοιγμα λογαριασμού» του πελάτη, τον τρόπο χρέωσής του και για τη σύντομη έκδοση του λογαριασμού του κατά την αναχώρησή του.
- Οι λογαριασμοί σε ένα ξενοδοχείο μπορούν να εξοφληθούν με τους παρακάτω τρόπους:
 1. Όταν οι πελάτες διευθετούν τους λογαριασμούς τους οι ίδιοι κατά την αναχώρησή τους.
 - Με μετρητά (ή ταξιδιωτική επιταγή παλαιότερα)
 - Με πιστωτική κάρτα
 - Με επιταγή (παλαιότερα)



Καθορισμός τρόπου εξόφλησης του λογαριασμού.

- Είναι σημαντικό ο υπάλληλος υποδοχής να γνωρίζει αν ο πελάτης θα πληρώσει το λογαριασμό του με μετρητά ή με πιστωτική για τους παρακάτω λόγους:
 1. Εφόσον ο πελάτης πληρώσει με πιστωτική κάρτα πρέπει να γνωρίζει την εταιρεία και το είδος της κάρτας.
 2. Να ελέγξει αν υπάρχει τυχόν πρόβλημα με την πιστωτική κάρτα, δηλαδή να εξετάσει αν είναι αποδεκτή από το ξενοδοχείο.
 3. Να ελέγξει το πιστωτικό όριο της κάρτας και να ενημερωθεί ο πελάτης για αυτό.
 4. Να ενημερώσει την main courante.



Καθορισμός τρόπου εξόφλησης του λογαριασμού.

- Όταν οι λογαριασμοί των πελατών, μετά την αναχώρηση αυτών, αποστέλλονται για είσπραξη σε τρίτους (ταξιδιωτικοί πράκτορες, Tour Operator, συνεργαζόμενες εταιρείες, συνεργαζόμενες αεροπορικές εταιρείες, δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς, σωματεία κ.ά.), οι οποίοι έχουν αναλάβει την υποχρέωση να τους εξοφλήσουν βάσει δεσμεύσεων μέσω συμβολαίων, τότε η εξόφληση των λογαριασμών μπορεί να γίνει:
- μετά την αποστολή των λογαριασμών και των σχετικών δικαιολογητικών (voucher):
 1. Ταχυδρομικώς,
 2. Μέσω fax,
 3. Ηλεκτρονικά (με email).



Παράδοση του κλειδιού του δωματίου.

- Με τη παράδοση του κλειδιού του δωματίου, ουσιαστικά ολοκληρώνεται η διαδικασία άφιξης και εγγραφής του πελάτη.
- Οι υπάλληλοι της υποδοχής πρέπει να γίνονται ιδιαίτερα προσεκτικοί όταν παραδίνουν το κλειδί στον πελάτη.
- Είναι απαραίτητο να αναφέρουν τον αριθμό του δωματίου και τον όροφο που βρίσκεται το δωμάτιο.



Καταχώρηση του πελάτη.

- Αμέσως μετά την παράδοση του κλειδιού, ο υπάλληλος υποδοχής πρέπει να καταχωρήσει τα στοιχεία του πελάτη.
- Τα στοιχεία που καταγράφονται είναι:
- Ο αριθμός δωματίου του πελάτη
- Ο αριθμός των ατόμων
- Το ονοματεπώνυμο του πελάτη
- Η εθνικότητα του πελάτη
- Η συμφωνία διατροφής του
- Η ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης (αν ο πελάτης δεν δηλώσει αναχώρηση, στο βιβλίο καταγράφεται η αμέσως επόμενη ημέρα ως ημερομηνία αναχώρησης)
- Η αμοιβή που θα πληρώσει ο πελάτης για διαμονή μίας ημέρας

Ενημέρωση όλων των τμημάτων για την άφιξη του πελάτη

- Κατόπιν ενημερώνονται εγγράφως όλα τα σχετιζόμενα τμήματα για την άφιξη του πελάτη, το ονοματεπώνυμό του, των αριθμό των ατόμων και τους όρους διατροφής του.



Διαδικασίες κατά την αναχώρηση των πελατών (check out).



- Η διαδικασία αναχώρησης γίνεται είτε από τον αρμόδιο υπάλληλο της υποδοχής είτε από τον ταμία (εφόσον υπάρχει ταμίας).
- Στη διαδικασία αναχώρησης περιλαμβάνονται:
 - ☐ Ειδοποιείται το θυρωρείο ώστε να κατέβουν οι αποσκευές του πελάτη από το δωμάτιο.
 - ☐ Ενημερώνεται το πλάνο κρατήσεων για αποδέσμευση του δωματίου.
 - ☐ Ενημερώνεται το τμήμα ορόφων για να ελέγξει το δωμάτιο πριν την αναχώρηση του πελάτη.
 - ☐ Ενημερώνεται το πλάνο υποδοχής.
 - ☐ Εκδίδεται ο λογαριασμός.
 - ☐ Τακτοποιείται ο λογαριασμός του πελάτη.
 - ☐ Ανανεώνεται η κατάσταση του δωματίου.
 - ☐ Δημιουργείται ο φάκελος ιστορικού του πελάτη.

Εργασίες σε περίπτωση έκτακτης αναχώρησης.



- Οι εργασίες του υπαλλήλου υποδοχής σε περίπτωση έκτακτης αναχώρησης είναι:
 - Εκδίδει το δελτίο έκτακτων αναχωρήσεων.
 - Ενημερώνονται αμέσως όλα τα τμήματα έτσι ώστε αν υπάρχουν λογαριασμοί να αποσταλούν αμέσως στη main courante για να καταχωρηθούν και ταυτόχρονα όλοι οι υπόλοιποι λογαριασμοί του πελάτη να πληρωθούν με μετρητά.
 - Ειδοποιείται το θυρωρείο ώστε να κατέβουν οι αποσκευές του πελάτη από το δωμάτιο.

