



Α.Τ.Ε.Ι ΚΡΗΤΗΣ

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΜΕ ΘΕΜΑ:**

**«Οργάνωση - Λειτουργία τμήματος
Υποδοχής σε πολυτελή Ξενοδοχειακή
Μονάδα».**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΥ ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ
ΕΠΟΠΤΗΣ: ΓΙΑΝΝΟΥΛΙΔΟΥ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ**

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2012

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο ρόλος του τμήματος Υποδοχής σε μια ξενοδοχειακή μονάδα είναι σημαντικός και κομβικός για τη λειτουργία όλων των τμημάτων.

Οι διαδικασίες των Υπαλλήλων Υποδοχής είναι καθοριστικές, συνήθως συγκεκριμένες και αποσκοπούν στην εύρυθμη λειτουργία του ξενοδοχείου αλλά και στην ευχάριστη διαμονή των πελατών.

Παραθέτοντας τη φιλοσοφία τη δομή και την οργάνωση του συγκεκριμένου ξενοδοχειακού τμήματος σύμφωνα με τα λειτουργικά πρότυπα ενός συγκεκριμένου ξενοδοχείου συγκρίνοντας το με παρόμοια μεθοδική ξενοδοχειακή μονάδα και παραθέτοντας πηγές πρωτογενής και μάλιστα με τη μέθοδο της αυτοψίας, κάτω από συγκεκριμένους βέβαια περιορισμούς θα παρουσιάσω στην παρούσα εργασία τις υπηρεσίες που παρέχει αλλά και σχετίζεται άμεσα το τμήμα Υποδοχής ενός ξενοδοχείου.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.0 Πρόλογος.....	5
1.1 Σκοπός και στόχος της μελέτης.....	5
1.2 Περίγραμμα της μελέτης.....	7

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

2.0 Εισαγωγή.....	8
2.1 Κυρίως Θέμα	8
2.2 Συμπεράσματα.....	8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Ο ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ: ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ, ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

3.0 Εισαγωγή.....	9
3.1 Φιλοσοφία και στόχος τμήματος υποδοχής.....	9
3.2 Προσόντα υπαλλήλου υποδοχής.....	10
3.3 Τομείς δραστηριότητας και καθήκοντα υπάλληλου υποδοχής.....	12
3.3.α Τομείς.....	12
3.3.β Καθήκοντα υπαλλήλου υποδοχής.....	12
3.4 Εμφάνιση υπαλλήλου υποδοχής	12
3.5 Αρχές συμπεριφοράς υπαλλήλου υποδοχής	13
3.6 Αριθμός υπαλλήλων υποδοχής	13
3.7 Λειτουργικά πρότυπα υπαλλήλου υποδοχής.....	13
3.7.α Διαδικασίες τμήματος υποδοχής αναλυτικά.....	14
3.7.β Προετοιμασία έναρξης – κλεισίματος τουριστικής σαιζόν	15
3.7.γ Άφιξη πελατών ανά κατηγορία	15
3.7.δ Καταχώρηση πελατών	21
3.7.ε Πληροφόρηση και καθοδήγηση πελατών ανά άφιξη.....	21
3.7.ζ Παραμονή πελατών	23
3.7.η Εξυπηρέτηση τηλεφωνικού κέντρου.....	24
3.7.θ Παραλαβή και διανομή αλληλογραφίας, μηνυμάτων, φαξ	26
3.7.ι Ημερήσια αναφορά (Auditing).....	27
3.7.ια Τήρηση λογαριασμών πελατών (Main Courante).....	28
3.7.ιβ Ασφάλεια τμήματος υποδοχής	28

**« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »**

3.7.ιγ Χρήση χρηματοθυρίδας	29
3.7.ιδ Προβλήματα, βλάβες, ατυχήματα, παράπονα πελατών	29
3.7.ιε Αναχώρηση πελατών.....	33
3.7.στ Εξόφληση λογαριασμών	36
3.7.ιζ Μεταφορά αποσκευών.....	36

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΦΟΛΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.0 Εισαγωγή.	39
4.1 Πηγές πληροφόρησης	39
4.1.1 Δευτερογενείς πηγές.....	39
4.1.2 Πρωτογενείς πηγές.....	39
4.2 Ανάλυση δεδομένων	39
4.3 Περιορισμοί της έρευνας – δειγματοληψία	40
4.4 Επίλογος.....	40

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.0 Εισαγωγή	41
5.1 Επιμόρφωση προσωπικού	41
5.2 Φιλικό περιβάλλον και εκτός Ρεσεψιόν από προϊσταμένους και υπαλλήλους υποδοχής.....	41
5.3 Σωστή και ανάλογη κατανομή εργασιών	41
5.4 Επιπλέον παροχές κατά την άφιξη των πελατών	42

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΕΠΙΛΟΓΟΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1 Επίλογος – Συμπεράσματα	43
6.2 Προτάσεις	43
6.3 Μελλοντικές προτάσεις έρευνας	43

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	44
---------------------------	-----------

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.0 Πρόλογος.

Ο τουρισμός είναι ένας από τους δυναμικότερα αναπτυσσόμενους τομείς της παγκόσμιας οικονομίας, τόσο σε απόλυτους όσο και σε σχετικούς όρους. Αποτελώντας κυρίαρχη δραστηριότητα σε πολλές χώρες, έχει αξιόλογες πολλαπλασιαστικές επιδράσεις σε πολλούς τομείς της οικονομίας και συμβάλλει στη συνολική οικονομική ανάπτυξη των χωρών. Στη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών παρουσίασε αξιοσημείωτη άνοδο, συνδεδεμένος άμεσα με την κοινωνικοοικονομική αναπτυξιακή διαδικασία, καθώς συμβάλλει σημαντικά στην άνοδο του επιπέδου διαβίωσης των τουριστικά ανεπτυγμένων περιοχών. Στο ελληνικό γίγνεσθαι ο τουρισμός κατέχει εξέχουσα θέση, διαθέτει τεράστιες δυνατότητες, ενώ στη περιφέρεια της Κρήτης αποτελεί τη σημαντικότερη πηγή δημιουργίας πρωτογενούς εισοδήματος. Ο τουρισμός είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με πολλούς τομείς της οικονομίας και της παραγωγής, επομένως τα οφέλη που η αύξησή του επιφέρει είναι πολυποίκιλα και στον τομέα της απασχόλησης. Ο ταχύς ρυθμός και η μορφή που έλαβε στη χώρα μας η τουριστική ανάπτυξη, επηρέασαν σημαντικά την πραγμάτωση και κατανομή δημοσίων και ιδιωτικών επενδύσεων, υλοποιώντας με αυτό το τρόπο μία σειρά σημαντικών έργων υποδομής και δημιουργώντας χιλιάδες νέες **θέσεις εργασίας**. Κάτω από την επιτάχυνση και την πίεση των εξελίξεων που σημειώθηκαν στον τουριστικό τομέα στη χώρα μας κατά τις τελευταίες δεκαετίες και μέσα στα πλαίσια του διεθνούς ανταγωνισμού, οι υποδομές που αναπτύχθηκαν δημιούργησαν τις προϋποθέσεις για την ανάδειξη ενός νέου κλάδου εργασίας συνυφασμένου με τον τουρισμό που προϋποθέτει και απαιτεί την εμπλοκή μεγάλου φάσματος επαγγελματιών, ειδικοτήτων και ειδικευόμενων. Ως αποτέλεσμα των παραπάνω αναγκών και απαιτήσεων δημιουργήθηκαν και ενισχυθήκαν εκπαιδευτικές δομές που ειδικεύονται στον τομέα του ελληνικού τουρισμού. Ο μοναδικός εκπρόσωπος τουριστικής εκπαίδευσης στις Ανώτατες Σχολές είναι **Το τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων** που ανήκει στη Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας. Σκοπός του τμήματος είναι να δημιουργήσει στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ικανά να αφομοιωθούν άμεσα από την ελληνική και διεθνή τουριστική ταξιδιωτική βιομηχανία, υποστηρίζοντας το δυναμικότερο κλάδο της οικονομίας μας.

1.1 Σκοπός και στόχος της μελέτης.

Ως τελειόφοιτη του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Ηρακλείου, στο στάδιο της εκπόνησης της πτυχιακής μου εργασίας και σε συνέχεια της πρακτικής μου εξάσκησης, προτίθεμαι να παρουσιάσω τη **φιλοσοφία**, τη **δομή**, την **οργάνωση** και την **λειτουργία** ενός συγκεκριμένου τμήματος μιας ξενοδοχειακής μονάδας, κατόπιν 4ετούς προσωπικής εργασίας και μελέτης, περνώντας έτσι από τη θεωρία στη πράξη. Συγκεκριμένα τα 4 τελευταία έτη είμαι μέλος του εργατικού δυναμικού της

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

μεγαλύτερης αλυσίδας ξενοδοχείων πολυτελείας στην Ελλάδα, που αντιπροσωπεύει σήμερα έναν από τους πιο δυναμικούς και ραγδαία αναπτυσσόμενους ομίλους στην Ελλάδα και την Ν.Α Ευρώπη με 20 τουριστικές μονάδες στην κατοχή της, τεσσάρων (4*) και πέντε αστέρων (5*) καθώς και All Inclusive σε 8 διαφορετικούς προορισμούς σε όλη την Ελλάδα. Οι συνεχείς ανακαινίσεις, η βελτίωση του προϊόντος και τα υψηλά επίπεδα υπηρεσιών διασφαλίζουν την αδιάκοπη εξέλιξη και επέκταση του Ομίλου που διαθέτει σήμερα πάνω από 20.250 κλίνες ενώ πάνω από 6.500 άτομα εργάζονται στα ξενοδοχεία και τα γραφεία εσωτερικού και εξωτερικού της εταιρείας, καθιστώντας την τον πιο σημαντικό εργοδότη της ελληνικής ξενοδοχειακής βιομηχανίας.

Όσον αφορά το ξενοδοχείο όπου εργάζομαι, επιβλητικό και μεγαλόπρεπο 5* (αστέρων) δεσπόζει σε μία παραμυθένια αμμουδιά όπου υποδέχεται το καταναλωτικό του κοινό σε 344 κλίνες με την μέγιστη πληρότητα 800^{ov} ατόμων, οι οποίες αποτελούνται από ολοκαίνουρια δωμάτια, από οικογενειακά μπανγκαλόου σε καταπράσινους κήπους και από παραθαλάσσιες σουίτες με ιδιωτική πισίνα.



« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Ακόμα με εντυπωσιακά εστιατόρια στην κατοχή του και πολυτελές 'Elixir Beauty Spa' ,όπως επίσης με παιδότοπο για απίθανα παιχνίδια και δραστηριότητες για παιδιά, μέσα σε ένα ολόκληρο χωριό με καφενείο, εκκλησία, παραδοσιακό ρακάδικο και μαγαζιά, όπου χαρακτηρίζεται έτσι ένα ιδανικό και υπερπολυτελές ξενοδοχείο για μικρούς και μεγάλους.

1.2 Περίγραμμα της μελέτης.

Στην παρούσα εργασία θα αναλύσουμε διεξοδικά

1.2.α τη φιλοσοφία και τους στόχους

1.2.β τις αρχές και τους κανόνες λειτουργίας και τα καθήκοντα των υπαλλήλων του τμήματος της Υποδοχής και των κρατήσεων, σύμφωνα με το πρότυπο λειτουργίας του συγκεκριμένου ξενοδοχείου και την εμπειρία που έχω αποκτήσει στον τομέα αυτό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

2.0 Εισαγωγή.

Έχοντας στηρίξει την παρούσα μελέτη στη μέθοδο της προσωπικής εμπειρίας και διατριβής με τον επαγγελματικό χώρο δεν έχουμε χρησιμοποιήσει βιβλιογραφία ούτε απόψεις διαφόρων συγγραφέων που πραγματεύονται το θέμα των υπηρεσιών του τμήματος υποδοχής. Αξίζει όμως να σημειωθεί στα πλαίσια της ευρύτερης μελέτης και μία ενασχόληση μου με το θέμα οι κάτωθι βιβλιογραφικές πηγές:

- ABBOTT PETER
«Υποδοχή , Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες»
- ΚΑΤΑΡΧΙΑΣ ΛΑΜΠΡΟΣ Ι.
«Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις»
- BRUCE BRAHAM
«Hotel Front Office»
- ANN BULLEID, CAROLINE RITCHIE, JAQUI WHIBBERLEY
«Reception» Students Guide.

2.1 Κυρίως θέμα.

Και τα τέσσερα παραπάνω βιβλία με τον όρο υποδοχή περιγράφουν τα τμήματα που ασχολούνται με τις κρατήσεις, την κατανομή δωματίων την υποδοχή των πελατών και την έκδοση λογαριασμών. Με μικρές διαφορές μεταξύ τους θέτουν την εργασία της υποδοχής στο κέντρο της παροχής υπηρεσιών σε ένα ξενοδοχείο καθώς έρχονται σε επαφή με κόσμο, είτε τηλεφωνικά είτε δια ζώσης πράγμα που απαιτεί ιδιαίτερες ικανότητες, δεξιότητες, εκπαίδευση και εμπειρία. Όλα τα παραπάνω βιβλία αποτελούν βασικά εγχειρίδια για όσους εκπαιδεύονται ή εργάζονται στον τουρισμό και εφαρμόζονται επί το πλείστον σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες σε μία εποχή που απαιτείται ποιοτικότερη υπηρεσία.

2.2 Συμπέρασμα.

Οι θεωρίες αλλά και οι απόψεις των συγγραφέων συνάδουν με τα λειτουργικά πρότυπα που θα παρουσιάσω στη συνέχεια.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

**Ο ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ: ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ, ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ,
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ.**

3.0 Εισαγωγή.

Ο Υπάλληλος Υποδοχής, Receptionist εντάσσεται στον ευρύτερο σκελετό των τμημάτων ενός ξενοδοχείου. Στα ξενοδοχεία της συγκεκριμένης αλυσίδας όπου εργάζομαι είναι ο παρακάτω:

- Διευθυντής – General Manager
- Υπεύθυνος Επισιτιστικών Τμημάτων - Food and Beverage Manager
- Σεφ - Chef De Cuisine
- Maitre
- Προϊστάμενος ελέγχου
- Sales Manager
- Room Division Manager
- Front Office Manager
- Υπεύθυνη Δημοσίων Σχέσεων - Guest Relation Officer
- Προϊσταμένη ορόφων
- Προϊστάμενος συντήρησης
- Προϊστάμενος Animation
- Προσωπάρχης
- Λογιστήριο

Οι παραπάνω τμηματάρχες αποτελούν τη βασική ομάδα Management του ξενοδοχείου. Ακολουθούν επίσης και οι βοηθοί τμηματάρχων, όπως :

- Βοηθός Υπεύθυνου Επισιτιστικών Τμημάτων - Assistant Food and Beverage Manager
- Βοηθός Σεφ - Sous Chef
- Υπεύθυνος Μπαρ - Chef De Bar
- Αποθηκάριος
- Βοηθός προϊσταμένης ορόφων
- Υπεύθυνος Κήπων

3.1 Φιλοσοφία και στόχος τμήματος Υποδοχής.

Ξεκινώντας με την **φιλοσοφία** της μεγαλύτερης ελληνικής ξενοδοχειακής εταιρείας, σε συνδυασμό με τις πολυτελείς εγκαταστάσεις ,το άριστα εκπαιδευμένο, έμπειρο και έμπιστο προσωπικό η εταιρεία μας **στοχεύει** στη παροχή μοναδικών, πρωτοποριακών και υπερπολυτελών υπηρεσιών.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Η εταιρεία έχοντας δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στην επάνδρωση και την διαρκή εκπαίδευση του προσωπικού επιδιώκει έμπειρους και εξειδικευμένους επαγγελματίες σε κάθε τομέα.

