ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

FRONT OFFICE



Θέματα που θα μας απασχολήσουν

1. ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ
3. ΘΥΡΩΡΕΙΟ - ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ
4. ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ
5. ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



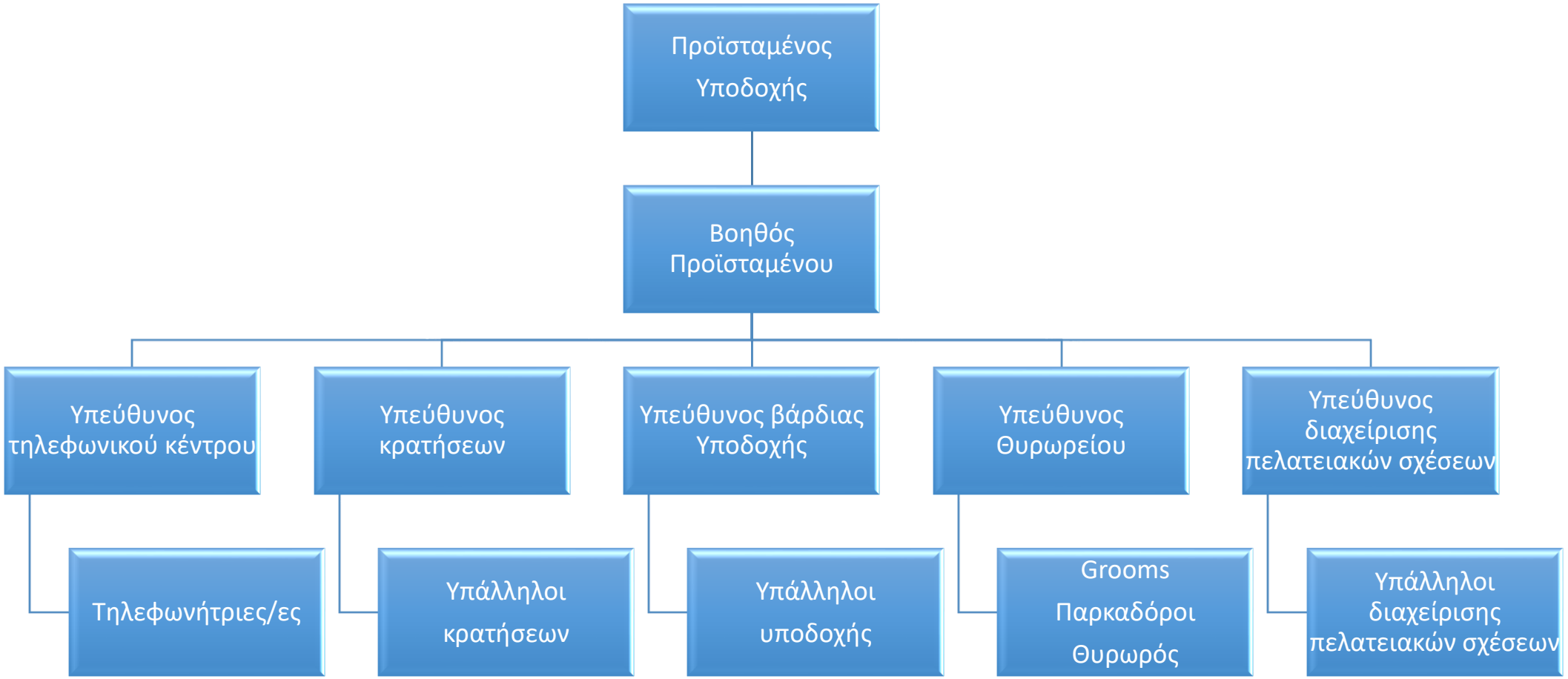
1. ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Τμήμα υποδοχής

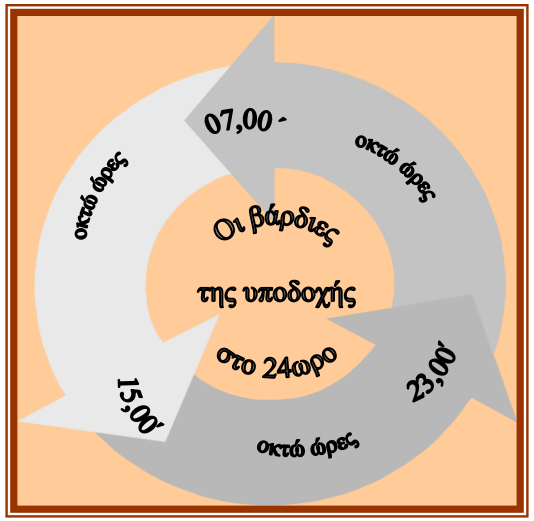
Τμήμα κρατήσεων	Τμήμα θυρωρείου	Τηλεφωνείο	Τμήμα ταμείου	Τμήμα πελατειακών σχέσεων



Οργανόγραμμα τμήματος Υποδοχής



Οι βάρδιες της υποδοχής



Η Υποδοχή λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα. Σε αυτή τη βάση δημιουργούνται τρεις 8ωρες βάρδιες που καλύπτουν Το 24ωρο.

Καθήκοντα προϊσταμένου



- Συμμετέχει στην προσπάθεια επίτευξης της μέγιστης πληρότητας του ξενοδοχείου και της μέγιστης μέσης τιμής δωματίου κατά τη διάρκεια όλου του έτους.
- Συντονίζει με το τμήμα ορόφων και το τμήμα συντήρησης τη διασφάλιση του μέγιστου διαθέσιμου αριθμού δωματίων προς πώληση κάθε στιγμή.
- Ελέγχει την διαθεσιμότητα και επιβεβαιώνει ότι υπάρχει διαθέσιμο δωμάτιο για όλες τις εγγυημένες κρατήσεις
- Εφόσον προκύψει χειρίζεται κρατήσεις που δεν μπορεί το ξενοδοχείο να αποδεχτεί.
- Εποπτεύει όλα τα θέματα εσωτερικού ελέγχου σχετικά με τα τμήματα του και επιβεβαιώνει ότι όλες οι διαδικασίες ακολουθούνται σύμφωνα με την πολιτική του ξενοδοχείου.
- Γνωρίζει και διασφαλίζει συμμόρφωση με τις γενικές πολιτικές και τις διαδικασίες του ξενοδοχείου, διατηρώντας τα ελάχιστα καθιερωμένα επίπεδα και τις διαδικασίες ασφαλείας.