Εργασίες σε περίπτωση έκτακτης αναχώρησης.



- Ενημερώνεται το πλάνο κρατήσεων για αποδέσμευση του δωματίου.
- Ενημερώνεται το τμήμα ορόφων για να ελέγξει το δωμάτιο πριν την αναχώρηση του πελάτη.
- Ενημερώνεται το πλάνο υποδοχής.
- Ενημερώνεται το βιβλίο πόρτας.
- Εκδίδεται ο λογαριασμός.

Εργασίες για γκρουπ πελατών.

- Δεν δέχονται όλα τα ξενοδοχεία group. Τα ξενοδοχεία πολυτελείας διαθέτουν συνήθως μόνο το 20% των δωματίων τους ενώ των υπολοίπων κατηγοριών μπορεί να φθάσουν και το 80%.
- Registration: Τα group μπορούν να καταγραφούν στο ξενοδοχείο κατά την άφιξή τους (κάθε ένας πελάτης ξεχωριστά), συμπληρώνοντας ένα registration card με το κίνδυνο να προκληθεί χάος στην υποδοχή.





Εργασίες για γκρουπ πελατών.

- Η λίστα ονομάτων (rooming list), η εθνικότητα και οι αριθμοί των διαβατηρίων μπορούν να γράφονται από τους ταξιδιωτικούς πράκτορες. Η μέθοδος δεν είναι πάντοτε αξιόπιστη και ακριβής, καθώς δεν υπάρχουν ατομικές υπογραφές μελών του group, γεγονός που μπορεί να προκαλέσει προβλήματα όταν οι πελάτες θα κληθούν να πληρώσουν τα extras.
- Η πλέον ιδανική λύση είναι να έχει στείλει ο ταξιδιωτικός πράκτορας όλα τα στοιχεία των μελών του group με fax ή email και ο receptionist να ετοιμάσει τα ατομικά registration cards πριν την άφιξη του group και οι πελάτες απλά κατά την άφιξή τους να καλούνται να ελέγξουν τα στοιχεία αυτών και να τα υπογράψουν.



Εργασίες για γκρουπ πελατών.

- Άφιξη του Group:

Η άφιξη των μεγάλων group ταυτόχρονα, προκαλεί πάντοτε μεγάλη πίεση και φόρτο εργασίας για το προσωπικό της υποδοχής, τους groom καθώς και για το προσωπικό των υπολοίπων τμημάτων του ξενοδοχείου.

Αν το group αφιχθεί πριν τις 12:00 μ.μ. και οι προηγούμενοι πελάτες δεν έχουν αποχωρήσει από τα δωμάτια, τότε το τμήμα του Housekeeping είναι λογικό ότι δεν θα έχει προλάβει να καθαρίσει και να ετοιμάσει τα δωμάτια.

Σε αυτήν την περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει ένας άνετος χώρος για την αναμονή του group και οι αποσκευές να φυλάσσονται σε ειδικό χώρο. Ο groom έχει την ευθύνη να ελέγξει αν όλες οι αποσκευές των πελατών βρίσκονται στο ξενοδοχείο και σε συνεννόηση με την reception και τον αρχηγό του group να τις στείλει – μεταφέρει στα δωμάτια των πελατών.

Εργασίες για γκρουπ πελατών.

Λογαριασμοί Πελατών:

- Ένα αντίγραφο του Voucher στέλνεται από το ταξιδιωτικό γραφείο στο ξενοδοχείο πριν την αναχώρηση του group. Ταυτόχρονα στέλνεται μαζί και η επικύρωση και η λίστα δωματίων.
- Κατά την άφιξη του group ο αρχηγός παραδίνει στον υπεύθυνο της Υποδοχής αντίγραφο του voucher, το οποίο αντιπαραβάλλεται και εφόσον εγκριθεί αποστέλλεται το ένα αντίγραφο στο ταξιδιωτικό πρακτορείο για εξόφληση.





Εργασίες για γκρουπ πελατών.

Ο ταξιδιωτικός πράκτορας, σε συνεννόηση με το ξενοδοχείο, αποφασίζει τι θα περιλαμβάνει η συμφωνία (κατάλυμα, γεύματα, ποτά κλπ.)

Κάθε extra κατανάλωση χρεώνετε στους πελάτες και ο λογαριασμός εξοφλείται από τους πελάτες κατά την αναχώρησή τους.

Εργασίες για γκρουπ πελατών.

Αναχώρηση του Group:

- Όπως η άφιξη ενός πολυμελούς group, έτσι και η αναχώρησή του είναι εξίσου χαώδης. Απαιτείται οργάνωση και σχεδιασμός, καθώς τα περισσότερα group είναι εναλλασσόμενα (back to back).
- Οι πελάτες πρέπει να αδειάσουν τα δωμάτια μέχρι τις 12:00 μ.μ. το αργότερο, για να μπορέσει το προσωπικό του Housekeeping να ετοιμάσει τα δωμάτια για το επόμενο group. Αν κάποιο group καθυστερήσει να φύγει, κρίνεται καλό να υπάρχει στο ξενοδοχείο ένα «δωμάτιο φιλοξενίας» διαθέσιμο ή άλλος χώρος, για να τοποθετηθούν οι αποσκευές των πελατών και να έχουν κάποιες διευκολύνσεις.



Άλλα έντυπα που συμπληρώνονται από την Υποδοχή.

[illegible][illegible]

- Υποβάλλεται εμπρόθεσμα (5
μέρες πριν το τέλος κάθε μήνα).