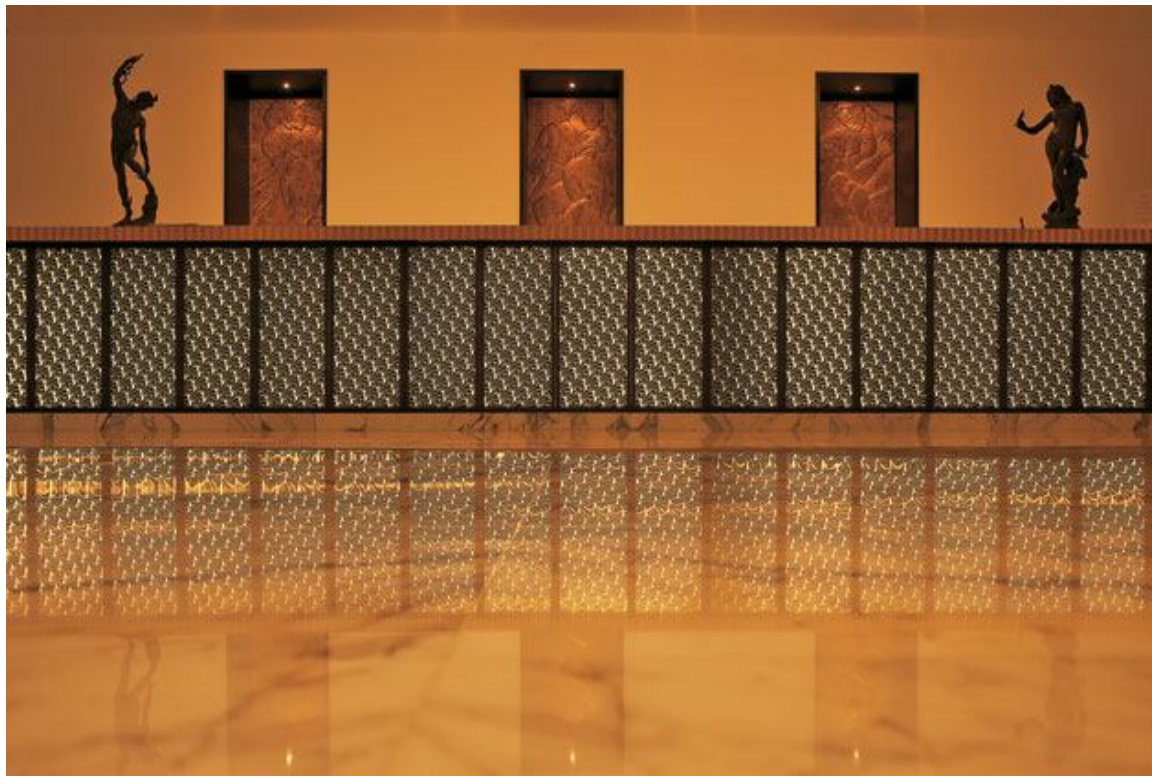


Όλοι οι υπάλληλοι οφείλουν να διασφαλίζουν την ποιότητα εργασίας, να υποδέχονται και να φροντίζουν τους πελάτες σύμφωνα με τις οδηγίες της Διοίκησης, να τηρούν ηλεκτρονική βάση δεδομένων (Data Base), με τα στοιχεία των πελατών και να συμμορφώνονται με τις αρχές του προτύπου λειτουργίας. Κύριος άξονας της φιλοσοφίας αυτής είναι η συνεχής αναβάθμιση της ποιότητας, η ποιότητα της υποδομής και των προσφερόμενων υπηρεσιών αλλά και ο εμπλουτισμός του τουριστικού προϊόντος.

3.2 Προσόντα Υπάλληλου Υποδοχής.

Συνεχίζοντας με την ειδικότητα και το προφίλ του Υπαλλήλου της Υποδοχής θα πρέπει αρχικά να σημειωθεί ότι είναι μία θέση συνεχώς εξελισσόμενη με αρκετά μεγάλη ζήτηση στην τουριστική αγορά εργασίας όπου τα μεγάλα τουριστικά συγκροτήματα έχουν αυξημένες ανάγκες. Ενώ επιπλέον οι εργοδότες στον κλάδο αυτό επιμένουν στην ποιοτική αναβάθμιση της ειδικότητας προτείνοντας τη συμπλήρωση των γνώσεων των Υπαλλήλων με εκπαίδευση στις νέες τεχνολογίες, και τα νέα λειτουργικά πρότυπα. Όντας για τους περισσότερους υπαλλήλους ένα εποχιακό επάγγελμα συνεχώς και ανταγωνιστικό ο Υπάλληλος Υποδοχής χρήζει να έχει αλλά και να εξελίσσει τις γνώσεις, τα προσόντα και τις ειδικότητες του.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »



➤ **Τυπικά Προσόντα Υπαλλήλου Υποδοχής.**

Πτυχίο Τουριστικών Επιχειρήσεων/Επαγγελματών, Οικονομίας και Διοίκησης ή τουλάχιστον απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ή τεχνικού επαγγελματικού Λυκείου.

Πολύ καλή γνώση τουλάχιστον 2 ξένων γλωσσών σε επιπλέον σε επίπεδο που μπορεί να διαβάσει και να κατανοεί κείμενα σχετικά με τουριστικές υπηρεσίες και προσόντα. Να μπορεί να έχει ικανοποιητική γνώση και έλεγχο της γλώσσας σε διαφορετικές επικοινωνίες (γραπτές, προφορικές, ηλεκτρονικές) με διάφορους πελάτες αλλά και ξενόγλωσσους συνεργάτες και τέλος να είναι πλήρως εξοικειωμένος με την ορολογία της τουριστικής βιομηχανίας.

Δεξιότητα στη χρήση Ηλεκτρονικού Υπολογιστή και ηλεκτρονικών μέσων

Εργασιακή εμπειρία σε ξενοδοχειακές μονάδες ή σε άλλους τομείς της τουριστικής βιομηχανίας.

➤ **Πρόσθετα προσόντα.**

Περαιτέρω εκπαίδευση μέσω σεμιναρίων που αφορούν την οργάνωση, τις διαπροσωπικές σχέσεις, τις τεχνικές πωλήσεων, το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business), τις εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), την υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο εργασίας τα οποία ο Υπάλληλος μπορεί να παρακολουθήσει είτε

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

μέσω της εταιρείας που εργάζεται είτε ατομικά ο ίδιος, αναζητώντας συνεχώς την εξέλιξη και την διεύρυνση των επαγγελματικών του οριζόντων.

Έχοντας όλα τα παραπάνω εφόδια ο Υπάλληλος Υποδοχής είναι ένας ειδικευμένος εργαζόμενος ικανός να διεκπεραιώνει αυτόνομα και υπεύθυνα δραστηριότητες που αφορούν στην Υποδοχή των πελατών της ξενοδοχειακής μονάδας και να διαχειρίζεται συμβατικά και ηλεκτρονικά τις σχετικές πληροφορίες που τους είναι απαραίτητες για την διαμονή τους.

3.3 Τομείς δραστηριότητάς και καθήκοντα Υπαλλήλου Υποδοχής.

3.3.α Τομείς

- Κρατήσεις - Πωλήσεις
- Υποδοχή - Εξυπηρέτηση πελατών
- Διαχείριση πληροφοριών των σχέσεων και επαφών με πελάτες

3.3.β Καθήκοντα Υπαλλήλου Υποδοχής

- Υποδοχή και διακανονισμός δωματίων πελατών
- Διαχείριση αφίξεων και αναχωρήσεων
- Επικοινωνία και ενημέρωση τμημάτων Ξενοδοχείου
- Διαχείριση αλλαγών δωματίων και παραπόνων πελατών
- Ενημέρωση αρχείων πελατών
- Έλεγχος κλειδιών δωματίων – θυρίδων ασφαλείας
- Διαχείριση αλληλογραφίας και τηλεφωνικού κέντρου
- Παρακολούθηση και εξόφληση λογαριασμών πελατών
- Διαχείριση συναλλάγματος
- Κλεισίματα ταμείου - τμημάτων – ημέρας – εισπράξεων - πληρωμών
- Αντιμετώπιση απρόβλεπτων καταστάσεων
- Συμπλήρωση απαραίτητων εντύπων και βιβλίων
- Σύναξη αναφορών – εκθέσεων
- Συνεργασία με Διοίκηση
- Προβλέπει και παρουσιάζει τα τουριστικά πακέτα της επιχείρησής της

είτε μέσω διαδικτύου είτε τηλεφωνικά είτε προσωπικά.

Η ανάλυση των παραπάνω καθηκόντων του Υπαλλήλου Υποδοχής θα ακολουθήσει στη πορεία της εργασίας εμπειρικά, δηλαδή στην πράξη, όπως ακριβώς εφαρμόζονται στην Ξενοδοχειακή μονάδα όπου εργάζομαι.

3.4 Εμφάνιση Υπαλλήλου Υποδοχής.

Συγκεκριμένα τα παραπάνω, το προσωπικό της υποδοχής στο οποίο υπάγομαι, ακολουθεί πιστά αρχές και κανόνες που αφορούν την εμφάνιση, τα καθήκοντα, την συμπεριφορά και την λειτουργία του συγκεκριμένου τμήματος. Αναμφισβήτητη η προαπαιτούμενη εξωτερική εμφάνιση δημιουργεί ένα αρμονικό σύνολο και προδιαθέτει θετικά για τον πελάτη, Γι' αυτό ο κάθε εργαζόμενος συμμορφώνεται με συγκεκριμένους κανονισμούς και συγκεκριμένο κώδικα ενδυμασίας. Μία καθαρή και περιποιημένη εμφάνιση-στολή με τα διακριτικά του ξενοδοχείου, χωρίς εμφανή προσωπικά αντικείμενα και συνδυασμένη με τα κατάλληλα αξεσουάρ (κονκάρδα,

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

σακάκι, παπούτσια, μαντήλι, γραβάτα) όχι μόνο δημιουργεί μία ομοιόμορφη εικόνα αλλά και πιστοποιεί τις υψηλές προδιαγραφές του ξενοδοχείου.

3.5 Αρχές συμπεριφοράς Υπαλλήλου Υποδοχής.

Οι βασικές αρχές συμπεριφοράς και η τήρησή τους συντελούν ακόμα περισσότερο στην καλύτερη διεξαγωγή της λειτουργίας του ξενοδοχείου και προσδίδει κύρος στον εργαζόμενο και κατ' επέκταση στο τμήμα του. Προσωπικό με φιλική διάθεση, χαμογελαστό και πρόθυμο με υπομονή και πνεύμα εξυπηρέτησης οφείλει να αντιμετωπίζει τον κάθε πελάτη σαν μοναδική περίπτωση. Μια σεμνή, διακριτική, ευγενική και καλοδιάθετη παρουσία, με στόχο την όσο το δυνατόν την καλύτερη εξυπηρέτηση και ευχάριστη διαμονή του πελάτη και συντελεί στο να αποκομίσει ο πελάτης τις καλύτερες εντυπώσεις για το ξενοδοχείο, και την εταιρεία. Αξίζει να σημειωθεί ότι τόσο οι σχέσεις του προσωπικού με τον πελάτη όσο και η συνεργασία μεταξύ εργαζομένων και τμημάτων πρέπει να διέπονται από εντιμότητα, εμπιστοσύνη, σεβασμό και ομαδικότητα.

3.6. Αριθμός Υπαλλήλων Υποδοχής.

Όσον αφορά τον αριθμό υπαλλήλων της υποδοχής σε μία μεγάλη ξενοδοχειακή μονάδα εξαρτάται από την πληρότητα την περίοδο και την βάρδια. Πρέπει να σημειωθεί ότι η Υποδοχή αποτελείται από το **Front Office**, όπου παρέχει μία μεγάλη ποικιλία λειτουργιών όπως για παράδειγμα, οργάνωση Υποδοχής (Reception), check in, check out, εξυπηρέτηση πελατών, τηλεφωνικό κέντρο, συνάλλαγμα και διαχείριση κρατήσεων. Το κομμάτι του Front Office, δηλαδή η Reception αποτελείται από δύο έως τέσσερεις υπαλλήλους ημερησίως, (ανάλογα με την πληρότητα) και τον αχθοφόρο (Groom), ενώ κατά την νυχτερινή βάρδια από δύο υπαλλήλους: τον νυχτερινό υπάλληλο υποδοχής και τον υπεύθυνο τήρησης λογαριασμών πελατών (Main Courante) όπου εργάζεται κυρίως στο Back Office. Ενώ το δεύτερο τμήμα που ολοκληρώνει το τμήμα της Υποδοχής, είναι το **Back Office** όπου αποτελείται από τα γραφεία του Room Division Manager, του Front Office Manager, του Sales Manager και ενός υπαλλήλου κρατήσεων, καθώς και του Τμήματος Τήρησης Λογαριασμών Πελατών λεγόμενου Main Courante. Το τμήμα του Back Office προσφέρει εφαρμογές για τη διαχείριση κρατήσεων, για την επίβλεψη δωματίων. Γενικά το Back Office αποτελεί την οργανωτική δομή του ξενοδοχείου όπου εντάσσονται όλες οι διαδικασίες και οι υπηρεσίες που δεν αφορούν άμεσα τους πελάτες, αλλά σχετίζονται με την οργάνωση και λειτουργία της ξενοδοχειακής μονάδας όπου ονομάζονται υπηρεσίες υποστήριξης ή εσωτερικές λειτουργίες.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

3.7 Λειτουργικά πρότυπα Υπαλλήλου Υποδοχής.

Η εργασία του Υπαλλήλου Υποδοχής εκτελείται στην Υποδοχή (Reception) η οποία βρίσκεται κοντά στην κύρια είσοδο του ξενοδοχείου. Οι δραστηριότητες του τελούνται πίσω από το πάγκο Υποδοχής, όπου ο Υπάλληλος έρχεται σε συνεχή επαφή με την πελατεία και παραμένει όρθιος καθ' όλο το ωράριό του, ενώ παράλληλα με τη πρώτη ευκαιρία είναι πρόθυμος να καθοδηγήσει τον πελάτη είτε στον δωμάτιο του, είτε όπου εκείνος επιθυμεί. Το ωράριο καλύπτει το σύνολο της ημέρας ενώ ο ρυθμός εργασίας χαρακτηρίζεται από εναλλαγές μεταξύ περιόδων έντονης δραστηριότητας και περιόδους μειωμένης δραστηριότητας. Ο Υπάλληλος Υποδοχής ενδέχεται να εργάζεται Κυριακές και αργίες ειδικότερα αν η σύμβασή του είναι εποχιακή αλλά η αμοιβή του μπορεί να περιλαμβάνει θετικές διευκολύνσεις όπως δωρεάν γεύματα, διαμονή, βραδινές υπερωρίες.

3.7.α Διαδικασίες τμήματος υποδοχής αναλυτικά.