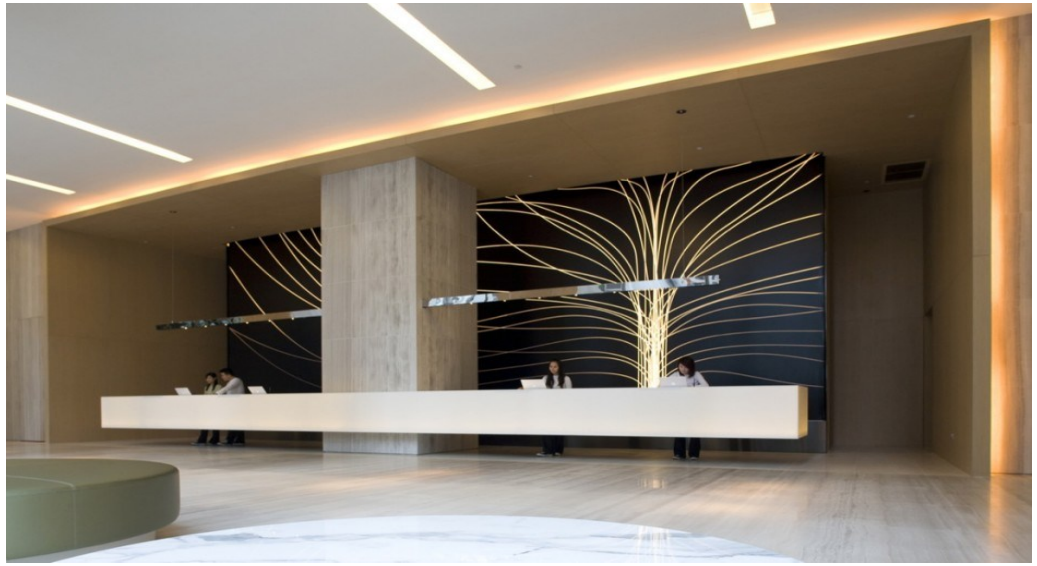
- Γνωρίζει όλες τις υπηρεσίες και τις ανέσεις που προσφέρει το ξενοδοχείο και τα δωμάτια, την τιμολογιακή πολιτική, ειδικές τιμές και προγράμματα, την πολιτική πίστωσης καθώς και τις ταμιακές και λογιστικές διαδικασίες. Ενημερώνει την ομάδα του σχετικά με τα παραπάνω και διασφαλίζει την τήρηση των διαδικασιών.
- Ελέγχει ότι η ημερήσια λίστα αρμοδιοτήτων (check list) της υποδοχής συμπληρώνεται καθημερινά.



Καθήκοντα προϊσταμένου



- Είναι ενήμερος για τις εκδηλώσεις και γεγονότα που διαδραματίζονται στο ξενοδοχείο, τις αφίξεις των VIP, των γκρουπ κλπ.



- Διατηρεί το log-book (βιβλίο καταγραφής συμβάντων και εκκρεμοτήτων) ενημερωμένο, και κοινοποιεί την απαραίτητη πληροφόρηση προκειμένου όλοι να είναι ενήμεροι και η παράδοση της κάθε βάρδιας να είναι ολοκληρωμένη.
- Είναι υπεύθυνος για την διατήρηση και την αρχειοθέτηση όλων των δεδομένων και την ασφαλή αντιγραφή τους. (back-up reports)
- Συμπληρώνει και εγκρίνει εντολές διόρθωσης, εκπτώσεων κλπ. μέχρι τα καθορισμένα όρια δικαιοδοσίας του και αναφέρει τα υπόλοιπα θέματα στον διευθυντή του ξενοδοχείου.
- Διατηρεί και επιδιώκει συνεχή επικοινωνία με πελάτες και υπεύθυνους γκρουπ προκειμένου να διαπιστώνει την αποδοχή και την ικανοποίηση των πελατών, να τους διευκολύνει και να χειρίζεται οποιαδήποτε θέματα σχετικά με τα δωμάτια
- Χειρίζεται ερωτήματα και παράπονα πελατών όσο είναι σε θέση να το κάνει και παραπέμπει θέματα που δεν έχουν επιλυθεί στον διευθυντή του ξενοδοχείου.
- Διεξάγει τους τελικούς ελέγχους των VIP δωματίων και των πελατών με ειδικές απαιτήσεις και διεξάγει δειγματοληπτικούς ελέγχους δωματίων προκειμένου να διαπιστώσει ότι τηρούνται όλες οι διαδικασίες και τα προκαθορισμένα επίπεδα υπηρεσιών.

Καθήκοντα προϊσταμένου



- Ελέγχει ότι ο χώρος της υποδοχής και οι κοινόχρηστοι χώροι είναι πάντα σε καλή κατάσταση και καθαροί και ότι όλοι οι υπάλληλοι ακολουθούν τους κανόνες υγιεινής και ενδυμασίας.
- Ελέγχει ότι το προσωπικό χρησιμοποιεί το όνομα των πελατών εφόσον το γνωρίζει και ότι εστιάζουν την προσοχή τους στην παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών προς στους πελάτες.
- Συνεργάζεται στενά με το τμήμα πωλήσεων του ξενοδοχείου αναφορικά με τον προσδιορισμό των δωματίων (room allocation) από γκρουπ και ειδικές απαιτήσεις των πελατών.
- Ευθύνεται για τη σωστή χρήση και έγκαιρη συντήρηση του μηχανικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού του τμήματος του.
- Προετοιμάζει σε συνεργασία με τον υπεύθυνο πωλήσεων και τον διευθυντή του ξενοδοχείου τις προβλέψεις και στατιστικές αναφορές.
- Συμμετέχει στην προετοιμασία των μηνιαίων και ετησίων προβλέψεων, προϋπολογισμού και ελέγχου εξόδων με τον Διευθυντή του ξενοδοχείου.
- Διατηρεί καλή συνεργασία και σχέση με τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, τους ταξιδιωτικούς χειριστές (tour operators) και τις εταιρίες
- Αξιολογεί και προσδιορίζει ανάγκες εκπαίδευσης για όλους τους υπαλλήλους του τμήματος.
- Ετοιμάζει τα προγράμματα εργασίας και διακοπών προκειμένου να επιτυγχάνεται η ομαλή λειτουργία του τμήματος και ελεγχόμενη μισθοδοσία.
- Διεξάγει συνεντεύξεις, προσλαμβάνει, αξιολογεί την απόδοση των υπαλλήλων, τους καθοδηγεί και παίρνει πειθαρχικά μέτρα σε συνεργασία με τον Διευθυντή του ξενοδοχείου προκειμένου να διασφαλίζεται η αναμενόμενη παραγωγικότητα και αποδοτικότητα.
- Συνεδριάζει τακτικά με τους υπαλλήλους των τμημάτων στα οποία προΐσταται και παρευρίσκεται σε οποιαδήποτε άλλη συνεδρίαση όπου η παρουσία του κρίνεται απαραίτητη.

Καθήκοντα προϊσταμένου

- Διεκπεραιώνει, συντονίζει και βοηθάει στην εκπαίδευση των υπαλλήλων.
- Διεκπεραιώνει όλες τις λειτουργίες της υποδοχής (αφίξεις, αναχωρήσεις κλπ.) εφόσον και όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο.
- Διεκπεραιώνει παρεμφερείς αρμοδιότητες και ειδικά έργα όπως αυτά του ανατεθούν.
- Έχει καλή συνεργασία με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας.
- Συνεχή επικοινωνία με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Αναφέρει τυχόν ατυχήματα (προσωπικού ή πελατών)
- Ακολουθεί τους κανόνες ενδυμασίας, προσωπικής υγιεινής, συμπεριφοράς και πειθαρχίας .
- Αναφέρει ύποπτους ανθρώπους ή αντικείμενα.