Group Arrival Report

Sorted by Group & Guest Name

Arrival Date Range: 3/1/1998 - 3/1/1998

*Group **

Arrivals Sun, 3/1/98

Group: ROCKIES

<u>Guest Name</u>	<u>Res#</u>	<u>Type</u>	<u>Arrival</u>	<u>Nts</u>	<u>Depart</u>	<u>Room Type</u>	<u>Room#</u>
Bates/Jason	269	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	622
Baylor/Don	258	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	601
Bichette/Dante	263	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	606
Burks/Ellis	264	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	607
Castilla/Vinny	262	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	724
Galarraga/Andres	259	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	602
Leskanic/Curtis	271	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	624
McCracken/Quinten	266	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	609
Owens/Jayhawk	272	P4	3/1/1998	6	3/7/1998	1B	316
Reed/Jeff	267	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	620
Reed/Steve	270	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	623
Swift/Billy	268	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	621
The Colorado/Rockies	257	M4	3/1/1998	4	3/5/1998	N/R	LEAD
Walker/Larry	265	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	608
Weiss/Walt	261	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	604
Young/Eric	260	P4	3/1/1998	4	3/5/1998	1B	603

16 Arrivals For ROCKIES

Άλλα έντυπα που συμπληρώνονται από την Υποδοχή.

- Αναφορές προβλεπόμενων αφίξεων – αναχωρήσεων.

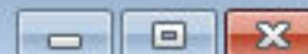
Είναι καθοριστικής σημασίας.

Η σύνταξή τους γίνεται καθημερινά και περιλαμβάνουν αναλυτικά στοιχεία που αφορούν τον αριθμό των δωματίων, τον αριθμό πελατών και τα ονοματεπώνυμά τους, τους όρους συμφωνίας, την επωνυμία του πρακτορείου ή της εταιρείας που αναλαμβάνει τη χρέωση του λογαριασμού του πελάτη.

Συντάσσεται συνήθως αλφαβητικά και περιλαμβάνει μόνο τις επιβεβαιωμένες κρατήσεις.



Departure Report for 10/03/13



Name /	NoS	#	RT	Adlt.	Arrival	Cu...	Price	Rate code	Balance	Stat.
Back Mr	2	304	STTB	1/...	07/03/13	GBP	75,00	NEG2 RO	225,00	CI
Backhouse T & L Mr & Mrs	7	209	STTB	1/...	05/03/13	GBP	75,00	NEG2 RO	0,00	CI
Baltimore Richard Mr	1	236	STDB	2/...	08/03/13	GBP	99,00	NEG2 RO	236,55	CI
Cadreja Monica	2	214	STDB	2/...	05/03/13	GBP	99,00	NEG2 RO	0,00	CI
Dacre Simon Mr	1	215	STDB	2/...	05/03/13	GBP	99,00	NEG2 RO	0,00	CI
Etihad	0	201	STTB	1/...	09/03/13	GBP	75,00	NEG2 RO	75,00	CI
Etihad	0	226	PRDB	2/...	09/03/13	GBP	99,00	NEG2 RO	99,00	CI
GM_ITB 2013	0	0001	STDB	0/...	05/03/13	GBP	0,00	ZERO	5.700,00	CI

Άλλα έντυπα που συμπληρώνονται από την Υποδοχή.

Παραδίδεται κάθε βράδυ στον προϊστάμενο υποδοχής και αυτός, στη συνέχεια, με ευθύνη του, τη διανέμει στους προϊσταμένους των υπολοίπων τμημάτων.

Τα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν ξενοδοχειακό λογισμικό έχουν τη δυνατότητα άμεσης εκτύπωσης,

Από την
κράτηση
δωματίου έως
το check out -
Η εμπειρία
του πελάτη.

Κάθε υπάλληλος του ξενοδοχείου
πρέπει να προσπαθεί για να
υπερβεί τις προσδοκίες των
πελατών.

Το ξενοδοχείο πρέπει ν' ανανεώνει
τις φωτογραφίες του στο διαδίκτυο
και τις λεπτομέρειες σχετικά με τις
παροχές του. Μέσα από αυτή τη
διαδικασία δημιουργείται η πρώτη
εντύπωση στον πελάτη. Πριν ακόμα
φτάσει στο κατάλυμα.



Από την κράτηση δωματίου
έως το check out - Η
εμπειρία του πελάτη.

- Όταν ο πελάτης φτάσει στο ξενοδοχείο οι λεπτομέρειες που παρατηρεί είναι :
 - ο φωτισμός,
 - τα διακοσμητικά φυτά,
 - η καθαριότητα,
 - το αν υπάρχει κάποιος τρόπος για να μεταφέρει τις αποσκευές του,
 - αν το ασανσέρ είναι ευρύχωρο,
 - η διάθεση η ποιοτική εξυπηρέτηση του προσωπικού που διευκολύνει τη διαδικασία άφιξης και τον υποδέχεται χαμογελαστά.

Από την κράτηση δωματίου έως το check out - Η εμπειρία του πελάτη.

REVIEWS



Maria Jose, Portugal

Excellent hotel! Service, kindness, SPA, restaurant .. and waking you up with a breathtaking view! To repeat."



Alvaro, Spain

"It was an amazing experience in every way."



Claudia, England

"One word: TOP! A hotel full of class and very quiet. We could smell the sea."

- Όταν ο πελάτης μπει στο δωμάτιο:
 - η διαρρύθμιση του χώρου παίζει καθοριστικό ρόλο.
 - Ο πελάτης πρέπει να νιώσει άνεση και ζεστασιά.
 - Τα είδη προσωπικής υγιεινής,
 - τα άνετα κρεβάτια,
 - ο ζεστός και ποιοτικός καφές,
 - τα επώνυμα προϊόντα,
 - οι πλούσιες προμήθειες,
 - το ευγενικό και περιποιητικό προσωπικό είναι μόνο κάποια από τα στοιχεία που κάνουν τον πελάτη να αισθανθεί σαν στο σπίτι του.