➤ **Κρατήσεις.** Όλοι οι παραπάνω είναι υπεύθυνοι για την ορθή και άμεση διεκπεραίωση των κρατήσεων και την εξασφάλιση των καλύτερων δυνατών πληροτήτων των δωματίων. Το τμήμα των κρατήσεων λειτουργεί πάντα χωρίς καμία εξαίρεση και δίνει άμεσα απάντηση για οποιαδήποτε πληροφορία ζητηθεί για κράτηση δωματίου. Βασική προϋπόθεση αποτελεί η **κατάρτιση** και σωστή ενημέρωση για τις τιμές τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τους διαθέσιμους τύπους δωματίων, την πληρότητα, τα υπάρχοντα πακέτα, τις εκπτώσεις και τα είδη των πελατών. Υπάρχει **πρόγραμμα κρατήσεων** το οποίο ενημερώνεται στην έναρξη κάθε σαιζόν και για τις οποιοσδήποτε έκτακτες αλλαγές ο Rooms Division Manager ενημερώνει τα υπόλοιπα τμήματα αλλά και την διεύθυνση, ενώ παράλληλα ελέγχει σε τακτά χρονικά διαστήματα την κατάσταση των κρατήσεων από τα πρακτορεία. Οι κρατήσεις γενικά πρέπει να ενημερώνουν την Υποδοχή για τις μελλοντικές πωλήσεις δωματίων για κάθε ημέρα, ώστε να υπάρχει πάντα μία ενημερωμένη λίστα σχετικά με τα ελεύθερα δωμάτια. Για οποιοσδήποτε έκτακτες αλλαγές επέλθουν στην πληρότητα ενημερώνονται με νέα πρόβλεψη – Forecast όλα τα τμήματα και ο Διευθυντής. Η πρόβλεψη των κρατήσεων – Forecast, γίνεται για την κίνηση των επόμενων δυο εβδομάδων και μοιράζεται σε όλα τα τμήματα και τον Διευθυντή κάθε Κυριακή. Από την άλλη πλευρά η Υποδοχή πρέπει να ενημερώνει τις κρατήσεις για τις έκτακτες αφίξεις. Ο Room Division Manager ζητάει ανά τακτά χρονικά διαστήματα την κατάσταση των κρατήσεων - Booking List, από τα πρακτορεία ώστε να ελέγχεται η πληρότητα και η ροή κρατήσεων. Όσον αφορά τα καθήκοντα του Front Office αρχικά εξυπηρετεί το **τηλεφωνικό κέντρο** με ευχάριστη διάθεση, δίνει **πληροφορίες** για τη κράτηση δωματίου, με τυπικότητα, ευγένεια και συνοδευόμενη πάντα από θερμές ευχαριστίες για την προτίμηση στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο. Οι κρατήσεις αποτελούν τη σημαντικότερη υπηρεσία της υποδοχής. Υπάρχουν **3ών ειδών κρατήσεις**, αυτές μέσω πρακτορείων ή τουριστικών γραφείων που πραγματοποιούνται βάσει συμβολαίων και αυτές που γίνονται μέσω αλληλογραφίας και τέλος οι μεμονωμένες κρατήσεις μέσω τηλεφώνου, internet ή τρίτου. Γενικά ο υπεύθυνος κρατήσεων χειρίζεται κρατήσεις, φροντίζει έκτακτες, επιβεβαιώνει και

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

αρνείται κρατήσεις, διατηρεί αρχεία γραφημάτων και πωλήσεων, χρησιμοποιεί τεχνικές υπερκράτησης (Full Booked). Για κάθε κράτηση, ο υπεύθυνος που την διεκπεραιώνει πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός σε σχέση με την κατηγορία “ανεπιθύμητοι πελάτες”. Σε αυτήν ανήκουν εκείνοι όπου περιγράφονται στην διεθνή τουριστική νομοθεσία και πάντα σε συνεννόηση με την Γενική Διεύθυνση της εταιρείας. Τα έντυπα κρατήσεων, προκαταβολές, τα εμβάσματα, τα γραμμάτια είσπραξης, οι εξοφλήσεις, αλλά και οι ακυρώσεις αποτελούν διαδικασίες που διεκπεραιώνονται διαδοχικά από το προσωπικό της υποδοχής.

Οι κρατήσεις γίνονται καθ’ όλη τη διάρκεια του έτους. Η έναρξη της σαιζόν πραγματοποιείται συνήθως την άνοιξη. Δύο μήνες περίπου πριν το άνοιγμα του ξενοδοχείου καθορίζεται η ακριβής ημερομηνία έναρξης από τη κεντρική διεύθυνση, η οποία ενημερώνει τον Διευθυντή, τους τμηματάρχες, τα εμπλεκόμενα τμήματα αλλά και τους ξεναγούς.

3.7. β Προετοιμασία έναρξης – κλεισίματος τουριστικής σαιζόν.

➤ **Έναρξη σαιζόν.** Στα πλαίσια της προετοιμασίας που γίνεται ένα μήνα πριν την έναρξη της τουριστικής σαιζόν, το προσωπικό της Υποδοχής ετοιμάζει το βιβλίο πόρτας, το βιβλίο συναλλάγματος, τους τιμοκαταλόγους, τις θεωρήσεις τιμολογίων, το ταμείο, τα πληροφοριακά έντυπα και συνεργάζεται με το τμήμα ορόφων και τεχνικής υπηρεσίας για τον καθορισμό των δωματίων που θα δοθούν βάση των κρατήσεων. Ο Room Division Manager ελέγχει τα δωμάτια (καθαριότητα, ηλεκτρικές συσκευές, επίπλωση, έντυπο υλικό, θέρμανση, τηλέφωνο) και επιλύει τα προβλήματα που τυχόν έχουν προκύψει.

➤ **Κλείσιμο σαιζόν.** Αντίστοιχα, στο κλείσιμο τουριστικής σαιζόν, οι εργασίες του τμήματος της Υποδοχής συμπεριλαμβάνουν κλείσιμο υπολοίπων και λογαριασμών πελατών και εξωτερικών συνεργατών όπως ταξιδιωτικά πρακτορεία, «συμφωνία και κλείσιμο» του έτους στον υπολογιστή, παράδοση πάγιου ταμείου, φραγή τηλεφώνων σε δωμάτια και τμήματα, σύμφωνα με εντολές του Διευθυντή και φύλαξη υπολογιστών, τιμολογίων, θεωρημένων εντύπων, βιβλίου πόρτας, κλειδιών, αποδείξεων, συναλλάγματος. Τέλος γίνεται απογραφή όλων των εντύπων και των παραγγελιών για την νέα σαιζόν ενώ τοποθετείται πινακίδα στην είσοδο του ξενοδοχείου, σε ελληνικά και αγγλικά όπου αναγράφεται το διάστημα που θα παραμείνει κλειστό το ξενοδοχείο. Η ομάδα των γκρουμ αναλαμβάνει την υποστολή των σημαιών και την παράδοσή τους στη λινιοθήκη.

3.7.γ Άφιξη πελατών ανά κατηγορία

Με την έναρξη της νέας σαιζόν, η υποδοχή είναι υπεύθυνη για τις αφίξεις, το check in αλλά και για ιδιόζουσες περιπτώσεις αφίξεων όπως αυτή των Group, των incognito status, των VIP των VVIP και των Famous Class, αλλά και για τις αργοπορημένες και έκτακτες αφίξεις.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Η διαδικασία της **άφιξης** (allocation) των πελατών ξεκινάει από την προηγούμενη μέρα της κανονικής ημερομηνίας άφιξης. Το τμήμα της υποδοχής πρέπει να δίνει τις **λίστες αφίξεων** με τους αντίστοιχους αριθμούς δωματίων βασισμένη στις κρατήσεις και στις επιθυμίες των πελατών.



Στις λίστες αφίξεων αναγράφονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για το σωστό προγραμματισμό και επιπλέον ο προϊστάμενος υποδοχής ενημερώνει λεπτομερώς το υπόλοιπο προσωπικό για τις τυχόν ιδιαιτερότητες των αφίξεων της ημέρας (**briefing**). Παράλληλα το τμήμα οροφών ενημερώνει τηλεφωνικά ή on line την υποδοχή σε τακτά χρονικά διαστήματα για τα έτοιμα δωμάτια.

Ακολουθεί η **άφιξη-υποδοχή πελατών** (check in). Κατά την αποβίβαση του πελάτη από οποιοδήποτε μεταφορικό μέσο, στην είσοδο του ξενοδοχείου τον υποδέχεται ο **Groom**, ανοίγοντας του την πόρτα ή βοηθώντας τον να παρκάρει, αναλαμβάνοντας τις αποσκευές του, και κατόπιν τον οδηγεί στην υποδοχή και του εύχεται «καλή διαμονή». Αν απουσιάζει ο groom, οι υπάλληλοι της υποδοχής αναλαμβάνουν να βγουν στην είσοδο, να υποδεχτεί τον πελάτη και τις αποσκευές του θα τις μεταφέρει αργότερα ο groom.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Φτάνοντας ο πελάτης στην υποδοχή, ο υπάλληλος τον **καλωσορίζει** δείχνοντας ευγενική διάθεση. Η πρώτη **προσφώνηση** γίνεται στα Ελληνικά και έπειτα χρησιμοποιείται την γλώσσα του πελάτη.

Ο πελάτης προσφωνείται πάντα με το όνομα του και ο υπάλληλος ενδέχεται να έχει μία ευχάριστη κουβέντα του μαζί του κάνοντας τυπικές ερωτήσεις σχετικά με το ταξίδι, τον καιρό και του παραδίδει αν τυχόν έχει κάποια μηνύματα. Ταυτόχρονα του προσφέρεται από σερβιτόρο το ή Groom το **ποτό του καλωσορίσματος**. Στη συνέχεια ο υπάλληλος υποδοχής δίνει στον πελάτη το έντυπο για την **συμπλήρωση των στοιχείων του** και στη συνέχεια τον βοηθάει σε περίπτωση δυσκολίας συμπλήρωσής του.

➤ **Άφιξη γκρουπ.**

Στην περίπτωση άφιξης γκρουπ αφού επιβεβαιωθεί η κράτηση του γκρουπ, αποστέλλονται τα Registration Forms, στο γραφείο του διοργανωτή μαζί με τις ετικέτες βαλιτσών και τις απαραίτητες οδηγίες για τη σωστή χρήση των παραπάνω. Επίσης τρεις ημέρες πριν την άφιξή του, στέλνονται με φαξ-e-mail και οι αριθμοί δωματίων. Στο φαξ πρέπει να υπάρχει και η διαβεβαίωση για ελεύθερο χώρο στάθμευσης του λεωφορείου στην είσοδο του ξενοδοχείου. Την ημέρα άφιξης του γκρουπ, υπάρχει στον χώρο της υποδοχής **ειδική σήμανση** που κατευθύνει τους πελάτες προς τον ειδικά διαμορφωμένο χώρο του check in και στο χώρο υπάρχει πινακίδα καλωσορίσματος με το όνομα του γκρουπ. Μόλις το γκρουπ φθάσει στο ξενοδοχείο, οδηγείται στον ειδικό χώρο check in όπου υπάρχει μπουφές καλωσορίσματος. Αν το γκρουπ δεν επιθυμεί μπουφέ καλωσορίσματος, αυτό είναι εφικτό κατόπιν συνεννόησης μεταξύ των Group Leader, Room Division Manager & Food & Beverage Manager. Επίσης σε περίπτωση που ο ατόμων του γκρουπ είναι μικρός οι φάκελοι με τα κλειδιά τοποθετούνται πάνω στον πάγκο της υποδοχής και γίνεται εκεί το check in. Συγχρόνως με Cocktail παραδίδουν συμπληρωμένα τα Registration Form και παραλαμβάνουν τον αντίστοιχο φάκελο με το κλειδί και συνοδεύονται στα δωμάτια, καθώς επίσης και οι αποσκευές τους μεταφέρονται άμεσα από τους γκρουμ. Σε χρόνο 10 λεπτών αντιστοιχούν 25 δωμάτια check in ανά υπάλληλο και σε μέσο όρο 25 λεπτών πρέπει να παραδίδονται οι αποσκευές από τους γκρουμ στα δωμάτια. Στους Group Leaders δίδονται βάση διαθεσιμότητας, upgraded rooms με συμπεριφορά V.I.P (treatment). Σε περίπτωση που δεν έχουν δοθεί οι αριθμοί των δωματίων (π.χ. Info group) το check in γίνεται με τον ίδιο τρόπο, όπως και παραπάνω με την διαφορά ότι συμπληρώνεται εκείνη τη στιγμή το Registration Form. Το προσωπικό της υποδοχής με την βοήθεια της Rooming List, βρίσκει τους αριθμούς δωματίων και τοποθετεί τα αντίστοιχα καρτελάκια στις αποσκευές. Στη συνέχεια οι αποσκευές μεταφέρονται στα δωμάτια από τους γκρουμ. Σε **εκπαιδευτικά γκρουπ** (educational groups) δίδονται πάντα τα καλύτερα διαθέσιμα δωμάτια, σουίτες και VIP treatment. Ο RDM ή ο Front Office Manager καλωσορίζει τον Group Leader, συστήνεται και συζητούν εκτενέστερα το πρόγραμμα. Μετά τη διαδικασία του check in παραδίδεται ένα αντίγραφο της rooming list στον Group leader και ενημερώνεται σε οποιαδήποτε αλλαγή δωματίου. Πάνω στη rooming list δεν αναγράφονται τιμές.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Σε περίπτωση ερώτησης για χρεώσεις δωματίου δεν ανακοινώνονται άλλες πέραν από τις τρέχουσες επίσημες τιμές.

➤ **Άφιξη Εκπαιδευτικού Γκρουπ - Info Group .**

Με μικρές διαφορές γίνεται η προετοιμασία της άφιξης και της παραμονής των Info, Educational & Groups δηλαδή εκπαιδευτικών γκρουπ με διαμονή στο ξενοδοχείο ή για απλή επίσκεψη ξενάγηση γεύμα και δείπνο. Οι παρακάτω διαδικασίες αφορούν και τα δύο είδη Γκρουπ και οι περισσότερες βαρύνουν τη δεύτερη κατηγορία. Η κράτηση των Γκρουπ (Groups) αυτών καταχωρείται πάντοτε στον Ηλεκτρονικό Υπολογιστή ως VIP. Το τμήμα πωλήσεων ή ο υπεύθυνος για την κράτηση, σε διάστημα τουλάχιστον μιας εβδομάδας πριν την άφιξη, αποστέλλεται ένα λεπτομερειακό πρόγραμμα του Γκρουπ, ονομαστική **λίστα**, **επωνυμία** και **διεύθυνση εταιριών** που εργάζονται. Οι τύποι δωματίων που δίδονται είναι οι καλύτεροι διαθέσιμοι. Στο δωμάτιο υπάρχει **προσφορά** VIP, καθώς και γράμμα καλωσορίσματος από την Διεύθυνση ενώ Kit με μπροσούρες όλων των ξενοδοχείων της εταιρείας και έντυπο-Memo με αναλυτικό πρόγραμμα του Group εκδίδεται από τον Room Division Manager και μοιράζεται στα τμήματα. Στην **άφιξη** Info, Educational ή Fam Group, εφόσον έχει ειδοποιηθεί το ξενοδοχείο για την ακριβή ώρα άφιξης, παρευρίσκονται:

- Ο γενικός διευθυντής, ο οποίος καλωσορίζει
- Ο Room Division Manager
- Η Υπεύθυνη των Δημοσίων Σχέσεων – Guest Relation Officer.

Στην υποδοχή του γκρουπ **προσφέρεται ποτό ή γεύμα** ανάλογα με την ώρα. Ο γενικός διευθυντής παρευρίσκεται είτε στο Hotel-Tour, είτε στην παράθεση γεύματος του γκρουπ. Όταν το γκρουπ είναι πολυάριθμο, πάνω από 25 άτομα, τότε προτείνεται στον αρχηγό του γκρουπ η διάσπαση σε δυο μικρότερα, ώστε η ξενάγηση να γίνει καλύτερα. **Η ξενάγηση** στους χώρους του ξενοδοχείου πραγματοποιείται από τον Room Division Manager ή τον Front Office Manager του τμήματος Υποδοχής και συνοδεύεται από την Guest Relation, η οποία υποβοηθά. Πριν την έναρξη της ξενάγησης συγκεντρώνεται το γκρουπ σε ένα ιδιαίτερο χώρο, ειδικά διαμορφωμένο και εκεί γίνεται μια σύντομη, εμπειριστατωμένη παρουσίαση του ξενοδοχείου με φωτογραφικό υλικό, slides, κτλ. Μετά την **παρουσίαση** ξεκινάει η ξενάγηση, η πορεία της οποίας έχει προκαθοριστεί βάσει πωλήσεων & marketing της εταιρείας. Στα δωμάτια που παρουσιάζονται στο group υπάρχουν μέσα **οι προσφορές αφίξεων**, ανάλογα με την κατηγορία δωματίου. Κατά τη διάρκεια της ξενάγησης προβάλλονται τα δυνατά σημεία του ξενοδοχείου και με τέτοιο τρόπο, ώστε η περιήγηση να είναι ενδιαφέρουσα και με εναλλαγές. Κατά την επίσκεψη σε κάθε τμήμα, παρουσιάζεται ο προϊστάμενος του και καλωσορίζει το γκρουπ. Καλό είναι να υπάρχει πάντα ένα σύντομο πρόγραμμα ξενάγησης του ξενοδοχείου, ώστε σε περίπτωση που ο χρόνος δεν επαρκεί για πλήρη ξενάγηση, να πραγματοποιείται αυτό. Σε περίπτωση γκρουπ ή μεμονωμένων πελατών, οι οποίοι δεν ειδοποίησαν το ξενοδοχείο για την άφιξη και για την εκτός προγράμματος ξενάγησή τους, ο υπεύθυνος υποδοχής και ξενάγησης είναι ο υπεύθυνος βάρδιας. Κατά την διάρκεια της παραμονής και κατόπιν συνεννόησης με τον αρχηγό (υπεύθυνο), ο Διευθυντής προσκαλεί το γκρουπ για ένα

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

ποτό καλωσορίσματος. Καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής υπάρχει **απογευματινή υπηρεσία** (turn down service) και ανανέωση των φρούτων καθημερινά. Το **πρωινό** λαμβάνεται στο κεντρικό εστιατόριο. Κατά την επίσκεψη γκρουπ ο Room Division Manager **γευματίζει μαζί τους.**

Κατά την παραμονή γκρουπ σε ένα απ τα γεύματα παρευρίσκεται ο Room Division Manager ή ο Front Office Manager.