Καθήκοντα υπαλλήλου υποδοχής

- Καλωσορίζει κάθε φιλοξενούμενο με χαμόγελο και ευγένεια χρησιμοποιώντας ένα φιλικό χαιρετισμό.
- Παρέχει το δωμάτιο που ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στην κράτηση του φιλοξενούμενου.
- Καταχωρεί την άφιξη του πελάτη και φροντίζει να αποκομίσει τα προσωπικά του στοιχεία (αριθμό διαβατηρίου ή ταυτότητας, διεύθυνση κλπ).
- Πουλάει δωμάτια και πραγματοποιεί τη διαδικασία της αφίξεως για περαστικούς πελάτες.
- Διεκπεραιώνει την αναχώρηση του πελάτη αποτελεσματικά και χωρίς λάθη.
- Έχει την ευθύνη του ταμείου κατά τη διάρκεια της βάρδιας του.
- Κλείνει ταμείο στο τέλος της βάρδιας του και το παραδίδει στον επόμενο υπάλληλο.
- Χειρίζεται με προσοχή την αγορά ξένου συναλλάγματος.
- Διεκπεραιώνει και χειρίζεται κρατήσεις σύμφωνα με τις προκαθορισμένες διαδικασίες όταν το τμήμα κρατήσεων δεν είναι διαθέσιμο.
- Απαντάει στο τηλέφωνο και εκτελεί χρέη τηλεφωνικού κέντρου όταν αυτό είναι απαραίτητο.
- Χειρίζεται τα μηνύματα, τα fax των πελατών και οποιαδήποτε σχετική υπηρεσία.
- Είναι ενήμερος και εξυπηρετεί τους πελάτες για κρατήσεις εστιατορίων, θεάτρων, την μετακίνηση τους και παρέχει όποια άλλη βοήθεια ή πληροφορία χρειάζονται.
- Μεσολαβεί ώστε να γίνουν κρατήσεις για τον πελάτη για αεροπορικά εισιτήρια, πλοία, εκδρομές κλπ.





Καθήκοντα υπαλλήλου υποδοχής

Job Duties

- Χειρίζεται ερωτήματα και παράπονα πελατών όσο είναι σε θέση να το κάνει και παραπέμπει θέματα που δεν έχουν επιλυθεί στον προϊστάμενο του.
- Χρησιμοποιεί τεχνικές ‘up-selling’ προκειμένου να μεγιστοποιήσει τα έσοδα από τα δωμάτια. Προωθεί τις υπόλοιπες υπηρεσίες και προϊόντα του ξενοδοχείου.
- Είναι ενήμερος για τις εκδηλώσεις και γεγονότα που διαδραματίζονται στο ξενοδοχείο, τις αφίξεις των VIP, των γκρουπ κλπ.
- Διαβάζει το log-book καθημερινά και φροντίζει να είναι ενημερωμένο.
- Γνωρίζει όλες τις υπηρεσίες και τις ανέσεις που προσφέρει το ξενοδοχείο και τα δωμάτια, την τιμολογιακή πολιτική, ειδικές τιμές και προγράμματα, την πολιτική πίστωσης καθώς και τις ταμιακές και λογιστικές διαδικασίες.
- Συμπληρώνει την ημερήσια λίστα αρμοδιοτήτων (check list) της υποδοχής καθημερινά.
- Διατηρεί και αρχειοθετεί όλα τα δεδομένα και διασφαλίζει την ασφαλή αντιγραφή τους (back-up reports).
- Συμπληρώνει εντολές διόρθωσης, εκπτώσεων κλπ. μέχρι τα καθορισμένα όρια δικαιοδοσίας του και αναφέρει τα υπόλοιπα θέματα στον προϊστάμενο της υποδοχής.
- Ελέγχει ότι ο χώρος της υποδοχής και οι κοινόχρηστοι χώροι είναι πάντα σε καλή κατάσταση και καθαροί και αναφέρει οποιοδήποτε πρόβλημα στο προϊστάμενο του.
- Χρησιμοποιεί το όνομα των πελατών εφόσον το γνωρίζει και εστιάζει την προσοχή τους στην παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών προς στους πελάτες.



2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ











Τύποι δωματίων



- Μονόκλινο
- Δίκλινο
- Τρίκλινο
- Στούντιο
- Σουίτα
- Συνδεόμενα δωμάτια (connected rooms)
- Γειτονικά δωμάτια (adjacent rooms)
- Συνεχόμενα δωμάτια
- Δωμάτια για ΑΜΕΑ-άτομα με ειδικές ανάγκες (handicap rooms)

Κατάσταση δωματίων



- Κατειλημμένο (occupied). Στο δωμάτιο διαμένει πελάτης.
- Ελεύθερο προς διάθεση (available). Το δωμάτιο είναι κενό και μπορ
  πελάτη.
- Κρατημένο (assigned,reserved). Το δωμάτιο είναι κρατημένο για πελάτη που πρόκειται να αφιχθεί.
- Κενό και καθαρό (vacant and ready). Το δωμάτιο έχει καθαριστεί και μπορεί να δοθεί σε επόμενο πελάτη.
- Κενό και μη έτοιμο.(vacant and dirty) Το δωμάτιο είναι κενό αλλά δεν έχει ακόμη καθαριστεί.
- Εκτός λειτουργίας (Out Of Order).Το δωμάτιο δεν μπορεί να ενοικιαστεί σε πελάτη για διάφορους λόγους, όπως τεχνική βλάβη, ανακαίνιση κλπ.
- Παραμονή (stayover). Ο πελάτης παραμένει την τρέχουσα ημέρα.
- Αναχώρηση (check out). Ο πελάτης αναχώρησε από το δωμάτιο.

Κατάσταση δωματίων

- Αργοπορημένη αναχώρηση (late check out). Ο πελάτης αναχώρησε από το δωμάτιο μετά τις 12.00 (με χρέωση ή χωρίς).Σημειώνεται ότι 12.00 είναι η ώρα που ο πελάτης οφείλει να έχει εκκενώσει το δωμάτιο.
- Υπό αναχώρηση (due out).Δωμάτιο από το οποίο πρόκειται να αναχωρήσει ο πελάτης.
- Διανυκτέρευση εκτός (sleep out).Ο πελάτης κρατάει το δωμάτιο αλλά δεν το χρησιμοποιεί για διανυκτέρευση.
- Κλειδωμένο (lock out).Το δωμάτιο έχει κλειδωθεί έτσι ώστε να μην μπορεί ο πελάτης να ανοίξει την πόρτα και να μπει μέσα και να αναγκαστεί να επικοινωνήσει με την υποδοχή του ξενοδοχείου. Συνήθως αυτό γίνεται σε επισφαλείς πελάτες που έχουν εκκρεμότητα με τον λογαριασμό τους.
- Αναχώρηση χωρίς ενημέρωση (skip).Ο πελάτης έχει αναχωρήσει από το δωμάτιο χωρίς να ενημερώσει την υποδοχή.
- Παραμονή πελάτη σε δωμάτιο αφού αναχώρησε (sleep). Ο πελάτης πλήρωσε τον λογαριασμό του δηλώνοντας ότι αναχωρεί, ωστόσο για κάποιον λόγο δεν αναχώρησε από το δωμάτιο με αποτέλεσμα το δωμάτιο να είναι στην πραγματικότητα ακόμη κατειλημμένο.
- Φιλοξενία (complimentary). Πρόκειται για δωμάτιο του οποίου η χρήση παρέχεται δωρεάν στον πελάτη, για διάφορους λόγους. Πχ παραπονεμένος πελάτης που η Διεύθυνση αποφάσισε να του παρέχει δωρεάν διαμονή.
- Μην ενοχλείτε (do not disturb). Ο πελάτης έχει κρεμάσει έξω από την πόρτα σε καρτελάκι με την ένδειξη «μην ενοχλείτε».