Από την κράτηση δωματίου έως
το check out - Η εμπειρία του
πελάτη.



- Όταν ο πελάτης φύγει απ' το ξενοδοχείο:
 - αν έχει μείνει ικανοποιημένος από τη διαμονή, τότε σίγουρα θα θέλει να το επισκεφτεί ξανά στο μέλλον και
 - θα μοιραστεί την όμορφη εμπειρία του με άλλα άτομα που, ίσως, γίνουν μελλοντικοί πελάτες.

Συμβουλές για ποιοτική εξυπηρέτηση κατά την διάρκεια της καταχώρησης (check in) και της παραμονής του πελάτη.

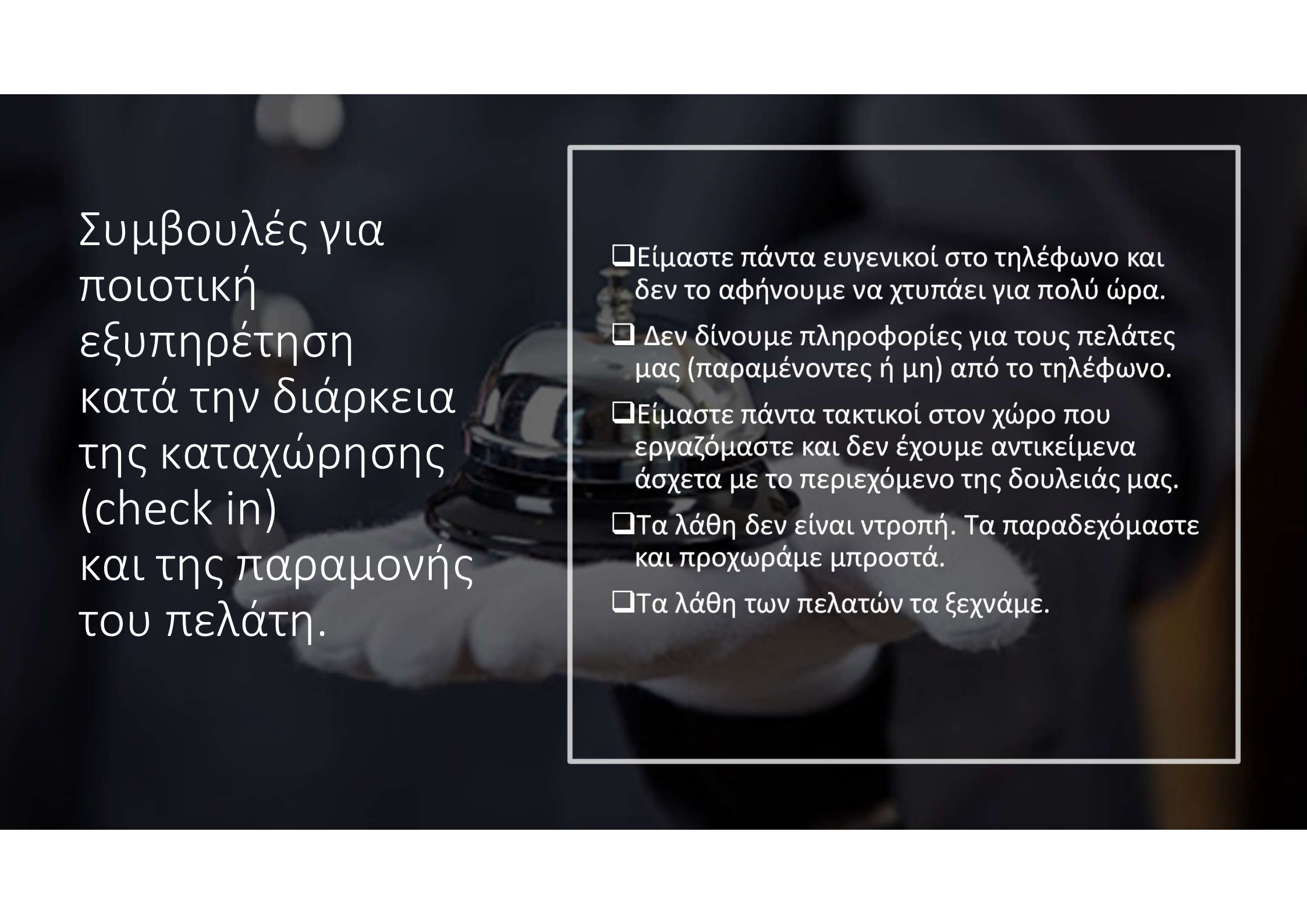
- ☐ Καλωσορίζουμε τον πελάτη με ευγένεια και πάντα με χαμόγελο. Να θυμάστε ότι η «Η πρώτη εντύπωση μένει».
- ☐ Ευχόμαστε στον πελάτη «Καλή διαμονή», πάντα με χαμόγελο και ευγένεια.
- ☐ Κάθε πελάτης είναι μοναδικός.
- ☐ Ακούμε πάντα προσεκτικά τι μας λέει ο πελάτης.
- ☐ Εξυπηρετούμε τους πελάτες πάντα με ευγένεια και χαμόγελο και με την στάση μας τους δείχνουμε ότι βρισκόμαστε εδώ για να τους βοηθήσουμε.
- ☐ Στεκόμαστε πάντα ίσια και με τους ώμους πίσω.





Συμβουλές για ποιοτική εξυπηρέτηση κατά την διάρκεια της καταχώρησης (check in) και της παραμονής του πελάτη.