➤ **Άφιξη V.I.P και V.V.I.P.**

Σε περίπτωση **V.I.P** κρατήσεων ενημερώνεται πάντα ο Γενικός Διευθυντής. Οι VIP πελάτες είναι συνήθως μέλη των Counter Club, Δημοσιογράφοι, Ιδιοκτήτες Τουριστικών Γραφείων, Αρχηγοί Συνεδρίων, Πολιτικοί, Βουλευτές και Διοικητικά Στελέχη. Η διαδικασία του check in είναι ακριβώς η ίδια με τους υπόλοιπους πελάτες αλλά με μοναδική διαφορά τη συμπλήρωση του Registration form, όπου γίνεται στο δωμάτιό του και επιστρέφει αργότερα. Οι VIP πελάτες καλωσορίζονται από τον Room Division Manager, ή τον υπεύθυνο βάρδιας, που βρίσκεται έξω από τον πάκο της υποδοχής και συνοδεύονται από αυτόν στο δωμάτιό του. Ρωτούνται ακόμα αν επιθυμούν να τους προσφερθεί οποιοδήποτε ρόφημα ή ποτό στο δωμάτιο. Στην κατηγορία των **V.V.I.P** πελατών δηλαδή των Αρχηγών Χωρών, Πρωθυπουργών, Υπουργών, Πρέσβευων, προέδρων τουριστικών πρακτορείων, το τμήμα των Δημοσίων Σχέσεων (Guest Relations) είναι υπεύθυνο για οποιαδήποτε επιθυμία ή ανάγκη εκφράσουν. Αυτούς τους πελάτες αρχικά τους **υποδέχονται** στην είσοδο του ξενοδοχείου ο διευθυντής, ο Room Division Manager και η Guest Relation. Αν ο πελάτης είναι γυναίκα ή συνοδεύεται από γυναίκα, ο Διευθυντής ή ο Room Division Manager της **προσφέρει** μία **ανθοδέσμη** και η Υπηρεσία Room Service προσφέρει ένα **ποτό** και στους δύο (συνήθως φρέσκο χυμό, σαμπάνια). Κατόπιν **συνοδεύονται** στο δωμάτιο από τον Room Division Manager. Η συμπλήρωση του Registration Form πραγματοποιείται στο δωμάτιο του πελάτη και επιστρέφεται αργότερα. Και στις δύο κατηγορίες πελατών, ρωτάται τι περιοδικά και εφημερίδες διαβάζουν και υπάρχει μέριμνα να τα προμηθεύονται. Λίγο αργότερα ο Room Division Manager ή ο υπεύθυνος βάρδιας τηλεφωνεί στους πελάτες, καλωσορίζοντας τους και ρωτώντας τους αν είναι ευχαριστημένοι με το δωμάτιο.

➤ **Άφιξη πελατών υψηλών υπηρεσιών - Famous Class .**

Αξίζει να σημειωθεί ότι στους πελάτες με κρατήσεις πολυτελών δωματίων (Famous Class) παρέχονται **υψηλές υπηρεσίες** και εστιάζεται περισσότερο η προσοχή της υποδοχής στην κράτηση και στην άφιξη τους. Συγκεκριμένα στις κρατήσεις Famous Class πελατών (Ελλήνων ή άλλων εθνικοτήτων) θα πρέπει να προωθείται κυρίως η πώληση B&B (Bed & Breakfast). Και σε αυτή τη περίπτωση η διαδικασία άφιξης ξεκινάει από την προηγούμενη ημέρα. Για την ορθότητα της κράτησης, ο Room Division Manager πραγματοποιεί τον τελευταίο έλεγχο για τον τύπο του δωματίου που έχει κρατηθεί για τον famous Class πελάτη. Εκδίδεται **ειδική λίστα** με FC πελάτες από την υποδοχή , με την οποία ενημερώνεται το τμήμα ορόφων (Housekeeping), ο υπεύθυνος των επισιτιστικών τμημάτων (Food & Beverage Manager), η υπεύθυνη των Δημοσίων Σχέσεων (Guest Relation Officer) και το τμήμα

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

ελέγχου (Control Department). Την ημέρα άφιξης το δωμάτιο ελέγχεται από την προϊσταμένη ορόφων ή την βοηθό της για τον πλήρη εφοδιασμό του δωματίου με τα κατάλληλα χρηστικά είδη.

Για τις προσφορές δωματίου, ελέγχεται από τον F&B Mgr. Σε περίπτωση που ο Famous Class πελάτης επιθυμεί **ιδιωτική μεταφορά** από το αεροδρόμιο ή λιμάνι προς το ξενοδοχείο, (private transfer) το τμήμα Υποδοχής μεσολαβεί και ρυθμίζει την ασφαλή μεταφορά μέσω συνεργατών του ξενοδοχείου.

Ο Famous Class πελάτης αναζητείται στο αεροδρόμιο με ειδικό πινάκιο όπου αναγράφεται το ονοματεπώνυμο και το ξενοδοχείο διαμονής του πελάτη. Το Taxi ή το Limo service είναι πολυτελείας και ο επιλεγμένος οδηγός του οφείλει να είναι κατάλληλα ντυμένος και να μιλάει τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα. Κατά την διάρκεια της μεταφοράς ο οδηγός δεν χρησιμοποιεί το κινητό του τηλέφωνο, ούτε τον ασύρματο και αποφεύγει το κάπνισμα και επιπλέον ενημερώνει την Υποδοχή 10 λεπτά πριν την άφιξή του. Κατά την **άφιξη** του **Famous Class** πελάτη στην είσοδο του ξενοδοχείου ο γκρουμ ανοίγει την πόρτα του επιβατικού αυτοκινήτου στον πελάτη, καλωσορίζοντας τον. Η διαδικασία του check in πραγματοποιείται σε ειδικά διαμορφωμένο desk, ευρισκόμενο σε εμφανές σημείο του Lobby. Η υπεύθυνη των Δημοσίων Σχέσεων (Famous Class Officer) παρευρίσκεται σε όλες τις αφίξεις Famous Class και το ωράριο διαμορφώνεται ανάλογα από τον Διευθυντή, όταν οι αφίξεις Famous Class δεν πραγματοποιούνται μέσα στα χρονικά πλαίσια του προκαθορισμένου ωραρίου της. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις και μεταμεσονύκτιες αφίξεις, ο υπάλληλος της υποδοχής, αναλαμβάνει πλήρως την διαδικασία άφιξης και την **συνοδεία** στο δωμάτιο και ενημερώνει την επόμενη για τις ενέργειες του την Υπεύθυνη των Δημοσίων Σχέσεων (Famous Class Officer). Κατά την άφιξη **προσφέρεται** ένα ποτήρι σαμπάνιας ή φρέσκος χυμός πορτοκάλι, οπωσδήποτε νερό και υγρά μαντηλάκια καθαρισμού επώνυμης μάρκας από την Famous Class Officer στο Famous Class Area όπου εκεί υπάρχει ένας μικρός μπουφές. Ο πελάτης συνοδεύεται στο δωμάτιο του από την FCO, η οποία του παραδίδει ένα φάκελο, που περιέχει :

- Το Registration Form
- Πλάνο του ξενοδοχείου
- Χάρτη του νησιού ή της ευρύτερης περιοχής,
- Τις Famous Class παροχές
- Την Carte-Visite της Famous Class Officer,
- Επιστολή καλωσορίσματος από το διευθυντή
- Το κλειδί.

Λίγο αργότερα ο Room Division Manager ή η Famous Class Officer, επικοινωνεί **τηλεφωνικά** με τον πελάτη, ρωτώντας τον αν όλα είναι όπως επιθυμεί ή αν χρειάζεται κάτι επιπλέον. Στη μεταφορά των αποσκευών των Famous Class πελατών δίνεται προτεραιότητα από τους γκρουμ με διακριτικό πάντα τρόπο. Σε περίπτωση που κατά την άφιξη το δωμάτιο δεν είναι έτοιμο ισχύουν τα γενικά πρότυπα. Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν μείνει ικανοποιημένος από το δωμάτιο του, η Famous Class Officer απευθύνεται στον Room Division Manager της υποδοχής για διευθέτηση του θέματος, ο οποίος είναι και ο αποκλειστικά υπεύθυνος.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

➤ **Ανώνυμη άφιξη – Incognito.**

Εάν ο πελάτης θέλει να διατηρήσει την ανωνυμία του και δηλώσει “incognito status”, καταχωρείται στα αρχεία του ξενοδοχείου με την παραπάνω **ένδειξη** και η εξυπηρέτηση του γίνεται σύμφωνα με βάση τις **ιδιαίτερες επιθυμίες του**. Δίδεται διακριτική και εχέμυθη πληροφόρηση από την Υποδοχή σε όλους τους προϊσταμένους τμημάτων για τον συγκεκριμένο πελάτη.

Απαγορεύεται ρητά να δοθεί από το προσωπικό οποιαδήποτε πληροφορία του ζητηθεί σχετικά με “incognito” πελάτη. Το τηλεφωνικό κέντρο δεν παρέχει καμία πληροφορία σχετικά με αυτόν τον πελάτη. Υπάρχει ενημέρωση του για όποιο τον αναζητά επίμονα ή ζητά πληροφορίες.

➤ **Αργοπορημένη άφιξη – Late arrival.**

Δυστυχώς όσο και αν η προετοιμασία και ο καλός προγραμματισμός είναι άρτια, υπάρχουν συχνά **αργοπορημένες** αφίξεις (late arrivals). Στις αργοπορημένες αφίξεις υπάρχει ενημέρωση, συμπληρώνοντας το **ειδικό έντυπο** το οποίο παραδίδεται μαζί με τις λίστες των αναχωρήσεων και των αφίξεων καθημερινά στον F&B Mgr. Στις 20:00 γίνεται επικοινωνία σε επίπεδο τμηματάρχων, όπου ο Room Division Mgr ενημερώνει τον F&B Mgr και μόνο, για τον επαναπροσδιορισμό των αργοπορημένων αφίξεων.

➤ **Έκτακτη άφιξη – Walk in.**

Τέλος στις έκτακτες αφίξεις για **μεμονωμένους πελάτες** (walks-in) ζητείται η πιστωτική κάρτα ώστε να κρατηθεί ο αριθμός της σαν **εγγύηση**. Την τελευταία μέρα αναχώρησης εξοφλείται ο λογαριασμός με την συνήθη διαδικασία εξόφλησης μέσω πιστωτικής κάρτας. Σε περίπτωση που δεν διαθέτει κάρτα, τότε **προεξοφλεί** όλη την παραμονή, αν αυτή είναι σύντομη (έως και 4 ημέρες). Αν είναι πέρα των 4 ημερών, τότε εξοφλεί τον λογαριασμό του ανά διήμερο. Για κάθε έκτακτη άφιξη ενημερώνεται η προϊσταμένη ορόφων, ο έλεγχος και το τμήμα Room Service.

3.7.δ Καταχώρηση Πελατών

Ο υπάλληλος υποδοχής με την σειρά του καταχωρεί τα στοιχεία των πελατών στην καρτέλα (**Profile**) του ηλεκτρονικό υπολογιστή μετά τη διαδικασία του check in με τα πλήρη στοιχεία του από το registration Form, το οποίο έπειτα αρχειοθετείται στην αντίστοιχη καρτελοθήκη του δωματίου. Σε περίπτωση δυσανάγνωστου, ελλιπούς, ή μη συμπληρωμένου Registration Form ενημερώνεται ο πελάτης και του ζητείται να το διορθώσει ή να το συμπληρώσει. Οποιοσδήποτε ιδιαιτερότητες, επιθυμίες, προβλήματα ή και δώρα που έχει κάποιος παλιός πελάτης, που είναι γνωστά καταχωρούνται στο Profile, ώστε να λαμβάνονται υπ’ όψιν σε μελλοντική επίσκεψη, για καλύτερη εξυπηρέτησή του ή σε περιπτώσεις overbooking σημειώνεται στο ιστορικό του πελάτη ότι έχει μετακινηθεί στο παρελθόν. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η σωστή συμπλήρωση των Registration Forms γιατί βοηθούν στην έκδοση λογαριασμού με σωστά στοιχεία και να έχει το πελατολόγιο τις σωστές διευθύνσεις

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

3.7.ε Πληροφόρηση και καθοδήγηση πελατών κατά την άφιξη.

Στο τέλος του Check in ο υπάλληλος υποδοχής φροντίζει να δώσει κάποιες χρήσιμες πληροφορίες για τον αριθμό του δωματίου, την **κατεύθυνση** προς το δωμάτιο, το ωράριο του εστιατορίου και την ώρα του προσεχούς γεύματος. Σε αυτό το σημείο αξίζει να σημειωθεί ότι η όλη διαδικασία του check in δεν πρέπει να διαρκεί πάνω από 5 λεπτά.

Στο τέλος της ενώ ο groom στέκεται διακριτικά σε κοντινή απόσταση από την υποδοχή παίρνει εντολή από τον υπάλληλο υποδοχής για την μεταφορά των αποσκευών στο δωμάτιο. Αμέσως μετά γίνεται check in και στο κομπιούτερ ώστε να ενεργοποιηθεί το τηλέφωνο και η δυνατότητα χρεώσεων στο δωμάτιο αλλά και η εγγραφή στο βιβλίο πόρτας.



Στα 5* ξενοδοχεία αφού τελειώσει η διαδικασία του check in κάποιος από το τμήμα της υποδοχής, είτε Υπάλληλος Υποδοχής, είτε ακόμα και προϊστάμενος Υποδοχής, αναλαμβάνει να πάει τον πελάτη στο δωμάτιο του. Εφόσον δεν υπάρχει δυνατότητα αναλαμβάνει ο γκρουμ.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Το άτομο που συνοδεύει τον πελάτη προπορεύεται ώστε να δείχνει την κατεύθυνση προς το δωμάτιο. Καθodόν, δίδονται πληροφορίες για την τοποθεσία του κάθε τμήματος αλλά και για τις διάφορες εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται στο ξενοδοχείο. Κατά την είσοδο και έξοδο του πελάτη από το ασανσέρ ο υπάλληλος κρατά την πόρτα και του προτάσσει το χέρι, δείχνοντάς του την είσοδο ή την έξοδο αντίστοιχα.

Αν υπάρχουν χειραποσκευές προθυμοποιείται να τις μεταφέρει. Φθάνοντας στο δωμάτιο και ανοίγοντας την πόρτα, παραμερίζει ευγενικά ώστε να μπει πρώτος ο πελάτης. Γίνεται επεξήγηση του τρόπου λειτουργίας της πόρτας, του συστήματος ενέργειας με κάρτα ή μαγνητικό κλειδί, του κλιματισμού και του μηχανισμού της μπανιέρας.

Ακόμα πληροφορείται ότι η προσφορά δωματίου είναι από το ξενοδοχείο και δεν χρεώνεται. Με τον όρο προσφορά δωματίου νοείται ένα πλούσιο καλάθι με φρούτα εποχής, συνοδευόμενο από ένα παραδοσιακό μπουκάλι κρασί ενώ σε κάποιους εκλεκτούς πελάτες (V.I.P, V.V.I.P και Famous Class) προσφέρονται επιπλέον εδέσματα, γλυκά και λουλούδια.

3.7.ζ Παραμονή πελατών

Εξίσου σημαντικός όμως είναι ο ρόλος της υποδοχής και στην παραμονή του πελάτη έχοντας διεκπεραιώσει σωστά το check-in. Το τμήμα της υποδοχής είναι **ενημερωμένο** για τις διάφορες εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται στο ξενοδοχείο και τις επισκέπτεται μια φορά, ούτως ώστε να έχει **προσωπική άποψη** και γνώση με στόχο πάντα την μοναδική ευχάριστη και άνετη διαμονή του πελάτη.



« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Το προσωπικό του ξενοδοχείου προσπαθεί να κάνει κάθε πελάτη να νιώσει ξεχωριστός και όχι απλά ένα στοιχείο της μάζας (π.χ. προσφώνηση με το όνομά του, ενθουμούμενοι τον αριθμό δωματίου κτλ). Όταν υπάρχει συνωστισμός πελατών, οι πελάτες που περιμένουν πρέπει να έχουν την αίσθηση ότι έχουν γίνει αντιληπτοί από το προσωπικό. Αυτό επιτυγχάνεται με ένα βλέμμα γνέφοντας προς το μέρος τους. Οποιαδήποτε **ερώτηση** από τον πελάτη στην Υποδοχή πρέπει να απαντάται ανεξάρτητα από το βαθμό δυσκολίας της. Ένα βήμα για αυτό είναι η σωστή **οργάνωση** του τμήματος της Υποδοχής και η από πριν συλλογή πληροφοριών. Ακόμα και εάν το προσωπικό δεν γνωρίζει άμεσα την απάντηση, ενδιαφέρεται να μάθει και να απαντήσει όσο το δυνατόν γρηγορότερα.



Συνεπώς είναι απαραίτητο ο κάθε Υπάλληλος Υποδοχής

- Να είναι πάντα σε εγρήγορση
- Να μην κάθεται ποτέ όταν δίνει πληροφορίες στον πελάτη
- Να μην ακουμπά το Desk
- Να συμπεριφέρεται φιλικά προς τον πελάτη
- Να μην εκφράζει ποτέ αντιδικία σε περίπτωση παραπόνου από πελάτη
- Να προσπαθεί να είναι ευχάριστος προς τον πελάτη
- Να μην είναι δουλοπρεπείς.
- Να πληροφορείται από τους αναχωρούντες πελάτες αν έμειναν ευχαριστημένοι ή όχι από την διαμονή τους στο ξενοδοχείο.

3.7.η Εξυπηρέτηση τηλεφωνικού κέντρου.

Απαντήσεις σωστές και άμεσες καλείται να δίνει ο κάθε υπάλληλος της Υποδοχής και τηλεφωνικά καθώς το τμήμα Υποδοχής είναι εξ' ολοκλήρου υπεύθυνο του τηλεφωνικού κέντρου. Το τηλεφωνικό κέντρο λειτουργεί 24 ώρες, ο υπάλληλος Υποδοχής πρέπει να απαντά με ζεστό και φιλικό τόνο και με ευγένεια προθυμοποιείται να εξυπηρετήσει.

Ο υπάλληλος Υποδοχής που το διαχειρίζεται πρέπει να έχει **άριστη γνώση** των εσωτερικών τηλεφώνων και ένα άρτια **οργανωμένο ευρετήριο** με τα τηλέφωνα ανάγκης, διοίκησης και συνεργατών.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Σε εξωτερική κλήση, η οποία απαντάται το πολύ σε 4 χτυπήματα δίδεται η απάντηση καθώς εξής : «όνομα εταιρίας, όνομα ξενοδοχείου, χαιρετισμός και επίθετο υπαλλήλου».

Σε περίοδο εορτών (Πάσχα και Δεκαπενταύγουστο) λέγονται αντί του χαιρετισμού οι αντίστοιχες ευχές. Τις περιόδους αυτές, η μουσική της αναμονής να έχει το ανάλογο ύφος.

Σε περίπτωση που ο καλούμενος δεν απαντά και η γραμμή επιστρέψει, ο υπάλληλος μιλάει ξανά λέγοντας ότι δεν υπήρξε απάντηση και ρωτά αν επιθυμεί να αφήσει μήνυμα, το οποίο σημειώνεται ευδιάκριτα και καταγράφεται η ημερομηνία, η ώρα, το όνομα και το τηλέφωνο του καλούντος.

Σε περίπτωση κατειλημμένης γραμμής, ο καλών ρωτάται αν επιθυμεί να επικοινωνήσει ξανά ή να αφήσει μήνυμα. Εάν επιθυμεί να περιμένει ξανασυνδέεται η γραμμή. Εφόσον δεν επιτευχθεί η σύνδεση, ούτε δεύτερη φορά, ρωτάται κατά τακτά χρονικά διαστήματα αν επιθυμεί να συνεχιστεί η αναμονή του.

Σε περίπτωση που ζητείται η Διοίκηση ή το management, ανακοινώνεται στο πρόσωπο που ζητείται η διοίκηση το όνομα του καλούντος πριν γίνει η σύνδεση.

Αν η σύνδεση δεν είναι εφικτή ο υπάλληλος ενεργεί όπως και σε περίπτωση πελάτη, με τη διαφορά ότι ζητά επιπλέον το χρονικό πλαίσιο στο οποίο θα μπορέσει κάποιος να επικοινωνήσει μαζί του χωρίς να τον ενοχλήσει. Η ανωνυμία καθώς και οι ώρες που κάποιος πελάτης επιθυμεί να μην ενοχλείται γίνονται σεβαστά και κατανοητά. Δεν επιτρέπονται τα προσωπικά τηλεφωνήματα για όλο το προσωπικό (και για εισερχόμενες και για εξερχόμενες κλήσεις) εν ώρα εργασίας, εκτός έκτακτων περιπτώσεων. Συχνός έλεγχος γίνεται στο λογαριασμό άγνωστων χρεώσεων, για τυχόν χρεώσεις που δεν μεταφέρονται έγκαιρα σε λογαριασμούς.

Σε περίπτωση τηλεφωνημάτων για βομβιστική ενέργεια ή άλλων απειλητικών κλήσεων, ενημερώνεται άμεσα ο Γενικός Διευθυντής, ο οποίος με τη σειρά του ενημερώνει την Αστυνομική Διεύθυνση της περιοχής, την Διοίκηση και την κεντρική Διεύθυνση της Εταιρείας.

Σημαντικό κομμάτι του τηλεφωνικού κέντρου είναι η αφύπνιση των πελατών από το τμήμα της Υποδοχής. Οι τρόποι αφύπνισης είναι δύο, είτε μέσω της υποδοχής,

είτε αυτόματα από το δωμάτιο. Η νυχτερινή βάρδια με την ανάληψη των καθηκόντων της φροντίζει να ενημερώνεται για τη αφύπνιση. Η κλήση για αφύπνιση δεν πρέπει να γίνεται νωρίτερα ή αργότερα από 5 λεπτά από την ζητηθείσα ώρα. Η κλήση για αφύπνιση δεν πρέπει να γίνεται νωρίτερα ή αργότερα από 5 λεπτά από την ζητηθείσα ώρα. Η κλήση γίνεται με ζεστό και φιλικό τρόπο, καλημερίζοντας τον πελάτη και ανακοινώνοντας του ότι είναι η υπηρεσία αφύπνισης και την ώρα. Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν απαντά ή έχει το τηλέφωνο ανοικτό, η κλήση αφύπνιση επαναλαμβάνεται μετά από 3 λεπτά. Εφόσον δεν υπάρξει απάντηση στην κλήση ούτε τη δεύτερη φορά, όποιος υπάλληλος είναι διαθέσιμος εκείνη την ώρα από το προσωπικό στέλνεται στο δωμάτιο. Εφόσον δεν υπάρξει απάντηση, ούτε κατ' αυτόν τον τρόπο εισέρχεται στο δωμάτιο. Σε περίπτωση ομαδικής αφύπνισης η διαδικασία ξεκινά 5 λεπτά νωρίτερα από την προκαθορισμένη ώρα με σειρά δωματίων την αναγραφόμενη στη λίστα και εφόσον πρόκειται για γκρουπ η πρώτη κλήση γίνεται στον αρχηγό του γκρουπ.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

3.7.θ Παραλαβή και διανομή αλληλογραφίας, μηνυμάτων, φαξ

Μια σημαντική και υπεύθυνη υπηρεσία των Front Desk υπαλλήλων Υποδοχής είναι η αλληλογραφία, τα μηνύματα, το ταχυδρομείο, το Fax τα e-mail, που αφορούν τον πελάτη. Πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή και μεταχείριση στα μηνύματα-επιστολές που απευθύνονται στους πελάτες.



Σε περίπτωση μηνύματος, γράφεται καθαρά και ευανάγνωστα. Πρέπει να είναι σωστά ορθογραφημένο το όνομα του καλούντος αλλά και του πελάτη. Καταγράφεται ο χρόνος λήψης του και το όνομα αυτού που το έλαβε. Γράφεται και να εκτυπώνεται στον υπολογιστή, μπαίνει σε φάκελο, και αναγράφεται εξωτερικά ο τίτλος, το όνομα και ο αριθμός δωματίου (π.χ. Herrn Dr Mueller, Zimmer Nr.328) το τμήμα Guest Relation ενημερώνεται για μηνύματα, καθώς και για fax που αφορούν επετείους, γενέθλια κλπ. Προκειμένου για δυσάρεστα γεγονότα ενημερώνεται ο προϊστάμενος Υποδοχής (ή εν απουσία του ο υπεύθυνος βάρδιας), ο οποίος φροντίζει να παραδώσει το μήνυμα αυτοπροσώπως και διακριτικά στον πελάτη.

Σε περίπτωση αλληλογραφίας, αν ο πελάτης δεν έχει αφιχθεί ακόμα, φυλάσσεται στο φάκελο αναμενόμενων αφίξεων και παραδίδεται κατά την άφιξη του πελάτη. Τοποθετείται και η ανάλογη ένδειξη στο profile του πελάτη που πρόκειται να αφιχθεί. Αν ο πελάτης έχει αναχωρήσει αναγράφεται η ένδειξη «Αναχώρησε» με υπογραφή και επιστρέφεται στον αποστολέα, εκτός και εάν υπάρχει εντολή του πελάτη να του αποσταλεί σε συγκεκριμένη διεύθυνση.

Σε περίπτωση φαξ (Fax), αν είναι πολυσέλιδο, τότε ταξινομείται αριθμητικά και ποτέ δεν παραδίδεται με ανακατωμένες σελίδες. Φαξ (Fax) το οποίο δεν αναφέρει το όνομα του παραλήπτη ή ο παραλήπτης έχει ήδη αναχωρήσει, είτε η λήψη είναι κακή, αποστέλλεται στον αποστολέα, νέο Fax, γνωστοποιώντας του το γεγονός και παρακαλώντας τον να στείλει εκ νέου άλλο ή να αναφέρει το όνομα τον παραλήπτη αν διαμένει ακόμα στο ξενοδοχείο. Fax που ζητήσει να στείλει κάποιος πελάτης του ξενοδοχείου αποστέλλεται και να χρεώνεται άμεσα. Όλα τα είδη μηνυμάτων μεταφέρονται στο δωμάτιο από το γκρουμ, το αργότερο μέσα σε μισή ώρα, ο οποίος

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

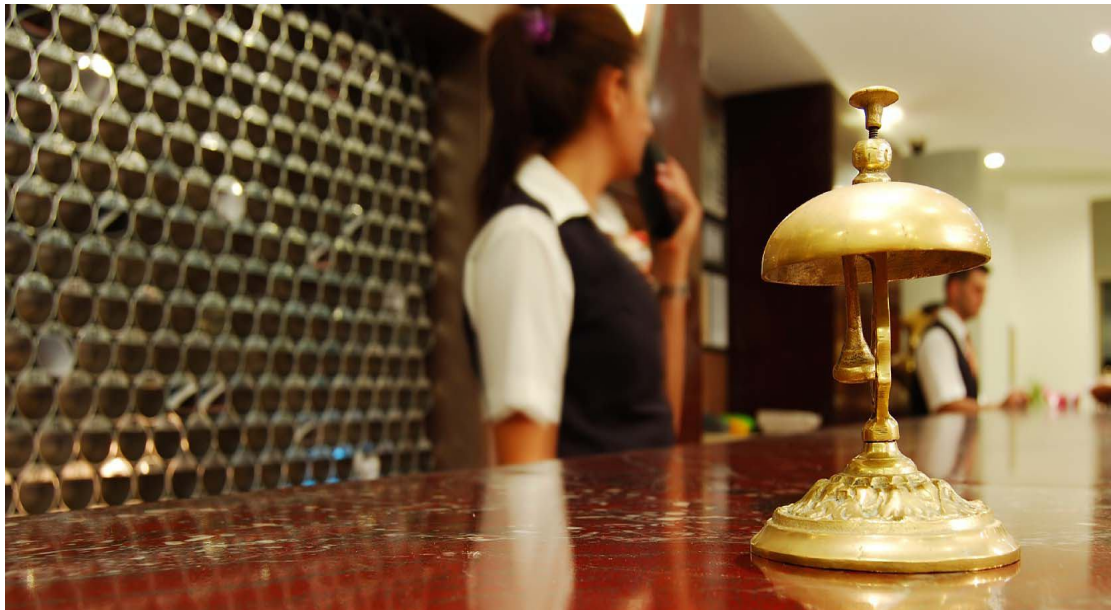
χτυπώντας την πόρτα αναγγέλλει “Message service”. Κατά την απουσία του πελάτη, τοποθετούνται σε εμφανές σημείο του δωματίου (π.χ. στο κομοδίνο ή δίπλα από την τηλεόραση). Μηνύματα μοιράζονται στα δωμάτια από τις 09:00- 14:00 και από τις 17:30-21:30.

Σε περίπτωση που οποιοδήποτε μήνυμα έχει την ένδειξη «ΕΠΕΙΓΟΝ» παραδίδεται αμέσως.

Αν υπάρχει ένδειξη «μην ενοχλείται» στην πόρτα, η Υποδοχή αναλαμβάνει να ειδοποιήσει τηλεφωνικά τον πελάτη.

3.7.1 Ημερήσια αναφορά (Auditing)

Ένα είδος ημερήσιας αναφοράς (Auditing) είναι ο **πρωινός** και ο **βραδινός έλεγχος**. Οι υπάλληλοι Υποδοχής της πρωινής βάρδιας ελέγχουν τον **αριθμό των πελατών** αλλά και των **δωματίων** διαθέσιμων και κατειλημμένων και διαπιστώνουν αν υπάρχουν διαφορές με τις αρχικές κρατήσεις, και συμφωνούν την αναφορά τους (Report) με εκείνη της προϊσταμένης ορόφων (Housekeeping Report).



Κατά τη νυχτερινή βάρδια, ο έλεγχος αφορά τους αφιχθέντες πελάτες και τα δωμάτιά τους, τη σωστή **χρέωσή** τους, την ορθότητα των **στοιχείων κράτησης και άφιξης**, τη συμφωνία με το **voucher** του πελάτη, αλλά και τις **συμφωνίες** για τις **χρεώσεις** των τμημάτων, τις **εξοφλήσεις τιμολογίων** και τις **αποδείξεις συναλλάγματος**.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Επιπλέον η νυχτερινή βάρδια είναι αυτή που εκτυπώνει τα διάφορα ενημερωτικά έντυπα για την κίνηση της επόμενης ημέρας, αρχειοθετεί το βιβλίο πόρτας της ημέρας, καταγράφει τη λίστα αφύπνισης πελατών, διαμοιράζει τις αποδείξεις από τα τμήματα στις καρτελοθήκες των δωματίων, ελέγχει συμφωνεί και κλείνει με όλα τα τμήματα που συνεργάζεται.

3.7.1α Τήρηση λογαριασμών πελατών (Main Courante)

Το τμήμα της τήρησης λογαριασμών πελατών αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά κομμάτια της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Οι λογαριασμοί πελατών συνδέονται άμεσα με τα περισσότερα τμήματά του ξενοδοχείου και κυρίως με τα τμήματα εκείνα στα οποία ο πελάτης πραγματοποιεί Extra χρεώσεις/καταναλώσεις. Είναι καθήκον του τμήματος τήρησης λογαριασμών πελατών (Main Courante) να καταχωρεί, να ελέγχει και να επιβεβαιώνει τους λογαριασμούς των πελατών ανά τμήμα. Το τμήμα της Main Courante ασχολείται κατά πρώτον με τις εργασίες που αφορούν τις οικονομικές δοσοληψίες των πελατών κατά την παραμονή τους στο ξενοδοχείο και τις παραδίδει στο τμήμα του λογιστηρίου και κατά δεύτερον με όλους τους λογαριασμούς και τις υποχρεώσεις της επιχείρησης προς τρίτους, σε συνεργασία με το τμήμα του Front office, του Back Office και του λογιστηρίου το οποίο στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες λειτουργεί αυτόνομα.