Τιμές δωματίων

- Τιμή πόρτας (rack rate).
- Εταιρικές τιμές (business rates)
- Τιμές γκρουπ
- Εκπτωτικές τιμές (discount rates)
- Τιμές πακέτου (package rates)
- Ειδικές τιμές για Tour Operators (Wholesaler Rates)
- Ειδικές προσφορές (Special Offers)

	PERIODS					
	LOW Season	MIDDLE Season	HIGH Season	HIGH Season	MIDDLE Season	LOW Season
	March 19th - April 30th	May 1st - May 31st	June 1st - June 23th	June 24th - Sept 23th	Sept 24th - Octo 12th	Octo 12th - Nove 16th
STUDIOS						
Price for 2 Persons	28.00 €	35.00 €	38.00 €	53.00 €	37.00 €	28.00 €
Extra Person	5.00 €	5.00 €	6.00 €	6.00 €	5.00 €	5.00 €
APARTMENTS						
Price for 2 Persons	30.00 €	37.00 €	42.00 €	59.00 €	39.00 €	30.00 €
Extra Person	5.00 €	6.00 €	7.00 €	7.00 €	6.00 €	5.00 €

Winter Season: *17th November '07 - 18th March '08*
161 EURO for 2 persons, per week. (Total price)
178 EURO for 3 persons, per week. (Total price)
210 EURO for 4 persons, per week. (Total price)

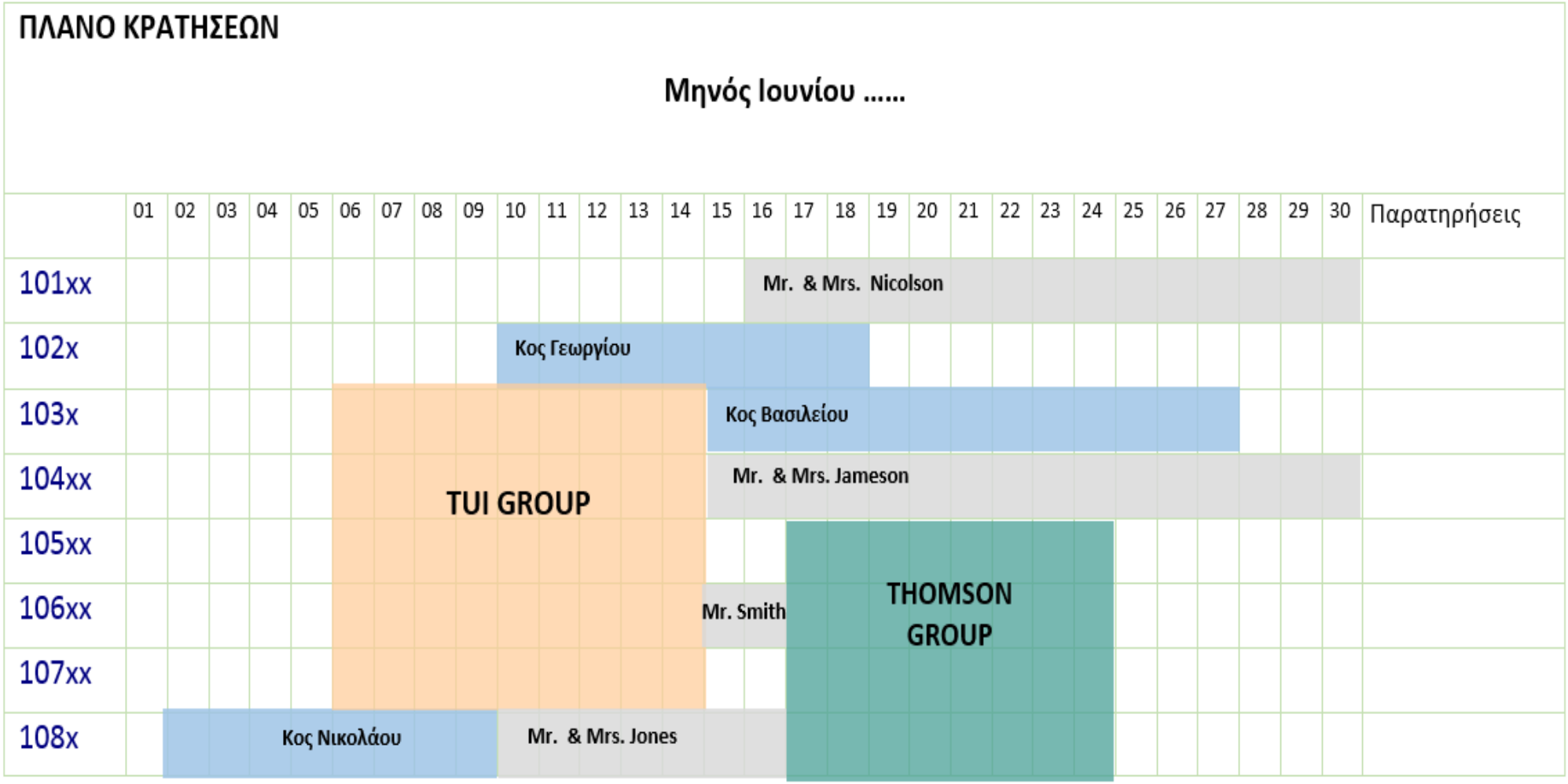
Πελατεία των ξενοδοχείων

- Μεμονωμένοι πελάτες
- Πρακτορειακοί πελάτες
  - Ομαδικών ταξιδιών
  - Ατομικών ταξιδιών





Πλάνο κρατήσεων



Overbooking: Αιτίες

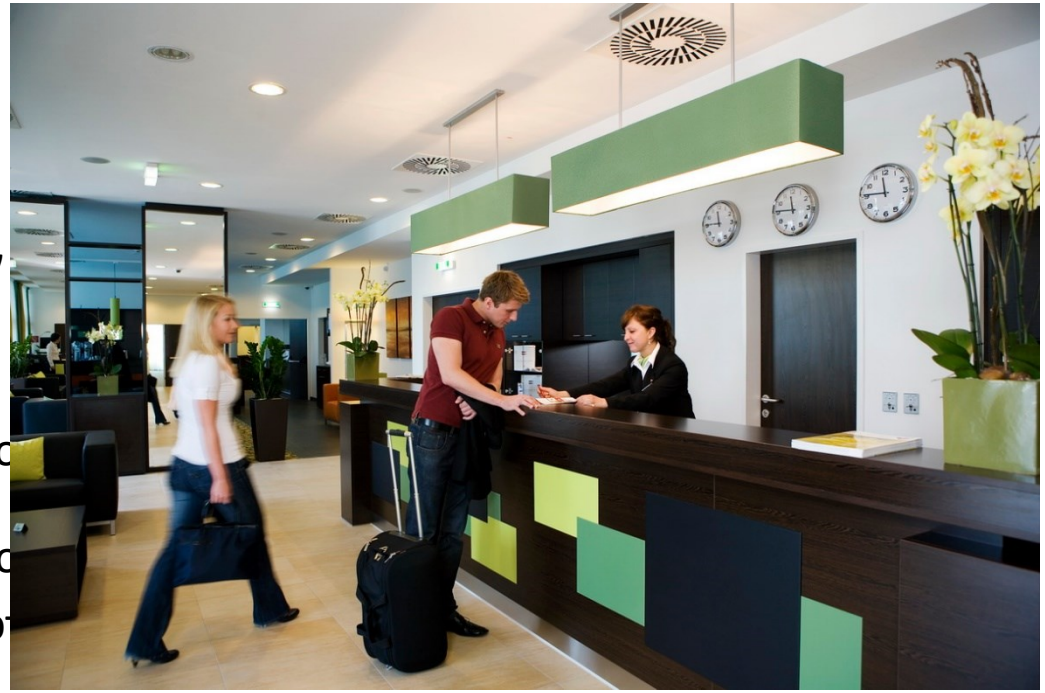
- Ορισμένοι αναμενόμενοι πελάτες μπορεί να μην έλθουν (non show arrivals)
- Ορισμένοι πελάτες μπορεί να φύγουν ξαφνικά
- Ορισμένοι μπορεί ξαφνικά να ακυρώσουν την κράτησή τους (cancellations)
- Επίσης πάντα υπάρχει η πιθανότητα, να παρουσιαστεί μία σοβαρή βλάβη στις εγκαταστάσεις ενός δωματίου, που θα το καταστήσει ακατάλληλο προς ενοικίαση (Out Of Order - OOO). Υπάρχουν και άλλοι λόγοι που αποκλείουν ένα δωμάτιο από τα διαθέσιμα, όπως όταν έχει δεσμευθεί για ένα meeting, για μία επίδειξη κλπ
- Από την άλλη πλευρά μπορεί ανά πάσα στιγμή να παρουσιαστούν μη αναμενόμενοι πελάτες, οι οποίοι θα καταλάβουν τα δωμάτια που δεν έχουν διατεθεί.