- ☐ Φοράμε πάντα άνετα παπούτσια.
- ☐ Δεν λέμε ποτέ «Δεν ξέρω» στον πελάτη, ακόμα και αν δεν γνωρίζουμε κάτι. Προσπαθούμε να ενημερωθούμε και απαντάμε στον πελάτη άμεσα.
- ☐ Πρέπει να γνωρίζουμε όλη την λειτουργία του ξενοδοχείου, όπως επίσης και πληροφορίες σχετικά με τι υπάρχει στην τριγύρω περιοχή που βρίσκεται το ξενοδοχείο μας και τι υπάρχει μέσα στην πόλη.
- ☐ Η ενημέρωση είναι στοιχείο καλής οργάνωσης και συμβάλλει στην ποιοτική εξυπηρέτηση. Επομένως, κατά την αλλαγή της βάρδιας, πάντα ενημερωνόμαστε και ενημερώνουμε τους συναδέλφους μας.

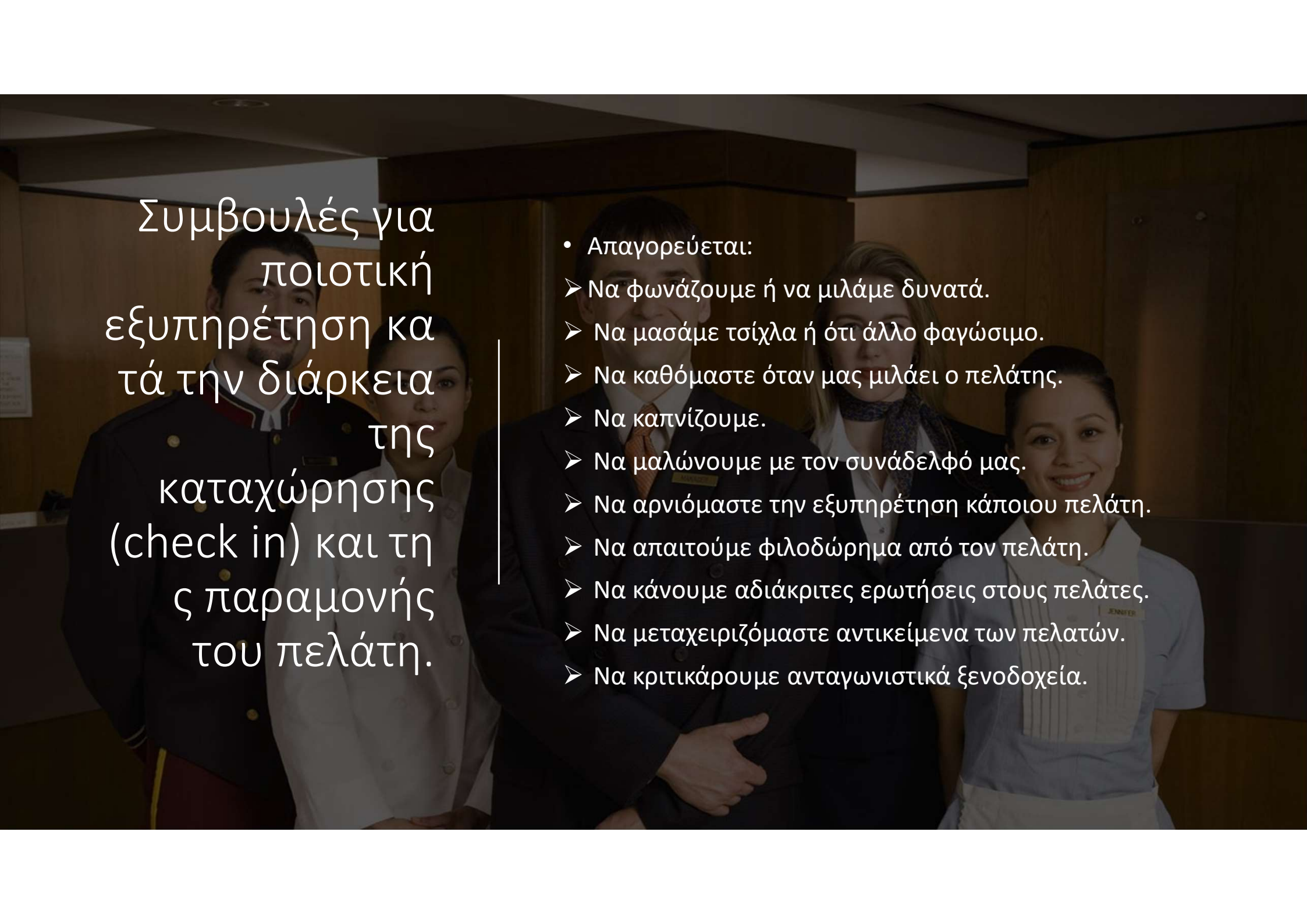


Συμβουλές για
ποιοτική
εξυπηρέτηση
κατά την διάρκεια
της καταχώρησης
(check in)
και της παραμονής
του πελάτη.

- ☐ Είμαστε πάντα ευγενικοί στο τηλέφωνο και δεν το αφήνουμε να χτυπάει για πολύ ώρα.
- ☐ Δεν δίνουμε πληροφορίες για τους πελάτες μας (παραμένοντες ή μη) από το τηλέφωνο.
- ☐ Είμαστε πάντα τακτικοί στον χώρο που εργαζόμαστε και δεν έχουμε αντικείμενα άσχετα με το περιεχόμενο της δουλειάς μας.
- ☐ Τα λάθη δεν είναι ντροπή. Τα παραδεχόμαστε και προχωράμε μπροστά.
- ☐ Τα λάθη των πελατών τα ξεχνάμε.

Συμβουλές για
ποιοτική
εξυπηρέτηση κα-
τά την διάρκεια
της
καταχώρησης
(check in) και τη
ς παραμονής
του πελάτη.