Πιο αναλυτικά οι δικαιοδοσίες του συγκεκριμένου Τμήματος είναι οι εξής:

- Λογαριασμοί/χρεώσεις πελατών.
- Έλεγχος των χρεώσεων πελατών.
- Εξόφληση λογαριασμών πρακτορείων - Tour Operators.
- Καταχώρηση των Voucher, έλεγχος των στοιχείων και των κρατήσεων σύμφωνα με τα στοιχεία των αφιχθέντων αφίξεων.
- Έκδοση τιμολογίων.
- Προετοιμασία λογαριασμών για της επόμενης ημέρας.
- Έλεγχος και συμφωνία των συγκεντρωτικών καταστάσεων με τις κορδέλες των μηχανών.
- Μηδενισμός ταμειακών μηχανών.
- Και συνεχή επικοινωνία με το λογιστήριο για ενημέρωση όλων των σχετικών λογαριασμών.

Συνοπτικά οι αρμοδιότητες του Main Courante επαυξάνουν την δυνατότητα ελέγχου στους λογαριασμούς πελατών και απλοποιούν σημαντικά τη διαδικασία κλεισίματος ημέρας από τον νυχτερινό υπάλληλο υποδοχής (Night Auditor).

3.7.1β Ασφάλεια τμήματος υποδοχής

Το τμήμα της Υποδοχής και ιδιαίτερα η νυχτερινή βάρδια είναι πάντα ενήμερη σε θέματα ασφάλειας, πυροπροστασίας, λειτουργίας ανελκυστήρων και υδραυλικών εγκαταστάσεων υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες που οφείλουν να τηρούνται από τους υπαλλήλους υποδοχής. Συγκεκριμένα:

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Δίδεται ιδιαίτερη προσοχή όταν εισέρχονται στο χώρο του ξενοδοχείου άτομα ύποπτα ή μη ευπρεπώς ενδεδυμένα.

Όταν εντοπίζεται άτομο ξένο προς το ξενοδοχείο, γίνεται διακριτικός έλεγχος και αν κριθεί απαραίτητο ενημερώνεται η ασφάλεια του ξενοδοχείου.

Όταν προκύψουν διάφορες επικίνδυνες καταστάσεις ειδοποιείται αμέσως Διεύθυνση. Το συρτάρι με το ταμείο είναι πάντα κλειδωμένο όταν δεν χρησιμοποιείται.

Δεν επιτρέπεται να απομακρυνθεί ο υπάλληλος βάρδιας εφόσον δεν υπάρχει δεύτερος υπάλληλος στην Υποδοχή.

Κατά την αναχώρηση του πελάτη, αν υπάρχει κάποια απώλεια αντικειμένου από το δωμάτιο, ερωτάται διακριτικά αν γνώριζε κάτι.

Το πασπαρτού (Master Key) το κρατούν πάντα οι υπεύθυνοι και δεν παραδίδεται ποτέ σε πελάτη.

Πληροφορίες αυστηρά επαγγελματικές δεν δίνονται στους πελάτες.

Η είσοδος στα δωμάτια σε μη ένοικους του ξενοδοχείου επιτρέπεται μόνο κατόπιν έγκρισης τη Διεύθυνση.

Η επικοινωνία / επαφή της ασφάλειας του ξενοδοχείου θα πρέπει να είναι άμεση με την Υποδοχή, ούτως ώστε να επεμβαίνει σε περιπτώσεις ανάγκης (π.χ. μεθυσμένους πελάτες, κλοπές κλπ.)

3.7.ιγ Χρήση χρηματοθυρίδας

Κατά τη διάρκεια της παραμονής του, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να κάνει χρήση της χρηματοθυρίδας (Safe) δωματίου ή της χρηματοθυρίδας Υποδοχής. Συγκεκριμένα η χρηματοθυρίδα του δωματίου διαχειρίζεται αποκλειστικά από τον Room Division Manager της Υποδοχής ενώ τις χρηματοθυρίδες της Υποδοχής της χειρίζονται οι Υπάλληλοι της Υποδοχής και βρίσκονται σε ιδιαίτερα προστατευμένο χώρο.

3.7.ιδ Προβλήματα, βλάβες, ατυχήματα, παράπονα πελατών

➤ Προβλήματα κατά την άφιξη.

Τόσο στις έκτακτες όσο και στις προγραμματισμένες αφίξεις σε περιόδους μεγάλης πληρότητας, εγκυμονεί ο κίνδυνος με την άφιξη του πελάτη **να μην είναι έτοιμο το δωμάτιό του λόγω φόρτου εργασίας ή λόγω προγενέστερης άφιξης** από την προκαθορισμένη. Αλλά και σε αυτή τη περίπτωση το προσωπικό της Υποδοχής καλείται να προσφέρει στο πελάτη επιλογές ώστε να μην δυσαρεστηθεί και να περάσει ευχάριστα κατά το χρόνο αναμονής του. Συγκεκριμένα για άφιξη μέχρι τις 12:00 προσφέρεται το καθιερωμένο **ποτό καλωσορίσματος**. Για άφιξη από τις 12:00 έως και 13:00 και με αναμονή έως και 1 ώρα, προσφέρεται ένα επιπλέον **τοπικό ποτό** (local drink). Για αναμονή από 1 έως και 2 ώρες του δίδεται ένα **κουπόνι/άτομο** (voucher) γεύματος όπου ισχύει μόνο για την ημερομηνία που αναγράφεται. Επιπλέον το προσωπικό της υποδοχής **ευχαριστεί θερμά** τους πελάτες **για την κατανόηση** τους και **δεσμεύεται** για την ακριβή ώρα και παράδοσης του δωματίου. Αμέσως μόλις ετοιμασθεί, ενημερώνεται και συνοδεύεται στο δωμάτιο.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Δε δικαιολογείται σε καμία περίπτωση για άφιξη μετά τις 12:00 αναμονή του πελάτη πέρα των 2 ωρών. Σε ειδικές περιπτώσεις καθυστέρησης παράδοσης δωματίου, επεμβαίνει ο Room Division Manager και εν απουσία του ο αντικαταστάτης του. Ο Γενικός Διευθυντής ενημερώνεται για το συμβάν. Σε περιπτώσεις οικογενειών με παιδιά έως 6 ετών, ανάπηρων, άρρωστων, VIP, very early arrival, επαναλαμβανόμενων πελατών προτείνει εναλλακτική λύση εφόσον δύναται. Σε οποιοδήποτε από τις παραπάνω περιπτώσεις καθυστέρησης παράδοσης δωματίου ο πελάτης **ενημερώνεται** από τον υπάλληλο υποδοχής σε τακτά χρονικά διαστήματα σχετικά με την προετοιμασία και πιθανή ώρα παράδοσης του δωματίου.

Επιπλέον προβλήματα στις αφίξεις που χρήζουν άμεση αντιμετώπιση από το τμήμα της Υποδοχής δημιουργούνται όταν ο πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος από το δωμάτιο του. Αυτό μπορεί να συμβαίνει είτε

Σε πελάτη που δεν του δόθηκε ο τύπος δωματίου που είχε κλείσει και θα πρέπει να ικανοποιηθεί το συντομότερο δυνατό,

είτε σε πελάτη που του δόθηκε το δωμάτιο που έχει κλείσει αλλά δεν είναι ικανοποιημένο.

Η υποδοχή οφείλει να κάνει **κατανοήσει** πλήρως το πρόβλημα του ώστε να δοθεί η καλύτερη δυνατή **λύση**, ειδάλλως την επόμενη ημέρα ή το αργότερο σε τρεις μέρες, το οποίο όμως λειτουργεί δεσμευτικά. Αν ο πελάτης εξακολουθεί και στις δύο περιπτώσεις να μην είναι ικανοποιημένος τότε **προτείνει** ανώτερους τύπους δωματίου με τη σχετική επιβάρυνση. Το ποσό της επιβάρυνσης είναι η διαφορά που προκύπτει,

υπολογίζοντας τους αντίστοιχους τύπους δωματίων στις επίσημες τιμές (official rates). Ιδιαίτερη προσοχή δίδεται από τους Υπάλληλους Υποδοχής στο ύψος της επιβάρυνσης ώστε να μην χρεωθεί λιγότερο από το ποσό που θα πληρώσει στο ταξιδιωτικό του γραφείο. Οι ανώτεροι τύποι δωματίων προτείνονται και προωθούν στους πελάτες από τους υπάλληλους της υποδοχής και του τμήματος των Δημοσίων Σχέσεων (Guest Relations).

➤ **Περιπτώσεις βλαβών.**

Ακόμα και σε περιπτώσεις βλαβών μεσολαβεί η υποδοχή μεταξύ πελάτη και τεχνικού τμήματος. Συγκεκριμένα η καταγραφή των βλαβών γίνεται από το τμήμα της υποδοχής ή την τηλεφωνήτρια, οι οποίες δίνονται από τον πελάτη προσωπικά, από τις καμαριέρες τηλεφωνικά και την προϊσταμένη ορόφων ή τον βοηθό της. Η καταγραφή γίνεται ακόμα και από τους προϊσταμένους τμημάτων, οι οποίοι τηρούν δικό τους βιβλίο βλαβών για τις βλάβες που εντοπίζουν στα δικά τους τμήματα & χώρους του ξενοδοχείου. Οι βλάβες που δίνονται από τον πελάτη πρέπει να κατανοούνται πλήρως, διαφορετικά κάποιος από το προσωπικό της υποδοχής πηγαίνει μαζί του στο δωμάτιο, ώστε να γίνει σαφές τι εννοεί ο πελάτης. Όλες οι βλάβες καταχωρούνται στο ειδικό μπλοκ «Δελτίο βλαβών» και δεν δίδονται προφορικά. Η τεχνική υπηρεσία του ξενοδοχείου οφείλει το αργότερο σε 3 ώρες από την ώρα που παρέλαβε το έντυπο βλάβης, να επισκευαστεί τη βλάβη. Η αποκατάσταση των βλαβών γίνεται σε προκαθορισμένες ώρες, οι οποίες είναι μεταξύ 10:00-14:00 & 17:00-20:00 και έκτακτες περιπτώσεις.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Για βλάβες, οι στο μπλοκ εντολής βλάβης φαίνεται ότι έχουν δοθεί δεύτερη φορά και δεν έχουν επιδιορθωθεί, ειδοποιείται ο προϊστάμενος υποδοχής και σε συνεργασία με τον προϊστάμενο της τεχνικής υπηρεσίας δίνουν άμεση λύση. Αφού η βλάβη έχει αποκατασταθεί, τότε σημειώνεται στο μπλοκ του δελτίου βλαβών η ώρα αποκατάστασης. Από την υποδοχή το δευτερότυπο συρράπτεται στο στέλεχος του μπλοκ βλαβών. Κάθε πρωί τα τριπλότυπο των δελτίων βλαβών παραλαμβάνονται από το Γενικό Διευθυντή ή τον Room Division Mgr για ενημέρωση. Αν για κάποιο λόγο, η βλάβη δεν μπορεί να επιδιορθωθεί, ενημερώνεται η υποδοχή, η οποία στη συνέχεια ενημερώνει τον πελάτη, προτείνοντας του όλες τις εναλλακτικές λύσεις. Για την αρμονική συνεργασία υποδοχής – τεχνικής υπηρεσίας, πρέπει η περιγραφή των βλαβών να είναι όσο γίνεται πιο κατατοπιστική, ούτως ώστε να διορθώνονται σωστά και γρήγορα.

➤ **Περίπτωση αναζήτησης πελάτη.**

Μια επιπλέον δύσκολη περίπτωση κατά την παραμονή των πελατών που καλείται να ανταπεξέλθει το προσωπικό της υποδοχής είναι η αναζήτηση πελατών που μπορεί να έχουν χαθεί εντός και εκτός της ξενοδοχειακής μονάδας. Γενικά στα 5* ξενοδοχεία η εξυπηρέτηση των πελατών που αναμένουν τηλεφώνημα και έχουν ενημερώσει την υποδοχή και οι οποίοι βρίσκονται σε κοινόχρηστους χώρους γίνεται με ασύρματο τηλέφωνο. Η αναζήτηση των πελατών στο ξενοδοχείο δε γίνεται ποτέ με megάφωνο ή μεγαλοφώνως.

➤ **Περίπτωση ασθένειας – τραυματισμού πελάτη.**

Συνεχίζοντας τα προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίσει το τμήμα της υποδοχής κατά τη διάρκεια της παραμονής πελατών, είναι η περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού πελάτη. Απαιτείται από τους υπάλληλους Υποδοχής και όχι μόνο ψυχραιμία, υπεύθυνους και γρήγορους χειρισμούς όσον αφορά τον ασθενή αλλά και τους οικείους του. Σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού καλείται από την υποδοχή αμέσως γιατρός της ανάλογης ειδικότητας ή ασθενοφόρο για μεταφορά του στο νοσοκομείο, πάντα με συνοδεία ατόμου από το ξενοδοχείο. Υπάρχει άμεση ενημέρωση του Διευθυντή και του πρακτορείου του πελάτη. Και συγκεκριμένα η Guest Relation αν χρειαστεί να νοσηλευτεί για ορισμένο χρονικό διάστημα στο νοσοκομείο, οφείλει να δείξει ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την κατάσταση της υγείας του, με την πραγματοποίηση επίσκεψης και προσφοράς λουλουδιών, αλλά και τη συνεχή αναζήτηση πληροφοριών για την κατάσταση της υγείας του. Κατά την αναχώρηση από το ξενοδοχείο, ένα άτομο καθοριζόμενο από τον Διευθυντή βοηθά τον πελάτη στο μάζεμα των αποσκευών του, εάν εκείνος το επιθυμεί. Σε περίπτωση θανάτου κατά την διαμονή του πελάτη στο ξενοδοχείο, ενημερώνεται ο γιατρός, η αστυνομία, το πρακτορείο, ο Διευθυντής και η πρεσβεία της εθνικότητας του εφόσον διαμένει μόνος του. Σε κανένα άλλο δεν επιτρέπεται να εισέλθει στο δωμάτιο του θανόντος και να αγγίξει τα προσωπικά του αντικείμενα.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

➤ **Περίπτωση απώλειας – κλοπής αντικειμένων του πελάτη.**

Η απώλεια αντικειμένων είναι ένα συνηθής λόγος για τον οποίο οι πελάτες ανατρέχουν και εξυπηρετούνται από το προσωπικό της υποδοχής. Αν το απολεσθέν αντικείμενο έχει βρεθεί παραλαμβάνεται από το προσωπικό της υποδοχής και τοποθετείται σε διάφανη πλαστική σακούλα (Lost & Found Bag*) παρουσία του ατόμου που τα παρέδωσε, του οποίου τα στοιχεία σημειώνουμε (αριθμό δωματίου, όνομα, ημερομηνία & ώρα) Έπειτα καταχωρούνται και στο βιβλίο Lost & Found που το υπογράφουν και οι δυο και η σακούλα παραδίδεται ασφαλισμένη στο τμήμα απολεσθέντων-προϊσταμένη ορόφων. (*μέσα στη διάρκεια σακούλα, τοποθετείται και το έντυπο με τα στοιχεία του ατόμου που το βρήκε). Σε περίπτωση ξεχασμένων αντικειμένων στο δωμάτιο μετά την αναχώρηση, παραδίνονται από την Προϊσταμένη ορόφων στην Υποδοχή. Εφ' όσον ο πελάτης βρίσκεται ακόμα μέσα στο ξενοδοχείο, αναζητείται και του παραδίδονται, υπογράφοντας στο βιβλίο Lost & Found. Αν δεν βρεθεί ο πελάτης, φυλάσσονται στο τμήμα απολεσθέντων μέχρι να ζητηθούν. Αν ο πελάτης αναζητά το απολεσθέν αντικείμενό του ακολουθεί πλήρης εξακρίβωση αν είναι όντως το συγκεκριμένο αντικείμενο, με διάφορες ερωτήσεις σχετικά με το χρώμα, το σχήμα, κ.α. και εφ' όσον υπάρχει ταύτιση, παραδίδεται στον πελάτη και υπογράφεται στο βιβλίο Lost & Found ότι το παρέλαβε. Ενώ αν ο πελάτης έχει αναχωρήσει εφ' όσον υπάρχει πλήρης περιγραφή του αντικειμένου που απωλέσθηκε και αυτό έχει βρεθεί αποστέλλεται από την Υποδοχή κατόπιν συνεννόησης μαζί του. Εάν η αποστολή πραγματοποιηθεί ταχυδρομικώς το κόστος βαρύνει το ξενοδοχείο. Εάν ο πελάτης ζητήσει αποστολή με courier, πληροφορείται από το ξενοδοχείο ότι το κόστος ασφάλισης, αποστολής και ευθύνης βαρύνει αποκλειστικά τον ίδιο τον πελάτη. Παρακαλείται να το επιβεβαιώσει γραπτώς, να επιλέξει την εταιρεία courier της επιλογής του και εφ' όσον υπάρχει ανταπόκριση αποστέλλεται το συγκεκριμένο αντικείμενο. Η απόδειξη αποστολής επισυνάπτεται στο βιβλίο Lost & Found. Ο πελάτης πληροφορείται ότι και στις δύο περιπτώσεις το ξενοδοχείο δε φέρει καμία ευθύνη για την ασφάλεια του αντικειμένου κατά την αποστολή του. οι παραπάνω διαδικασίες οφείλουν να τηρούνται κατά γράμμα και είναι επαληθεύσιμες ανά πάσα στιγμή. Χρηστικά αντικείμενα μικρής αξίας (σαμπουάν, κρέμες κ.α.) που αφήνονται στα δωμάτια, έπειτα από συνεννόηση με την προϊστάμενη αχρηστεύονται. Εφ' όσον μέχρι το άνοιγμα της επόμενης σαιζόν τα αντικείμενα που βρέθηκαν δεν ζητήθηκαν, δίδονται σε αυτόν που τα παρέδωσε. Αν όμως υπάρχει υπόνοια κλοπής αντί απώλειας, καλείται αμέσως ο προϊστάμενος Υποδοχής, όπου συζητά ιδιαίτερος με τον πελάτη, ενώ ταυτόχρονα ενημερώνεται ο Διευθυντής και η ασφάλεια του ξενοδοχείου. Επισκέπτονται όλοι μαζί το δωμάτιο ή το χώρο που έγινε η απώλεια/κλοπή για μία πλέον έρευνα. Αν δεν υπάρχει κανένα αποτέλεσμα ειδοποιείται η Αστυνομία και αναλαμβάνει την υπόθεση. Ο πελάτης πληροφορείται ότι καλύτερο θα είναι να ειδοποιηθεί η αστυνομία, αφού η μόνη έγκυρη βεβαίωση για την ασφαλιστική εταιρεία είναι η βεβαίωση που παρέχεται από αυτήν.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