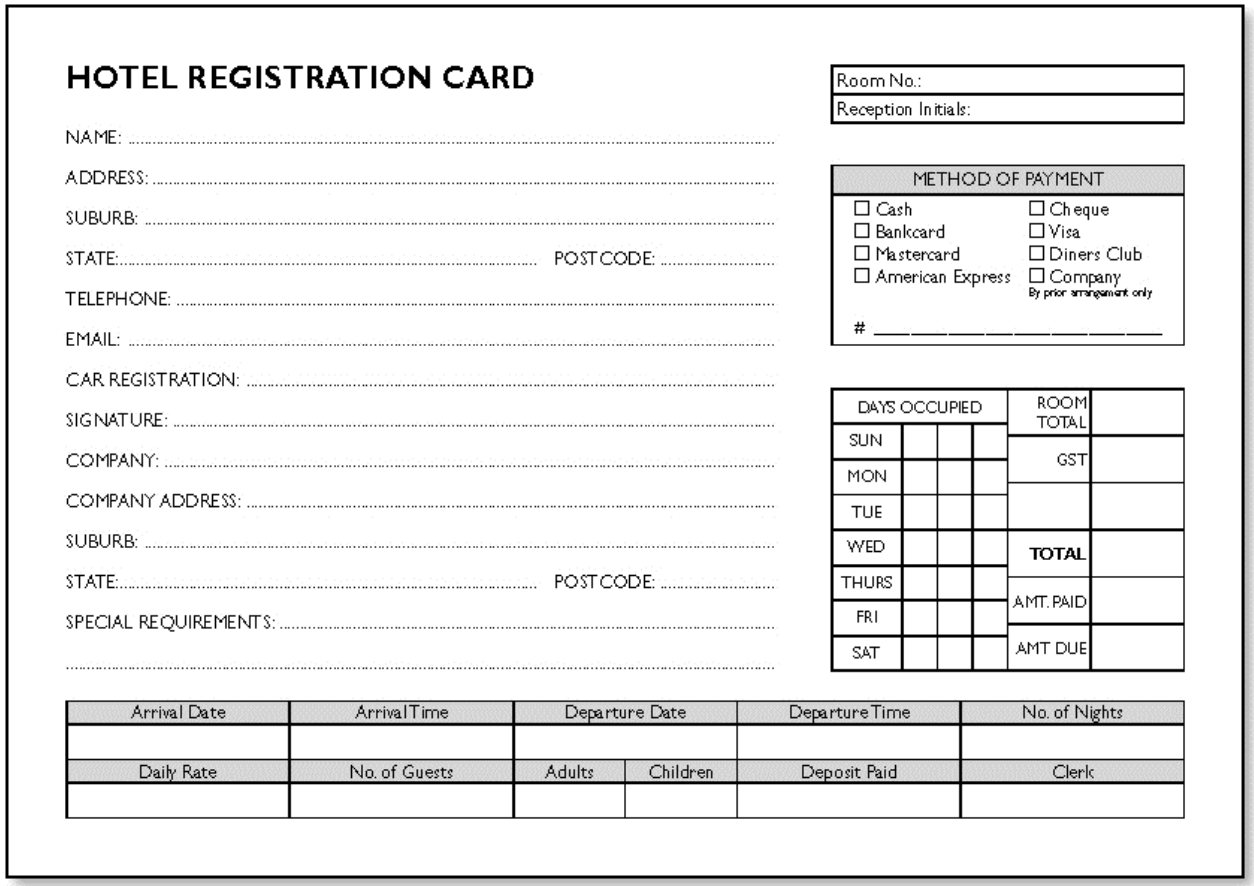
Άφιξη μεμονωμένων πελατών: Διαδικασίες

- Χαιρετισμός και καλωσόρισμα στον πελάτη.
- Εύρεση της κράτησης του πελάτη στο ηλεκτρονικό σύστημα.
- Συμπλήρωση του δελτίου άφιξης (registration card) από τον πελάτη.
- Έλεγχος των ταξιδιωτικών εγγράφων του πελάτη, (συνήθως διαβατήριο ή ταυτότητα). Μετά τον έλεγχο επιστρέφουμε στον πελάτη την ταυτότητα ή το διαβατήριο. Απαγορεύεται να τα κρατήσουμε.
- Εύρεση δωματίου το οποίο θα πρέπει να συμφωνεί με τα στοιχεία της κράτησης, αλλά και με τις επιθυμίες του πελάτη πο πιθανόν να εκφράσει την στιγμή της άφιξης.
- Επιβεβαίωση της διάρκειας διαμονής και της τιμής του δωματίο
- Καθορισμός του τρόπου πληρωμής (συνήθως με πιστωτική κάρ μετρητά).
- Γρήγορη ενημέρωση του πελάτη για τις βασικές υπηρεσίες που προσφέρονται στο ξενοδοχείο, (π.χ.: room service, spa, business center, εστιατόρια κλπ) καθώς και παράδοση έντυπου υλικού, όπως χάρτης της πόλης κλπ.
- Παράδοση των κλειδιών του δωματίου στον πελάτη.
- Ενημέρωση του groom για την μεταφορά των αποσκευών στο δωμάτιο.



Δελτίο άφιξης (registration card)

- Λογότυπο του ξενοδοχείου.
- Ονοματεπώνυμο του πελάτη.
- Διεύθυνση του πελάτη.
- Αριθμό διαβατηρίου του πελάτη.
- Εθνικότητα.
- Ημερομηνία άφιξης και προβλεπόμενη ημερομηνία αναχώρησης.
- Τιμή ενοικίου
- Υπογραφή του πελάτη.



HOTEL REGISTRATION CARD

Room No.:
Reception Initials:

NAME: .....
ADDRESS: .....
SUBURB: .....
STATE: ..... POST CODE: .....
TELEPHONE: .....
EMAIL: .....
CAR REGISTRATION: .....
SIGNATURE: .....
COMPANY: .....
COMPANY ADDRESS: .....
SUBURB: .....
STATE: ..... POST CODE: .....
SPECIAL REQUIREMENTS: .....
.....