- ☒ Ξεπερνάμε όλες τις δύσκολες καταστάσεις.
- ☐ Δεν πανικοβαλλόμαστε.
- ☐ Δεν παραμελούμε τον πελάτη που περιμένει στην σειρά του. Τον πληροφορούμε ότι σε μερικά λεπτά θα βρισκόμαστε στην διάθεση του.

A group of four hotel staff members, two men and two women, are standing in a hallway. They are wearing dark blue uniforms with white shirts and ties. The man on the far left is wearing a dark blue jacket with gold buttons. The woman next to him is wearing a white shirt. The man in the center is wearing a dark blue jacket with a gold tie. The woman on the far right is wearing a white shirt and a dark blue apron. They are all smiling and looking towards the camera.

Συμβουλές για
ποιοτική
εξυπηρέτηση κα-
τά την διάρκεια
της
καταχώρησης
(check in) και τη-
ς παραμονής
του πελάτη.

- Απαγορεύεται:
 - Να φωνάζουμε ή να μιλάμε δυνατά.
 - Να μασάμε τσίχλα ή ότι άλλο φαγώσιμο.
 - Να καθόμαστε όταν μας μιλάει ο πελάτης.
 - Να καπνίζουμε.
 - Να μαλώνουμε με τον συνάδελφό μας.
 - Να αρνιόμαστε την εξυπηρέτηση κάποιου πελάτη.
 - Να απαιτούμε φιλοδώρημα από τον πελάτη.
 - Να κάνουμε αδιάκριτες ερωτήσεις στους πελάτες.
 - Να μεταχειριζόμαστε αντικείμενα των πελατών.
 - Να κριτικάρουμε ανταγωνιστικά ξενοδοχεία.

Συμβουλές για ποιοτική εξυπηρέτηση κατά την διάρκεια της καταχώρησης (check in) και της παραμονής του πελάτη.



- Αρκετές φορές συμβαίνει, οι πελάτες του ξενοδοχείου να δυσαρεστούνται.
- Οι υπάλληλοι της υποδοχής, αν και τις περισσότερες φορές δεν είναι αυτοί οι υπαίτιοι για τη δημιουργία της δυσαρέσκειας των πελατών, πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή και να επινοήσουν αποτελεσματικούς τρόπους για την αντιμετώπισή τους.
- Ορισμένες βασικές συμβουλές για το πώς θα πρέπει να αντιμετωπισθούν οι πελάτες με παράπονα είναι οι εξής:
 - Μην αμφισβητείτε τον πελάτη που κάνει παράπονα. Υποθέστε ότι έχει δίκιο. Είναι πολύ πιθανό όντως να έχει.

Συμβουλές για ποιοτική εξυπηρέτηση κατά την διάρκεια της καταχώρησης (check in) και της παραμονής του πελάτη.



- Ακούστε με αναπόσπαστη προσοχή και κατανόηση.
- Προσπαθήστε να βρεθείτε στην θέση του πελάτη. Η αντικειμενικότητα και η κατανόηση πρέπει να σας διακρίνει.
- Μην υψώσετε τον τόνο της φωνής σας. Ο πελάτης δεν είναι εχθρός σας.
- Δείξτε προσωπικό ενδιαφέρον για το πρόβλημα και πάρτε το στα σοβαρά. Χρησιμοποιήστε το όνομα του πελάτη συχνά.
- Αν είναι εφικτό απομονώστε τον πελάτη, για να μην ακούν οι άλλοι πελάτες.

Συμβουλές για ποιοτική εξυπηρέτηση κατά την διάρκεια της καταχώρησης (check in) και της παραμονής του πελάτη.

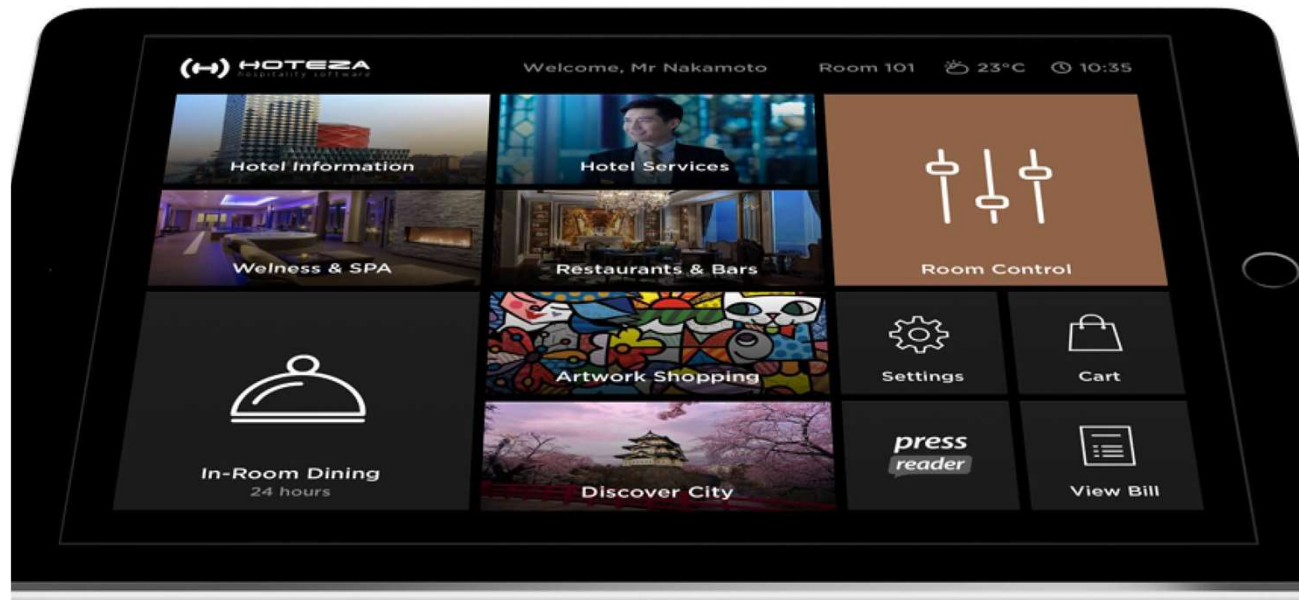
- Προτείνετε λύσεις και εξηγήστε στον πελάτη τι μπορεί να γίνει.
- Μην υποσχεθείτε κάτι που είναι αδύνατο και μην υπερβείτε την δικαιοδοσία σας.
- Αν ο πελάτης έχει δίκιο, πείτε του ότι τόσο εσείς, όσο και το ξενοδοχείο, θα προσπαθήσετε αμέσως να διορθώσετε την κατάσταση.
- Αν ο πελάτης έχει άδικο και το παράπονο αφορά κάποια πολιτική του ξενοδοχείου που γνωρίζετε ότι πρέπει να ακολουθηθεί (π.χ. η ώρα παράδοσης των δωματίων), εξηγείστε με ευγενικό τρόπο τους λόγους για τους οποίους πρέπει να τηρείται.



Αντιμετώπιση παραπόνων



- Υπάρχουν έξι βασικά βήματα για την αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών:
- 1. Πρώτη Εντύπωση
- 2. Προσεκτική ακρόαση του πελάτη
- 3. Προσδιορισμός του Προβλήματος
- 4. Προτάσεις - Λύσεις
- 5. Επίλυση Προβλήματος
- 6. Έλεγχος... Από την στιγμή που επιλύθηκε το πρόβλημα, είναι απαραίτητο ο υπάλληλος να επικοινωνήσει με τον πελάτη και να επιβεβαιώσει ότι αυτός νιώθει ικανοποιημένος με την λύση.



Πληροφόρηση των πελατών.

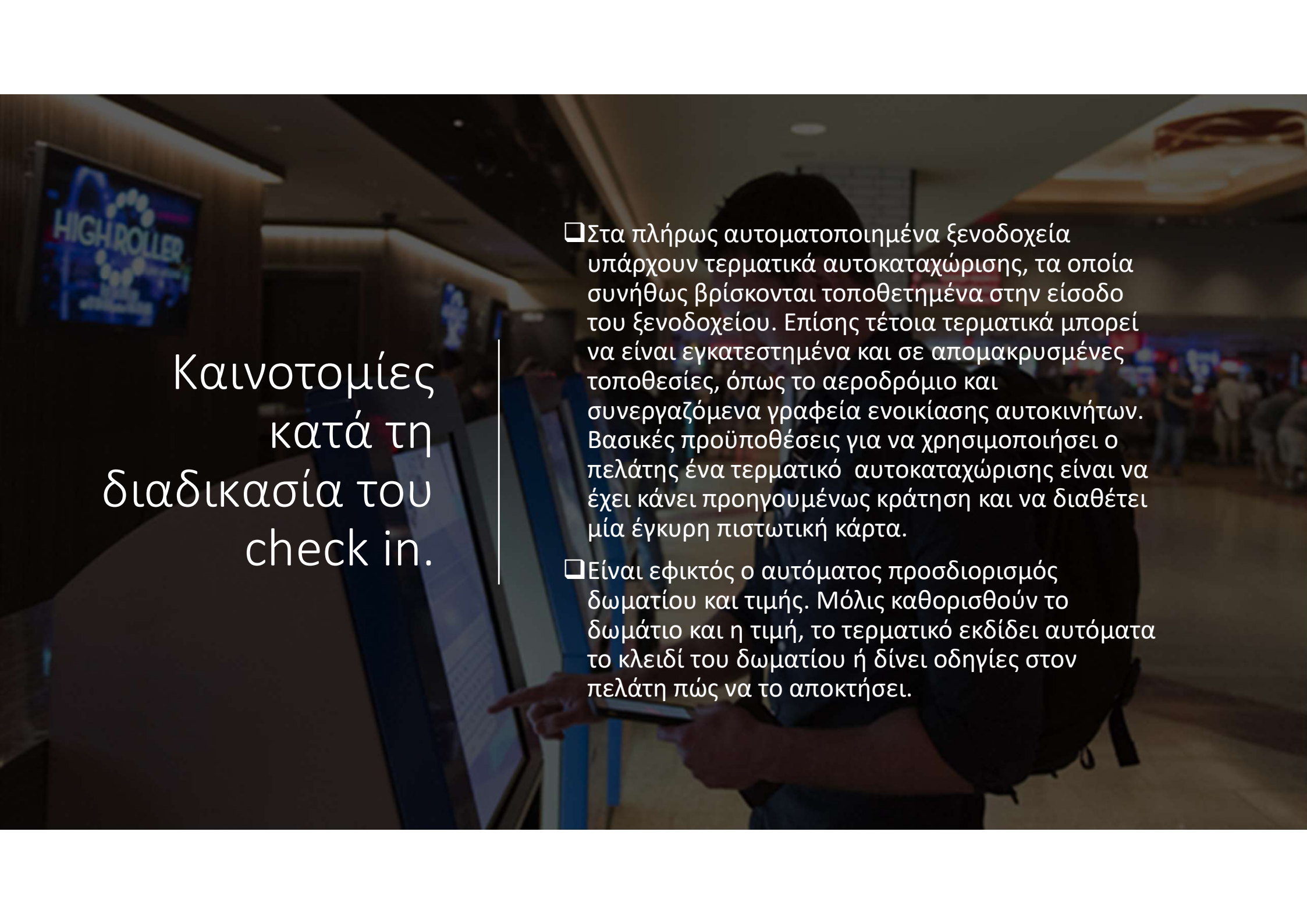
- Η φήμη ενός ξενοδοχείου, βασίζεται στην καλή εξυπηρέτηση των πελατών.
- Οι μικρές λεπτομέρειες κάνουν τη διαφορά και ικανοποιούν ακόμα και τους πιο απαιτητικούς πελάτες.
- Παρακάτω, παραθέτονται υπηρεσίες πληροφοριών που παρέχει η υποδοχή του ξενοδοχείου και αφορούν στην άμεση εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών:





Καινοτομίες στην καταχώρηση πελατών.

- Καινοτομίες κατά τη διαδικασία του check in.
- ❑ Ένας από τους λόγους που έχει επιταχυνθεί η διαδικασία της καταχώρησης των πελατών είναι οι αυτόματοι αναγνώστες πιστωτικών καρτών, οι οποίοι διασυνδέονται με το σύστημα διαχείρισης ιδιοκτησίας του ξενοδοχείου και με το πέρασμα της κάρτας υπάρχει αυτόματη πρόσβαση στις πληροφορίες κράτησης του κάθε πελάτη.
- ❑ Μέσω ασύρματης επικοινωνίας κατά την διάρκεια της μεταφοράς του πελάτη από το αεροδρόμιο στο ξενοδοχείο (πούλμαν ή λιμουζίνα). Μέχρι να φτάσει ο πελάτης στο ξενοδοχείο έχει ήδη γίνει η διαδικασία της προεγγραφής (preregistration) και όταν ο πελάτης αφικνείται, κατευθύνει τακτοποιείται στο δωμάτιο, χωρίς να χρειαστεί να περιμένει.

A person with a backpack is interacting with a self-check-in kiosk in a casino lobby. The kiosk has a large screen displaying information. In the background, there is a sign for 'HIGH ROLLER' and other casino elements.

Καινοτομίες κατά τη διαδικασία του check in.

- ❑ Στα πλήρως αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία υπάρχουν τερματικά αυτοκαταχώρισης, τα οποία συνήθως βρίσκονται τοποθετημένα στην είσοδο του ξενοδοχείου. Επίσης τέτοια τερματικά μπορεί να είναι εγκατεστημένα και σε απομακρυσμένες τοποθεσίες, όπως το αεροδρόμιο και συνεργαζόμενα γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων. Βασικές προϋποθέσεις για να χρησιμοποιήσει ο πελάτης ένα τερματικό αυτοκαταχώρισης είναι να έχει κάνει προηγουμένως κράτηση και να διαθέτει μία έγκυρη πιστωτική κάρτα.
- ❑ Είναι εφικτός ο αυτόματος προσδιορισμός δωματίου και τιμής. Μόλις καθορισθούν το δωμάτιο και η τιμή, το τερματικό εκδίδει αυτόματα το κλειδί του δωματίου ή δίνει οδηγίες στον πελάτη πώς να το αποκτήσει.

Αυτοαναχώρηση (self-check-out)

- ☐ Σε ορισμένα ξενοδοχεία, οι πελάτες μπορούν να αναχωρήσουν μόνοι τους, έχοντας πρόσβαση σε τερματικά αυτοαναχώρησης που βρίσκονται στους διαδρόμους του ξενοδοχείου ή χρησιμοποιώντας ένα σύστημα μέσα στο δωμάτιο. Αυτά τα τερματικά ή το σύστημα συνδέονται με τον υπολογιστή της υποδοχής.
- ☐ Σκοπός τους είναι να μειωθεί ο χρόνος αναχώρησης και η κίνηση στην υποδοχή.
- ☐ Μερικά διαθέτουν οπτική και ακουστική δυνατότητα.
- ☐ Ο πελάτης χρησιμοποιώντας ένα τερματικό αυτοαναχώρησης αποκτά πρόσβαση στο λογαριασμό του και ελέγχει τις χρεώσεις του.



Αυτοαναχώρηση (self-check-out)



- ❑ Η αναχώρηση ολοκληρώνεται μόλις το υπόλοιπο του πελάτη μεταφερθεί στον λογαριασμό της πιστωτικής κάρτας και εκτυπωθεί ο λογαριασμός και διανεμηθεί στον πελάτη. Αυτόματα οι πληροφορίες μεταβιβάζονται στον υπολογιστή της υποδοχής και από εκεί στο τμήμα ορόφων, ενώ ταυτόχρονα ξεκινάει η διαδικασία δημιουργίας ιστορικού αρχείου πελατών.

Αυτοαναχώρηση (self-check-out)

- ❑ Ο έλεγχος του λογαριασμού μέσα στο δωμάτιο και η αναχώρηση, συνήθως, πραγματοποιείται με τη βοήθεια μιας συσκευής τηλεόρασης και ενός τηλεκοντρόλ ή της τηλεφωνικής συσκευής, η οποία έχει πρόσβαση στην τηλεόραση.
- ❑ Ο πελάτης μπορεί να επιβεβαιώσει την εγκεκριμένη από πριν μέθοδο τακτοποίησης του λογαριασμού, δεδομένου ότι η τηλεόραση του δωματίου είναι συνδεδεμένη με τον υπολογιστή της υποδοχής. Ο υπολογιστής της ρεσεψιόν καθοδηγεί την διαδικασία αυτοαναχώρησης.
- ❑ Οι πελάτες μπορούν να πάρουν τον λογαριασμό τους από την ρεσεψιόν, καθώς θα κατευθύνονται προς την έξοδο.



Σας ευχαριστώ
πολύ για τη
παρουσία και
τη συμμετοχή
σας.

- Στην επόμενη ενότητα θα μας
απασχολήσει η πώληση και το μάρκετινγκ
στο τμήμα κρατήσεων και την υποδοχή
του ξενοδοχείου.