➤ **Περίπτωση φωτιάς.**

Ακόμα και σε περίπτωση που ενεργοποιηθεί το σύστημα συναγερμού για την ύπαρξη εστίας φωτιάς ενημερώνεται από την υποδοχή αμέσως η τεχνική υπηρεσία και δίνεται το ακριβές σημείο της εστίας. Αν τη συγκεκριμένη στιγμή δεν υπήρχε κάποιος από την Τεχνική Υπηρεσία, τότε πηγαίνει στο σημείο της πυρκαγιάς ο προϊστάμενος Υποδοχής ή Υπεύθυνος βάρδιας του τμήματος και ακολουθούνται οι διαδικασίες πυρασφάλειας, οι οποίες πρέπει να είναι αναρτημένες σε εμφανές σημείο στο χώρο της υποδοχής. Αν η εστία είναι μικρή, τότε σβήνεται με την βοήθεια των πυροσβεστήρων, οι οποίοι βρίσκονται στα κοντινότερα σημεία. Αν η φωτιά έχει πάρει έκταση, καλείται αμέσως η Πυροσβεστική, ο Διευθυντής και ο Προϊστάμενος της Τεχνικής Υπηρεσίας. Μετά από προτροπή του ξενοδοχείου η υπηρεσία της πυροσβεστικής ειδοποιείται από την Υποδοχή να έχει κλειστεί την σειρήνα κατά την άφιξη.

➤ **Περίπτωση παραπόνων πελατών.**

Σε περίπτωση μίας από τις παραπάνω δυσλειτουργίες και όχι μόνο, ο κύριος και ίσως μοναδικός αποδέκτης των παραπόνων των πελατών είναι το τμήμα της Υποδοχής, το οποίο καλείται να εισακούει και να αναζητήσει λύση για προβλήματα και παράπονα που αφορούν όλα τα τμήματα. Συγκεκριμένα, ο Υπάλληλος Υποδοχής επιβάλλεται να ακούσει προσεκτικά χωρίς διακοπή και όσο το δυνατόν πιο απομακρυσμένα από άλλους πελάτες το παράπονο ή το πρόβλημα του πελάτη και με ευγενικό τρόπο να προσπαθήσει να εξηγήσει από πού προήλθε το όποιο λάθος, χωρίς να υπάρχει διάθεση φιλονικίας. Εάν το πρόβλημα σχετίζεται με άλλα τμήματα, επικοινωνεί ο υπάλληλος Υποδοχής με τον υπεύθυνο του αρμόδιου τμήματος και έρχεται σε επαφή με τον πελάτη. Σε καμία περίπτωση ο πελάτης δεν στέλνεται από τμήμα σε τμήμα. Εφ' όσον δεν μπορεί να δοθεί λύση κρατιούνται σημειώσεις και υπάρχει διαβεβαίωση στον πελάτη ότι θα δοθεί λύση το συντομότερο δυνατό. Αφού γίνουν όλες οι απαραίτητες ενέργειες όλες οι απαραίτητες ενέργειες και δεν μπορεί να δοθεί λύση ενημερώνεται ο Διευθυντής, ώστε να επιλυθεί του προβλήματος. Όσο ο πελάτης αναμένει κάποια εξέλιξη ο Υπάλληλος της Υποδοχής εκφράζει τις θερμές ευχαριστίες στον πελάτη που θέλησε να γνωστοποιήσει το πρόβλημα του. Στη συνέχεια ενημερώνεται από τον Room Division Manager ο Γενικός Διευθυντής τόσο για το παράπονο όσο και για την λύση που δόθηκε. Σε ιδιαίτερα σοβαρές περιπτώσεις και Όσον αφορά το όνομα, το κύρος και την εικόνα της εταιρείας, τη σχέση της με πρακτορεία και προπάντων σε θέματα δημόσιας υγείας, ασφάλειας και περιβάλλοντος πληροφορούνται άμεσα τα αντίστοιχα τμήματα την κεντρική διεύθυνση. Καταγράφεται στο βιβλίο Συμβάντων και ακολουθείται η διαδικασία Δελτίου Αναφοράς και Χειρισμού Παραπόνων

3.7.1 ε Αναχώρηση πελάτη ανά κατηγορία

Εξετάζοντας διεξοδικά και εμπειρικά τα καθήκοντα του τμήματος της Υποδοχής φτάνουμε στη **διαδικασία αναχώρησης** πελατών. Για όλες τις αναμενόμενες αναχωρήσεις καταχωρείται η ακριβής ώρα αναχώρησης.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Μαζί με την Prevision, εκτυπώνεται και **λίστα ανά ώρα άφιξης** και αναχώρησης για την **ενημέρωση τμημάτων**. Σημειώνεται από το νυκτερινό υπάλληλο υποδοχής με ένα σημάδι «Λ», ώστε να επισημαίνει τα δωμάτια με ανεξόφλητο λογαριασμό. Σημειώνεται στη λίστα αναχωρήσεων, ποια δωμάτια έχουν χρήση Day Use, δηλαδή παραμένουν και μετά την καθορισμένη ώρα Check Out (12:00). Στην συνέχεια ενημερώνεται από τν Υποδοχή η προϊσταμένη ορόφων και ο Maitre για τις προκύπτουσες παραμονές εκτός προγράμματος.

➤ **Έκτακτη αναχώρηση**

Σε περίπτωση έκτακτης αναχώρησης ενημερώνεται άμεσα η προϊσταμένη ορόφων και τα εμπλεκόμενα τμήματα. Υπάρχει πάντα ενημέρωση και φροντίδα για το Early Breakfast.

Οι πελάτες που έχουν κάνει Check Out στις 12:00, αλλά αναχωρούν αργότερα από το ξενοδοχείο, ενημερώνονται ότι υπάρχει ένα κοινόχρηστο δωμάτιο για ντους (Courtesy Room). Το κλειδί του δωματίου αυτού παραλαμβάνεται και επιστρέφεται στην Υποδοχή.

Εφόσον χρησιμοποιηθεί από πελάτες, η καμαριέρα μετά τη χρήση του, το καθαρίζει και αντικαθιστά τα χνουδάτα και τα χρηστικά είδη που χρησιμοποιήθηκαν. Με την αναχώρηση του πελάτη εκδίδεται από την Υποδοχή ο αντίστοιχος λογαριασμός χρέωσης δωματίου, είτε μέσω πρακτορείου, είτε μεμονωμένος.

Σε περίπτωση που την ημέρα αναχώρησης δεν έχει Check Out μέχρι τις 12:00 και δεν υπάρχει κάποια συνεννόηση με τον πελάτη, πριν την αναζήτηση του ελέγχεται προσεκτικά το Registration Form, το Voucher και η κράτηση του, ώστε να διασταυρωθεί η ημερομηνία αναχώρησης. Έπειτα υπάρχει επικοινωνία με τον πελάτη, ακόμα και εάν υπάρχει η ένδειξη «Μην Ενοχλείται», ώστε να οριστεί η ώρα αναχώρησης του από το δωμάτιο. Η διαδικασία του Check Out δεν θα πρέπει να διαρκεί παραπάνω από 10 λεπτά.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »



➤ **Αναχώρηση γκρουπ.**

Περισσότερη προσοχή απαιτείται η αναχώρηση των Group και προϋποθέτει **προετοιμασία** από την προηγούμενη ημέρα. Συγκεκριμένα την προηγούμενη ημέρα της αναχώρησης, ο Room Division Manager συνεννοείται με τον υπεύθυνο του γκρουπ για την ώρα **περισυλλογής** των **αποσκευών**, την ώρα αναχώρησης από τα δωμάτια και τον τρόπο **πληρωμής** των **χρεώσεων** τους σε όλα τα τμήματα και παροχές του ξενοδοχείου (Extras). Κανονίζεται από την Υποδοχή και προσφέρεται **δώρο αναχώρησης** στον υπεύθυνο του γκρουπ. **Ελέγχονται** και επιβεβαιώνονται ότι όλες οι αποσκευές έχουν αναγνωρισθεί από τους πελάτες πριν φορτωθούν στο λεωφορείο, καθώς επίσης μία ομάδα ατόμων από την Υποδοχή, ο γκρουμ καθώς και ο Room Division Manager **αποχαιρετά** το γκρουπ.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

➤ **Αναχώρηση πελατών υψηλών υπηρεσιών - Famous Class**

Ιδιαίτερο χειρισμό απαιτείται και η διαδικασία αναχώρησης των Famous Class πελατών. Ο πελάτης ενημερώνεται από την Famous Class Officer ότι για την **έκδοση λογαριασμού** του μπορεί να πραγματοποιηθεί η παρακάτω διαδικασία, εφόσον επιθυμεί, προς αποφυγή καθυστέρησης του την ημέρα αναχώρησης του. Τότε εκτυπώνεται από την υποδοχή μια πρόχειρη εκτύπωση του λογαριασμού του μία μέρα πριν την αναχώρηση, σύμφωνα με τα στοιχεία που μας έχει δώσει ο ίδιος ο πελάτης κατά την κράτηση του. Η πρόχειρη αυτή εκτύπωση λογαριασμού του πελάτη συνοδεύομενη από μία **επεξηγηματική επιστολή** του Room Division Manager αποστέλλεται με τον γκρουμ στο δωμάτιο του πελάτη.

➤ **Αργοπορημένη αναχώρηση – Late Check Out**

Αν για κάποιο λόγο η αναχώρησή του πελάτη είναι αργότερα από το κανονικό σύμφωνα με τον νόμο Check Out στις 12:00, έχει τις παρακάτω επιλογές:

Είτε τη δυνατότητα χρήση ενός δωματίου χωρίς χρέωση της μίας ώρας για ένα φρεσκάρισμα, η λεγόμενη Δημέρευση (Day Use).

Είτε τη δυνατότητα παραμονής σε ένα δωμάτιο, με την κατάλληλη χρέωση μέχρι τη μέγιστη δυνατή ώρα αναχώρησης του πελάτη, σύμφωνα πάντα με τη διαθεσιμότητα.

Για επαναλαμβανόμενους πελάτες, η Υποδοχή μέχρι τις 18:30 παραχωρεί χωρίς χρέωση ανάλογα με την διαθεσιμότητα στον τύπο δωματίου (ίδιο δωμάτιο) ή του ξενοδοχείου (άλλο δωμάτιο).

Από τις 18:30 έως τις 20:30 υπάρχει χρέωση 30% επί των επίσημων τιμών (Official rates). Και από τις 20:30 και μετά υπάρχει χρέωση 70% επί των επίσημων τιμών (Official Rates).

Γενικά όμως για οποιονδήποτε πελάτη επιθυμεί να παραμείνει στο δωμάτιο του μετά την καθορισμένη ώρα Check Out ισχύουν οι παρακάτω χρεώσεις:

Μέχρι 14:00 δωρεάν ανάλογα διαθεσιμότητα.

Μέχρι 16:00 χρέωση 30%.

Μέχρι 18:30 χρέωση 40%.

Μέχρι 20:30 χρέωση 70%.

Μετά τις 20:30 πλήρης χρέωση.

➤ **Αργοπορημένη αναχώρηση famous class πελάτη**

Εάν ο πελάτης ανήκει στην κατηγορία Famous Class δικαιούται Late Check Out, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα. Ισχύουν τα παρακάτω:

Μέχρι τις 18:00 χωρίς χρέωση

Από τις 18:00 έως τις 21:00 υπάρχει χρέωση 50% επί των επίσημων τιμών (official Rates).

Από τις 21:00 και μετά υπάρχει πλήρης χρέωση δωματίου επί των επίσημων τιμών (Official Rates).

Τα ποσοστά χρέωσης υπολογίζονται από τον Υπάλληλο Υποδοχής με βάση την επίσημη τιμή (Official Room Rate) ανάλογα με τον τύπο του δωματίου και την ισχύουσα Price List. Ο πελάτης πληροφορείται ότι στην χρέωση του Day Use υπάρχει έκπτωση.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Σε περίπτωση Day Use, που ο πελάτης λόγω μη διαθεσιμότητας πρέπει να μεταφερθεί σε άλλο δωμάτιο, τότε η αλλαγή πραγματοποιείται όσο πιο γρήγορα γίνεται. Η Υποδοχή δεν στέλνει τον πελάτη σε άλλο δωμάτιο αν δεν έχει δοθεί προηγουμένως έτοιμο το δωμάτιο από την προϊσταμένη ορόφων. Κατά την αλλαγή δωματίου ο πελάτης πάντα συνοδεύεται από το προσωπικό της Υποδοχής.

3.7.στ Εξόφληση λογαριασμών

Κατά τη διαδικασία Check Out εκδίδεται και **εξοφλείται στην Υποδοχή ο λογαριασμός** του πελάτη αν δεν έχει ήδη ταχτοποιηθεί κατά τη διάρκεια της παραμονής του. Η Υποδοχή εκδίδει το **τιμολόγιο** ενώ για χρεώσεις που έχουν ήδη εξοφληθεί και έχει εκδοθεί τιμολόγιο για αυτές δεν περιέχονται σε καινούριο τιμολόγιο. Μόνο σε περίπτωση που επιστραφεί και ακυρωθεί κάποιο τιμολόγιο και εκδίδεται νέο, μόνο τότε περιέχονται όλες τις χρεώσεις. Σε περίπτωση που προκαταβλήθηκε ποσό (έναντι λογαριασμού χρεώσεων πελάτη), δίδεται απλή, αθεώρητη απόδειξη και ταυτόχρονα ενημερώνεται ο λογαριασμός του πελάτη με υπενθύμιση β (Traces) έτσι ώστε να φαίνεται αν τα ποσά χρεώσεων και εξόφλησης είναι ισόποσα. Αν υπάρξει διαφοροποίηση στην τιμή χρέωσης του δωματίου έπειτα από εντολή διοίκησης ή διεύθυνσης, ή υπάρξει εξόφληση λογαριασμού από άλλο πρόσωπο, ο πελάτης ενημερώνεται για την αλλαγή αυτή. Στην εξόφληση κατά την αναχώρηση, **επιβεβαιώνεται** ο αριθμός δωματίου, επαναλαμβάνοντας τον δυο φορές καθώς και το όνομα του πελάτη. Ρωτάται ο πελάτης από τον Υπάλληλο Υποδοχής αν επιθυμεί μία πρόχειρη εκτύπωση του λογαριασμού του, ώστε να ελέγξει τις χρεώσεις του. Αφού **συμφωνήσει με το ποσό**, ρωτάται αν ακόμα αν με ποιο τρόπο θα πληρωθεί και ποια επωνυμία να θα εκδοθεί το τιμολόγιο. Αν αμφισβητήσει οποιαδήποτε χρέωση, ο υπάλληλος Υποδοχής με φιλικό τρόπο δίνει σαφείς **λεπτομερείς εξηγήσεις**, παρουσιάζοντας του τις εκδοθείσες αποδείξεις. Αν αποδειχθεί ότι έχει δίκιο ο πελάτης, ο υπάλληλος ζητά συγνώμη και προχωρεί στις απαραίτητες διορθώσεις. Σε ξενοδοχείο 5* η απόδειξη τοποθετείται σε **ειδικό φάκελο/folder**, ενώ σε ξενοδοχείο 4* η απόδειξη τοποθετείται σε απλό φάκελο αλληλογραφίας.