METHOD OF PAYMENT

☐ Cash ☐ Cheque
☐ Bankcard ☐ Visa
☐ Mastercard ☐ Diners Club
☐ American Express ☐ Company
By prior arrangement only

_____

DAYS OCCUPIED				ROOM TOTAL	
SUN				GST	
MON					
TUE					
WED				TOTAL	
THURS				AMT. PAID	
FRI					
SAT				AMT DUE	

Arrival Date	Arrival Time	Departure Date		Departure Time	No. of Nights
Daily Rate	**No. of Guests**	**Adults**	**Children**	**Deposit Paid**	**Clerk**

Ηλεκτρονικό σύστημα πρόσβασης στα δωμάτια: Πλεονεκτήματα

- Υψηλό επίπεδο ασφαλείας.
- Ευκολία στην χρήση.
- Άμεση πληροφόρηση με δυνατότητα ανάγνωσης συμβάντων για κάθε κλειδαριά.(πχ ποιος υπάλληλος προγραμμάτισε την κάρτα, τι ώρα εισήλθε ο πελάτης στο δωμάτιο κλπ).
- Δυνατότητα διακοπής της πρόσβασης στο δωμάτιο, μέσω ακύρωσης της λειτουργίας της ηλεκτρονικής κάρτας από το κεντρικό σύστημα ελέγχου.
- Δυνατότητα έκδοσης απεριόριστου αριθμού κλειδιών για την ίδια κλειδαριά.
- Απαλλαγή του πελάτη από το άγχος της απώλειας του κλειδιού, αφού άμεσα μπορεί να εκδοθεί νέο κλειδί και το απολεσθέν να καταστεί ανενεργό.
- Χαμηλό κόστος συντήρησης του συστήματος.
- Δυνατότητα ενσωμάτωσηςεφαρμογών όπως Internet booking, loyalty programs, pay TV & phone charges



Αναχώρηση πελάτη: Διαδικασίες

- Διευθέτηση υπόλοιπου του λογαριασμού του πελάτη
- Ενημέρωση των αρχείων υποδοχής.
- Δημιουργία ιστορικού αρχείου για τον πελάτη
- Πρόχειρη εκτύπωση του λογαριασμού και παράδοσή του στον πελάτη για να τον ελέγξει
- Ερώτηση για τυχόν καταναλώσεις πού προέκυψαν την τελευταία στιγμή, (πχ κατανάλωση από το mini bar)
- Πληρωμή του λογαριασμού και καταχώρηση του τρόπου πληρωμής στο σύστημα
- Έκδοση απόδειξης πληρωμής.
- Ευχαριστίες προς τον πελάτη για την προτίμησή του προς το ξενοδοχείο



Ταμείο

- Εισπράξεις από εξόφληση λογαριασμών
- Προκαταβολές
- Ημερήσιες εισπράξεις τμημάτων
- Πληρωμές
- Συνάλλαγμα
- Πιστωτικές Κάρτες



Νυκτερινή Υπηρεσία (Night Audit)

- Παράδοση κλειδιών στους αργοπορημένους πελάτες.
- Επιτήρηση της εισόδου του ξενοδοχείου.
- Διεκπεραίωση νυχτερινών αφίξεων
- Διεκπεραίωση νυχτερινών αναχωρήσεων, αλλαγών στα δωμάτια.
- Αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών
- Εκτέλεση νυχτερινού ελέγχου
- Εκτέλεση καθηκόντων του διευθυντή του ξενοδοχείου



3. ΘΥΡΩΡΕΙΟ - ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ







Καθήκοντα του υπαλλήλου θυρωρείου

- Καλωσορίζει κάθε φιλοξενούμενο με χαμόγελο και ευγένεια χρησιμοποιώντας ένα φιλικό χαιρετισμό.
- Βοηθά στην φόρτωση και εκφόρτωση των αποσκευών.
- Συνοδεύει τους πελάτες στο δωμάτιο τους.
- Μεταφέρει τις βαλίτσες των πελατών από και προς το δωμάτιο.
- Τοποθετεί αποσκευές στην αποθήκη όταν αυτό είναι απαραίτητο.



- Χειρίζεται τα μηνύματα, τα fax των πελατών και οποιαδήποτε σχετική υπηρεσία και μεταφέρει μηνύματα, αλληλογραφία και πακέτα στα δωμάτια των πελατών.
- Χειρίζεται την διανομή των εφημερίδων στα δωμάτια.
- Είναι υπεύθυνος ώστε να διατηρείται καθαρή η αποθήκη των αποσκευών και γενικότερα ο χώρος εργασίας του.
- Γνωρίζει όλες τις υπηρεσίες και τις ανέσεις που προσφέρει το ξενοδοχείο και τα δωμάτια.
- Προωθεί τις υπόλοιπες υπηρεσίες και προϊόντα του ξενοδοχείου.
- Είναι ενήμερος για τις εκδηλώσεις και γεγονότα που λαμβάνουν χώρα στο ξενοδοχείο, τις αφίξεις των VIP, των γκρουπ κλπ.



Καθήκοντα του υπαλλήλου θυρωρείου

- Είναι ενήμερος και εξυπηρετεί του πελάτες για κρατήσεις εστιατορίων, θεάτρων, την μετακίνηση τους και παρέχει όποια άλλη βοήθεια ή πληροφορία χρειάζονται.
- Μεσολαβεί ώστε να κάνει κρατήσεις για τον πελάτη για αεροπορικά εισιτήρια, πλοία, εκδρομές κλπ.
- Ελέγχει ότι ο χώρος της υποδοχής και οι κοινόχρηστοι χώροι είναι πάντα σε καλή κατάσταση και καθαροί και αναφέρει οποιοδήποτε πρόβλημα στο προϊστάμενο του.
- Χρησιμοποιεί το όνομα των πελατών εφόσον το γνωρίζει και εστιάζει την προσοχή τους στην παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών προς στους πελάτες.

- Διεκπεραιώνει παρεμφερείς αρμοδιότητες και ειδικά έργα όπως αυτά του ανατεθούν.
- Διασφαλίζει την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών του ξενοδοχείου.
- Γνωρίζει και τηρεί τις πολιτικές και τους κανονισμούς του ξενοδοχείου.
- Έχει καλή συνεργασία με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας.
- Ακολουθεί τους κανόνες ενδυμασίας, προσωπικής υγιεινής, συμπεριφοράς και πειθαρχίας.
- Αναφέρει ύποπτους ανθρώπους ή αντικείμενα.



Καθήκοντα θυρωρού (doorman)

- Έχει την γενική φροντίδα της εισόδου του ξενοδοχείου.
- Όταν αφιχθεί ένας πελάτης, ανοίγει την πόρτα του οχήματος που επιβαίνει και του απευθύνει θερμό χαιρετισμό.
- Βοηθά τον πελάτη με τις αποσκευές του μεταφέροντάς τις εντός του ξενοδοχείου και ενημερώνει τον groom για την περαιτέρω μεταφορά τους.
- Κρατά κενές θέσεις στάθμευσης μπροστά από την κεντρική είσοδο του ξενοδοχείου για ενδεχόμενη χρήση.
- Δίνει πληροφορίες στους πελάτες για το ξενοδοχείο.
- Ελέγχει την είσοδο ανθρώπων όταν αυτοί δεν είναι επιθυμητοί από το ξενοδοχείο (επαίτες κλπ).
- Όταν αναχωρεί ένας πελάτης τον βοηθάει να τοποθετηθούν οι αποσκευές στον port baggage του αυτοκινήτου του και τον αποχαιρετά ευχαριστώντας τον που επέλεξε το ξενοδοχείο για την διαμονή του.



Τηλεφωνικό κέντρο









Τηλεφωνικό κέντρο: Καθήκοντα

- Άμεση απάντηση στα τηλεφωνήματα, το αργότερο στο τρίτο χτύπημα, με ευγένεια και σαφήνεια, ώστε να εξυπηρετούνται απόλυτα οι πελάτες.
- Λήψη μηνυμάτων για λογαριασμό πελατών που απουσιάζουν και μέριμνα για την έγκαιρη και ασφαλή παράδοση τους.
- Αποστολή, εφόσον τους ζητηθεί, διαφόρων μηνυμάτων ή κειμένων μέσω fax, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κλπ
- Καταγραφή χρεώσεων των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων των πελατών, αμέσως μετά την λήξη τους και προώθηση για να γίνει ενημέρωση στους λογαριασμούς τους.
- Μεταφορά των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων, μέσω του τηλεφωνικού συστήματος, στα δωμάτια των πελατών ή στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Παροχή πληροφοριών για τις λειτουργίες και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου.
- Καταχώρηση των αφυπνίσεων των πελατών.
- Λήψη και διαχείριση παραπόνων των πελατών.



Συνοπτικά



- Το τμήμα υποδοχής είναι το τμήμα διαχείρισης των δωματίων
- Το τμήμα υποδοχής διαχειρίζεται τις κρατήσεις και τις αφιξαναχωρήσεις των πελατών
- Το ταμείο του τμήματος υποδοχής διαχειρίζεται τις εισπράξεις από τα δωμάτια
- Το θυρωρείο καλύπτει την μεταφορά των αποσκευών, συνοδεύει τους πελάτες στα δωμάτια, παρέχει πληροφορίες και εξυπηρετεί τις ανάγκες των πελατών
- Το τμήμα πελατειακών σχέσεων λύνει προβλήματα και διατηρεί υγιή επικοινωνία με τους πελάτες
- Το τμήμα υποδοχής είναι ένα σημαντικό τμήμα, με μεγάλη ευθύνη για τη λειτουργία του ξενοδοχείου, διότι γνωρίζει πόσοι και ποιοι πελάτες έρχονται, φεύγουν οι παραμένουν και ενημερώνει τα άλλα τμήματα
- Το τμήμα υποδοχής είναι ένα σημαντικό τμήμα, με μεγάλη ευθύνη για τη γνώμη των πελατών για το ξενοδοχείο, διότι είναι το τμήμα που οι πελάτες επισκέπτονται συχνότατα



4. ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ



Τμήμα guest relations: Καθήκοντα

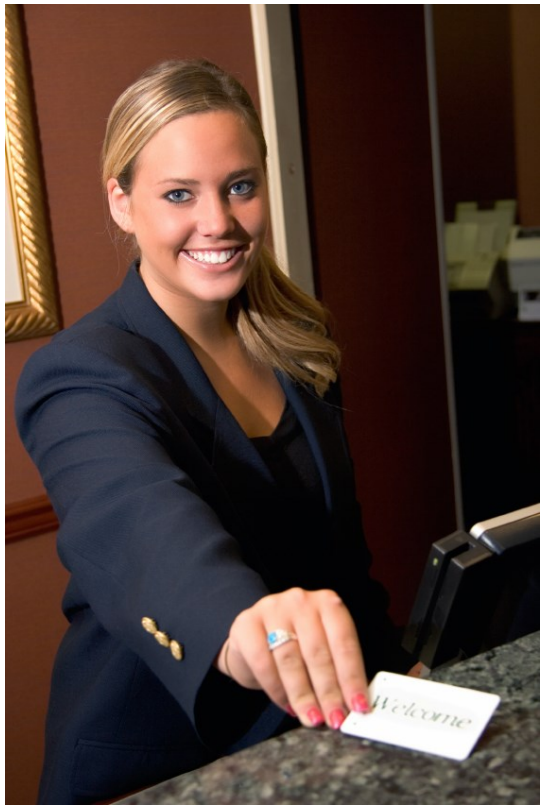
- Κατανέμει τα δωμάτια των VIP πελατών σε συνεργασία με το τμήμα υποδοχής.
- Διασφαλίζει την απρόσκοπτη και συνεχή παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών προς τους VIP φιλοξενούμενους.
- Διασφαλίζει πως όλα τα παρεχόμενα δώρα (amenities) προς τους πελάτες μετρώντε και καταγράφονται στην κατάσταση στατιστικού ελέγχου του τμήματος.
- Προετοιμάζει και διανέμει την λίστα φιλοξενουμένων μακροχρόνιας παραμονής (long stay guests).

- Προετοιμάζει τις επιστολές καλωσορίσματος των πελατών.
- Ελέγχει τα VIP δωμάτια πριν από την άφιξη για τα πρότυπα καθαριότητας, συντήρησης και την πληρότητα των amenities.
- Καλωσορίζει και συνοδεύει τους σημαντικούς πελάτες στο δωμάτιό τους.
- Επιδιώκει την αύξηση των εσόδων του ξενοδοχείου μέσω του up selling όταν και όπου αυτό είναι εφικτό.
- Δίνει πληροφορίες στους πελάτες σχετικά με εστιατόρια, εκδρομές, μουσεία κλπ.



Καθήκοντα του guest relations manager

- Εποπτεύει τους υπαλλήλους του τμήματος ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα πρότυπα του ξενοδοχείου τηρούνται πάντα.
- Προετοιμάζει την λίστα με τις αφίξεις των VIP πελατών για την επόμενη ημέρα.
- Είναι υπεύθυνος για την απάντηση σε σχόλια πελατών είτε αυτά γίνονται απ’ευθείας από τους πελάτες προς το ξενοδοχείο είτε αυτά αναρτώνται στο διαδίκτυο.
- Διατηρεί το αρχείο αλληλογραφίας φιλοξενουμένων και εξασφαλίζει ότι το αρχείο με τις προτιμήσεις των πελατών ενημερώνεται αναλόγως.
- Συμμετέχει στις συναντήσεις του τμήματος υποδοχής.
- Συμμετέχει σε οποιαδήποτε κοινωνικά γεγονότα διοργανώνονται στο ξενοδοχείο.
- Αξιολογεί τους υπαλλήλους τους τμήματος.
- Είναι υπεύθυνος για την σύνταξη των εγχειριδίων λειτουργίας του τμήματος.



Διαχείριση παραπόνων

- Το 60%-70% των πελατών επιστρέφουν εάν όντως έχει γίνει ο κατάλληλος χειρισμός παραπόνων.
- Το 90%-95% των πελατών επιστρέφει εάν επιλυθούν άμεσα τα προβλήματά τους.
- Ένας δυσαρεστημένος πελάτης αποτρέπει 9 περίπου δυνητικούς πελάτες να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.
- Κοστίζει 6-7 φορές περισσότερο η απόκτηση ενός καινούργιου πελάτη από το να κρατηθεί ευχαριστημένος ένας παλαιότερος.
- Οι ικανοποιημένοι πελάτες είναι πιθανόν να ενημερώσουν και άλλα άτομα που μπορεί να γίνουν μελλοντικοί πελάτες του ξενοδοχείου



Πηγές παραπόνων

- Τιμή ενοικίου.
- Εξοπλισμός του δωματίου.
- Άνεση δωματίου.
- Διαθεσιμότητα δωματίων.
- Χώρος στάθμευσης.
- Ησυχία περιβάλλοντος.
- Ταχύτητα εξυπηρέτησης.
- Ποιότητα εξυπηρέτησης.
- Καθαριότητα χώρων και δωματίου.
- Επάρκεια, συμπεριφορά και εξυπηρέτηση υπαλλήλων.
- Χρόνος αναχώρησης από το δωμάτιο.
- Πίστωση (χρηματική).







Στάδια διαχείρισης παραπόνων



- Υποκίνηση παραλαβής των παραπόνων
- Παραλαβή παραπόνων
- Καταγραφή των παραπόνων
- Διαχείριση παραπόνων





5. ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Εκπαίδευση Προσωπικού

- Η εκπαίδευση θεωρείται επιτυχημένη αν αναγνωρίζεται ότι η μάθηση είναι μια ενυπάρχουσα ανάγκη των εκπαιδευόμενων.
- Οι άνθρωποι μαθαίνουν σε διαφορετικούς ρυθμούς, έχοντας ξεκινήσει από διαφορετικά επίπεδα γνώσεων και κίνητρα.
- Η μάθηση επηρεάζεται αρνητικά από διάφορα συναισθήματα όπως ο φόβος, η έλλειψη εμπιστοσύνης κλπ..
- Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να συμμετέχουν και όχι ν' ακούν παθητικά τον εκπαιδευτή τους, γι' αυτό προτιμότερες μέθοδοι εκπαίδευσης είναι η συζήτηση και η πρακτική εργασία.





- Η εκπαίδευση πρέπει να χρησιμοποιεί όλες τις αισθήσεις.
- Τα εκπαιδευτικά προγράμματα πρέπει να ελέγχονται συχνά.
- Η διδασκαλία πρέπει να είναι συνεχής και σύντομη

Μέσα υποκίνησης του προσωπικού

- Συμμετοχή
- Μέτρηση Απόδοσης
- Γνώση Αποτελεσμάτων
- Αναγνώριση
- Μέτρηση συμπεριφοράς
- Επικοινωνία
- Δημοσιότητα
- Κατανομή Εργασίας
- Ανάλυση εργασίας
- Εκπαίδευση Εποπτών



Μελέτη περίπτωσης: Το Overbooking

Σε μεγάλο ξενοδοχείο 5 αστέρων της Αθήνας, στην αλλαγή βάρδιας το μεσημέρι, η απογευματινή βάρδια διαπίστωσε ότι υπήρχαν confirmed κρατήσεις για 15 δωμάτια, αλλά διαθέσιμα μόνο 10 δωμάτια.

Οι υπάλληλοι της απογευματινής βάρδιας:

Εξέτασαν αν υπάρχουν αναχωρήσεις την επόμενη ημέρα και διαπίστωσαν ότι θα γίνουν πολλές αναχωρήσεις.

Στη συνέχεια εξέτασαν τις wake up calls και διαπίστωσαν ότι υπήρχαν 7 early departures με αιτήματα για ξύπνημα στις 2,00΄το πρωί.

Ζήτησαν από το τμήμα housekeeping να έχει διαθέσιμο προσωπικό για καθαρισμό των δωματίων αυτών τις πρώτες πρωινές ώρες.

Και τελικά, διέθεσαν τα δωμάτια αυτά στις αργοπορημένες αφίξεις (late arrivals) χωρίς να δημιουργηθούν σημαντικά προβλήματα.



Μελέτη περίπτωσης: Το Overbooking



- Θεωρείτε ότι η λύση αυτή ήταν σωστή;
- Ποια άλλη λύση προτείνετε στο παραπάνω πρόβλημα;
- Ήταν δυνατόν να προβλεφθεί το πρόβλημα που δημιουργήθηκε και ποια μέτρα πρόληψης θα μπορούσαν να έχουν ληφθεί;

Μελέτη περίπτωσης: Θέματα προσωπικού



Σε μεγάλο ξενοδοχείο 5 αστέρων της Αθήνας, στην πρωινή αλλαγή βάρδιας, η μία από τις δύο υπαλλήλους υποδοχής λιποθύμησε και μεταφέρθηκε σε νοσοκομείο.

Την ημέρα εκείνη υπήρχε αυξημένη κίνηση στο ξενοδοχείο και μία υπάλληλος ήταν αδύνατο να διαχειριστεί το τμήμα. Για το λόγο αυτό ζητήθηκε από τον υπάλληλο που είχε ρεπό εκείνη την ημέρα, να προσέλθει έκτακτα στην εργασία, αλλά αυτό δεν ήταν δυνατό.

Έτσι εξετάστηκε ποιοι παλιοί υπάλληλοι υποδοχής είχαν μετατεθεί σε άλλα τμήματα του ξενοδοχείου και ζητήθηκε από αυτούς να καλύπτουν τις ανάγκες του τμήματος υποδοχής στις ώρες αιχμής. Κυρίως δηλαδή σε περιπτώσεις ομαδικών αφίξεων ή αναχωρήσεων.

Με αυτό τον τρόπο η λειτουργία του τμήματος εξελίχθηκε χωρίς να δημιουργηθεί δυσαρέσκεια στους πελάτες, λόγω καθυστέρησης στην εξυπηρέτησή τους.

Μελέτη περίπτωσης: Θέματα προσωπικού



- Θεωρείτε ότι η λύση αυτή ήταν σωστή;
- Ποια άλλη λύση προτείνετε στο παραπάνω πρόβλημα;
- Ήταν δυνατόν να προβλεφθεί το πρόβλημα που δημιουργήθηκε και ποια μέτρα πρόληψης θα μπορούσαν να έχουν ληφθεί;

Μελέτη περίπτωσης: Η κλοπή

Ο πελάτης του ξενοδοχείου, φανερά σε σύγχυση, ανέφερε στον υπάλληλο υποδοχής ότι στο μετρό του έκλεψαν το πορτοφόλι με όλα του τα χρήματα, τις πιστωτικές κάρτες και το διαβατήριο.

Παρότι το ξενοδοχείο δεν φέρει ευθύνη για αυτό το γεγονός, ο υπάλληλος στήριξε ψυχολογικά και ενεργά τον πελάτη:

- Του είπε να μην ανησυχεί και όλα θα διορθωθούν
- Τον βοήθησε να ακυρώσει τις πιστωτικές του κάρτες
- Έκανε τη σχετική αναφορά στην αστυνομία
- Τηλεφώνησε στην Πρεσβεία της χώρας του πελάτη για την έκδοση παραστατικών που θα του επέτρεπαν να ταξιδέψει στην επιστροφή του
- Το ξενοδοχείο δάνεισε στον πελάτη ένα μικρό ποσό χρημάτων, ώστε να μπορέσει να κινηθεί μέχρι να λάβει έμβασμα από τους δικούς του.



Μελέτη περίπτωσης: Η κλοπή



- Θεωρείτε ότι ήταν σωστή η αντιμετώπιση του προβλήματος;
- Ποια άλλη λύση προτείνετε στο παραπάνω πρόβλημα;
- Ήταν δυνατόν να προβλεφθεί το πρόβλημα που δημιουργήθηκε και ποια μέτρα πρόληψης θα μπορούσαν να έχουν ληφθεί;