Και στις δυο περιπτώσεις όμως τοποθετείται μαζί και αντίγραφο πιστωτικής κάρτας, εφόσον υπάρχει. Με την εξόφληση του λογαριασμού, **ευχαριστείται** θερμά ο πελάτης για την προτίμηση του στο ξενοδοχείο οι υπάλληλοι της Υποδοχής του εύχονται καλό ταξίδι. Με την αναχώρηση του, **αφαιρείται το Registration Form** από την καρτελοθήκη και **αρχειοθετείται** μαζί με τα υπόλοιπα των δωματίων που αναχωρούν την ίδια ημέρα.

3.7.ί ζ Μεταφορά αποσκευών.

Ο πελάτης από τη μεριά του οφείλει να παραδώσει στον Υπάλληλο Υποδοχής το **κλειδί του δωματίου** του. οι υπάλληλοι Υποδοχής του υπενθυμίζουν διακριτικά τη συμπλήρωση του **ερωτηματολογίου** σχετικό με τις εντυπώσεις και την κριτική του όσον αφορά το ξενοδοχείο και τις υπηρεσίες του .

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Ο πελάτης ρωτάται πότε επιθυμεί την **μεταφορά** των αποσκευών του και κατόπιν ο Γκρουμ (**Groom**) τις περισυλλέγει από το δωμάτιο και αφού σιγουρευτεί ότι δεν έχει απομείνει κάποια, τις μεταφέρει είτε σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο του ξενοδοχείου (Luggage Room), όπου υφίσταται είτε στο Lobby, σε μη εμφανές σημείο, είτε στο μέσο μεταφοράς του πελάτη. Σε κάθε περίπτωση οι αποσκευές που μεταφέρονται εκτός του χώρου φύλαξης, πρέπει να υποδεικνύονται από τον πελάτη, καθώς επίσης και να μην εξέρχονται ασυνόδευτες.



Κατά την Famous Class αναχώρηση η υποδοχή ακολουθεί **συγκεκριμένη διαδικασία** που ξεκινά τρεις ημέρες πριν την αναχώρηση του πελάτη. Η υπεύθυνη των Δημοσίων Σχέσεων (Famous Class Officer) κατατοπίζει τον πελάτη για την υπηρεσία Exclusive Famous Class Airport Service. Οι παροχές της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι οι εξής:

Μεταφορά αποσκευών από εντεταλμένο υπάλληλο του ξενοδοχείου στο αεροδρόμιο.
Check In εισιτηρίων και αποσκευών από το ίδιο άτομο.

Μεταφορά πελατών στο αεροδρόμιο με ταξί, εφόσον δεν διαθέτουν δικό τους μέσο μεταφοράς.

Με την άφιξη τους, ο υπάλληλος του ξενοδοχείου τους παραδίδει τα εισιτήρια και το Boarding Pass και τους αποχαιρετά, ευχόμενος «Καλό Ταξίδι».

Η χρέωση εξαρτάται από την απόσταση ξενοδοχείου-αεροδρομίου και εάν ο πελάτης θα κάνει χρήση του ταξί. Εφόσον η παραπάνω υπηρεσία ζητηθεί από πελάτη μέσω πρακτορείου, ενημερώνεται έγκαιρα η ξεναγός ή το πρακτορείο από τον Υπάλληλο Υποδοχής.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν θέλει την υπηρεσία του Exclusive Famous Class Airport Service, ρωτάται αν έχει κάποια άλλη επιθυμία (π.χ. έλεγχος των εισιτηρίων του).

Με όλα τα παραπάνω είναι ξεκάθαρο πως η πολιτική της εταιρείας είναι να δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στον αποχαιρετισμό του πελάτη κατά την αναχώρησή του. το προσωπικό της Υποδοχής και οποιοσδήποτε υπάλληλος παρευρίσκεται κατά την αναχώρηση του κάθε πελάτη, τον αποχαιρετά με θερμό και φιλικό τρόπο δια χειραψίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.0 Εισαγωγή.

Η παραπάνω μελέτη και έρευνα έγινε προπάντων διά ζώσης, μέσω της καθημερινής παροχής υπηρεσιών μου στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο το οποίο βασίζεται στα δικά του λειτουργικά πρότυπα τα οποία σε γενικές γραμμές ισχύουν σε όλα τα αντίστοιχα πολυτελή ξενοδοχεία της κλάσης του. Τα λειτουργικά αυτά πρότυπα αφορούν έντυπο υλικό μοιρασμένο στα τμήματα όλων των ξενοδοχείων της αλυσίδας και έχουν γραφτεί από μέλη της κεντρικής διοίκησης. Επιδέχονται συχνά βελτιώσεις και αλλαγές ώστε να προσαρμόζονται στις εκάστοτε περιστάσεις με στόχο την άριστε και εκσυγχρονισμένη λειτουργία των ξενοδοχείων.

4.1 Πηγές πληροφόρησης.

4.1.1 Δευτερογενείς πηγές

Πηγές πληροφόρησης μου υπήρξαν έντυπα με τα λειτουργικά πρότυπα που παραδίνονται σαν εγχειρίδιο σε κάθε εργαζόμενο.

4.1.2 Πρωτογενείς πηγές.

Με τη μέθοδο της αυτοψίας και της προσωπικής εργασίας κατάφερα να συλλέξω τα περισσότερα δεδομένα αυτής της μελέτης χρησιμοποιώντας και τις διαδικασίες που εγώ διεκπεραιώνω αλλά επιπλέον συλλέγοντας πληροφορίες μέσω ερωτήσεων προς τους υπόλοιπους συναδέλφους του συγκεκριμένου τμήματος καθώς και στους προϊστάμενους μου. Τέλος όσον αφορά τα φυλλάδια καθημερινής χρήσης (επιστολές, φόρμες, ερωτηματολόγια, λίστα αφίξεων κ.α.) αποτελούν μέρος της καθημερινής λειτουργίας του τμήματος μου.

4.2 Ανάλυση δεδομένων.

Συγκεκριμένα τα ενημερωτικά φυλλάδια διαφήμισης και προβολής του ξενοδοχείου όσο και η πλούσια ηλεκτρονική σελίδα της εταιρείας παρέχουν στον ενδιαφερόμενο αλλά και στην παρούσα εργασία στοιχεία όπως: η ίδρυση, η ιστορία, ο αριθμός των ξενοδοχείων, το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών, γενικές πληροφορίες, δραστηριότητες, πλούσιο φωτογραφικό υλικό και δυνατότητα στον ενδιαφερόμενο να ψάξει, να επιλέξει και να οργανώσει τη διαμονή του.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

Όσον αφορά τις πρωτογενείς πηγές που αξιοποίησα ήταν βιωματικές, δηλαδή μέσω της τετραετούς εργασίας μου στο συγκεκριμένο τμήμα του ξενοδοχείου αλλά και μέσω μιας ακολουθίας ερωτήσεων και συνεντεύξεων σε συναδέλφους που λόγω εμπειρίας και βαθιάς γνώσης των λειτουργικών προτύπων με ενημέρωσαν με ακρίβεια για τα καθήκοντα, τις υπηρεσίες, τη δομή και την οργάνωση του ξενοδοχείου. Παραθέτω τα ονόματά των συναδέλφων που με καθοδήγησαν αλλά και την ειδικότητα τους που συχνά συναντήσαμε στην παρούσα διπλωματική εργασία.

Ντίνας Δημήτρης – Room Division Manager

Κονσολάκης Παντελής – Front Office Manager

Κονσολάκης Ιωάννης – Sales Manager

Δουρουντουδάκη Κατερίνα – Υπάλληλος Υποδοχής

Τσιαπρατζήδης Παναγιώτης- Νυχτερινός Υπάλληλος Υποδοχής

Μαθιουδάκη Μαρία – Υπεύθυνη Δημοσίων Σχέσεων- Guest Relation Officer

4.3 Περιορισμοί της έρευνας – δειγματοληψία.

Θέλοντας να ερευνήσω τα λειτουργικά πρότυπα αντίστοιχης, ανταγωνιστικής εταιρείας δεν κατέστη δυνατή η παρουσίαση τους από τα αντίστοιχα τμήματα λόγω επαγγελματικού απορρήτου.

4.4 Επίλογος.

Στηριζόμενοι σε συγκεκριμένες δευτερογενείς αλλά και σε πρωτογενείς πηγές προσωπικής εμπειρίας και συλλογής πληροφοριών θεωρώ ότι η λεπτομερής και αναλυτική παρουσίαση των υπηρεσιών του τμήματος υποδοχής παρουσιάζει, κατατοπίζει και καταμετρά όλα τα στάδια, τα καθήκοντα, τις δομές και τις δικαιοδοσίες του συγκεκριμένου τμήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.0 Εισαγωγή

Η πρωτογενή έρευνα της παρούσας εργασίας όπως αναφέραμε στηρίχθηκε τόσο στη δια ζώσης εμπειρία και εργασία μου όσο και στην συλλογή πληροφοριών από συναδέλφους είτε της ίδιας εταιρίας και ξενοδοχειακής μονάδας είτε από συναδέλφους ίδιου τμήματος αλλά διαφορετικής εταιρίας και ξενοδοχείου. Συγκεκριμένα συνδιαλεγόμνη με συναδέλφους ανταγωνιστικής εταιρίας και ξενοδοχείου της περιοχής του Ρεθύμνου και συγκρίνοντας τις υπηρεσίες κατέληξα στα κάτωθι συμπεράσματα και διαφοροποιήσεις.

5.1 Επιμόρφωση προσωπικού.

Η διοίκηση του ξενοδοχείου που εργάζομαι οργανώνει και παρέχει κατά τη χειμερινή περίοδο μια **σειρά σεμιναρίων** ξένων γλωσσών στο εσωτερικό και στο εξωτερικό, εκπαίδευσης υπαλλήλων αλλά και αποστολή εκπαιδευόμενων για πρακτική άσκηση σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες του εξωτερικού καλύπτοντας μεγάλο ποσό από τα οικονομικά έξοδα. Κάτι αντίστοιχο δεν πληροφορήθηκα ότι παρέχεται σε εργαζόμενους αντίστοιχης ανταγωνιστικής εταιρίας.

5.2 Φιλικό περιβάλλον και εκτός Ρεσεψιόν από προϊστάμενους και υπάλληλους υποδοχής.

Σε όλους τους υπαλλήλους και κυρίως στους προϊστάμενους Υποδοχής της εταιρίας που εργάζομαι ζητείται επίμονα από την κεντρική διεύθυνση να μην παραμένουν στις τυπικές διαδικασίες της Ρεσεψιόν (Front Desk) και των γραφείων , αλλά να αναλαμβάνουμε **πρωτοβουλίες και εκτός Ρεσεψιόν**, να είμαστε πιο φιλικοί, επικοινωνιακοί και οικείοι με τους πελάτες. Στα περισσότερα ξενοδοχεία αυτό δεν ζητείται. Στα περισσότερα ξενοδοχεία αρκούνται μόνο στις τυπικές διαδικασίες της Ρεσεψιόν.

5.3 Σωστή και ανάλογη κατανομή εργασιών.

Καθήκοντα Sales Manager, Front office Manager και Room Division Manager όπως και οι αντίστοιχοι τίτλοι δεν υφίστανται στην αντίστοιχη εταιρία και προφανώς τα καθήκοντα τους τα διαμοιράζονται οι υπόλοιποι υπάλληλοι ή συγχωνεύονται σε έναν υπάλληλο.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

5.4 Επιπλέον παροχές κατά την άφιξη του πελάτη.

Τέλος με την άφιξη του πελάτη η εταιρία μας σύμφωνα με τα πρότυπα της εκτός από της τυπικές διαδικασίες του check in και το ποτό καλωσορίσματος (welcome drink) ,κατά την άφιξη του πελάτη του προσφέρει μία **σύντομη ξενάγηση** στους βασικούς χώρους του ξενοδοχείου κατά την οδήγηση του στο δωμάτιο η οποία πραγματοποιείται είτε από το προσωπικό του τμήματος Υποδοχής, είτε από τον προϊστάμενο του τμήματος Υποδοχής, είτε από το τμήμα δημοσίων σχέσεων έτσι ώστε ο πελάτης να εγκλιματιστεί γρήγορα και να καθοδηγηθεί από την αρχή. Σε ξενοδοχείο της αντίστοιχης κατηγορίας δεν υπάρχει αντίστοιχη παροχή υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΕΠΙΛΟΓΟΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1 Επίλογος – Συμπεράσματα.

Είναι κοινός τόπος ότι η διεθνής κρίση έχει δημιουργήσει σοβαρά διαρθρωτικά προβλήματα στην τουριστική βιομηχανία της χώρας μας. Στα νέα οικονομικά και κοινωνικά δρώμενα, στο κυνήγι του ανταγωνισμού και των υψηλών απαιτήσεων μόνο η άρτια παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών, και η σωστά οργανωμένη κατανομή εργασιών μπορούν να ξεχωρίσουν και να ανταμειφθούν. Σαν τμήμα της ξενοδοχειακής δομής, το τμήμα της Υποδοχής πρέπει να συνδυάζει εκπαίδευση, εμπειρία, γνώση, δεξιότητες αλλά και να είναι ανοιχτές σε κάθε νέα πρόκληση και καινούρια οικονομικά, κοινωνικά και πολιτιστικά δεδομένα.

6.2 Προτάσεις.

Ακολουθώντας πάντα τα λειτουργικά πρότυπα της εκάστοτε εταιρίας τόσο το τμήμα της Υποδοχής όσο και όλο το προσωπικό καλείται να σέβεται και να υπακούει στα καθήκοντα του, να συνεργάζεται άριστα με τον πελάτη και τους συναδέλφους του και να αναβαθμίζει συνεχώς την υπηρεσία του. Η ευελιξία και η εξέλιξη του εργατικού δυναμικού σε συνδυασμό με την προβολή του τουριστικού προϊόντος και η συνεργασία όλων με την τοπική κοινωνία, τους δήμους και τους αρμόδιους φορείς μπορεί να οδηγήσει στην ενδυνάμωση του ισχυρότερου κλάδου οικονομίας για τη χώρα μας.

6.3 Μελλοντικές προτάσεις έρευνας .

Ως υπάλληλος υποδοχής τέλος θα ήθελα να επισημάνω ότι είναι αναγκαίο μία εκ βαθέως αναδιάρθρωση της Τουριστικής Παιδείας, εκπαίδευσης και κατάρτισης με παράλληλη καθιέρωση ποιοτικών προτύπων και δημιουργία ανώτατων σχολών και στελεχών που θα κατευθύνουν την ποιοτική τουριστική ανάπτυξη ώστε να καταστεί η Ελλάδα ακόμα και διεθνής προορισμός για τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση.

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Καταρχιάς Λάμπρος Ι. Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Αθήνα: Έλλην
- Bruce Braham. Hotel Front Office. Second edition. Great Britain: Stanley Thornes (Publishers) Ltd.
- Student Guide. Reception. Great Britain: Stanley Thornes.
- Abbott Peter, Lewry Sue . Υποδοχή. Διαδικασίες, διαχείριση, δεξιότητες. Αθήνα: Κριτική . Α.Ε. 2002

« ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΣΕ ΠΟΛΥΤΕΛΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ »