

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΘΕΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΑ ΛΟΙΠΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ**

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ: κ. ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ:
ΜΑΜΑ ΜΑΡΙΑ
ΠΕΤΡΟΥΛΙΟΥ ΕΛΕΝΗ**

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2001

65

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή	σελ.1
Κεφάλαιο 1 : Στελέχωση της Υποδοχής	σελ.3
Το προσωπικό της Υποδοχής	σελ.3
1.Υπάλληλος της υποδοχής / Front Desk Agent	σελ.5
2.Υπάλληλος κρατήσεων / Reservation Agent	σελ.6
3. Τηλεφωνητής Switchboard Operator	σελ.6
4.Ταμίας Υποδοχής / Front Desk Cashier	σελ.6
Κεφάλαιο 2 : Πωλήσεις από το τμήμα Υποδοχής	σελ.8
2.1 Κανόνες για την πώληση	σελ.8
2.2 Αποτελεσματικές τεχνικές για την πώληση των ακριβών δωματίων του ξενοδοχείου	σελ.13
Η τεχνική των εναλλακτικών λύσεων	σελ.14
Η τεχνική των «από πάνω προς τα κάτω»	σελ.15
Η τεχνική των «από κάτω προς τα πάνω»	σελ.16
2.3 Χαρακτηριστικά του πετυχημένου πωλητή δωματίων	σελ.16
Κεφάλαιο 3 : Λειτουργίες της Υποδοχής	σελ.19
3.1 Συστήματα Υποδοχής	σελ.19
3.1.α. Χειρόγραφο	σελ.19
3.1.β. Ημιαυτοματοποιημένο	σελ.20
3.1.γ. Πλήρως αυτοματοποιημένο	σελ.21
Κεφάλαιο 4 : Έντυπα Υποδοχής	σελ.24
4.1 Κρατήσεις	σελ.24
4.2 Αφίξεις	σελ.24
4.3 Διαμονή	σελ.25
4.4 Αναχωρήσεις	σελ.26
Κεφάλαιο 5 : Κρατήσεις	σελ.28
5.1 Τύποι κρατήσεων	σελ.29
5.1.α. Εγγυημένες κρατήσεις	σελ.29
5.1.β. Μη εγγυημένες κρατήσεις	σελ.31
5.2 Ζήτηση κράτησης	σελ.31
Κεφάλαιο 6 : Πηγές κρατήσεων	σελ.34
6.1 Κεντρικά συστήματα κρατήσεων	σελ.34
6.2 Γραφεία ταξιδιών	σελ.36
6.3 Απ' ευθείας κρατήσεις	σελ.37
6.4 Κρατήσεις group	σελ.40
Κεφάλαιο 7 : Διαθεσιμότητα κρατήσεων	σελ.41
7.1 Βιβλίο ελέγχου κρατήσεων	σελ.42
7.1.α Βιβλίο κρατήσεων	σελ.42
7.1.β Βιβλίο ελέγχου των κρατήσεων	σελ.42
7.2 Πλάνα κρατήσεων	σελ.44
α. Χειρόγραφο πλάνο κρατήσεων (room reservation)	σελ.44
β.Πίνακας / Πλάνο Τοίχου	σελ.45
7.3 Reservation Rack	σελ.46
7.4 Μηχανογραφημένο σύστημα υποδοχής	σελ.47
Κεφάλαιο 8 : Αρχεία κρατήσεων	σελ.49
Κεφάλαιο 9: Επιβεβαίωση κράτησης	σελ.51
Μεταβολές Αρχείο Κράτησης	σελ.52

Κεφάλαιο 10 : Αφίξεις	σελ.54
10.1 Πελάτης με κράτηση	σελ.54
10.2 Ενέργειες πριν την άφιξη και δημιουργία αρχείου	σελ.55
10.3 Κάρτα άφιξης	σελ.58
10.4 Βιβλίο κίνησης πελατών – χειρόγραφο	σελ.59
10.5 Αρχεία κράτησης	σελ.61
10.6 Καθορισμός δωματίου και τιμής	σελ.62
α. Τύποι δωματίου	σελ.62
β. Κατάσταση δωματίων	σελ.63
Πλάνο Υποδοχής	σελ.66
Room rack	σελ.67
Μηχανογραφημένο σύστημα	σελ.72
γ. Τοποθεσίες δωματίων	σελ.74
δ. Τιμές δωματίων	σελ.74
Επιβαρύνσεις	σελ.76
Εκπτώσεις	σελ.76
Γενικά	σελ.76
ε. Διαθεσιμότητα δωματίων	σελ.79
στ. Πληρωμή	σελ.80
Προείσπραξη με μετρητά ή πιστωτική κάρτα	σελ.81
Κεφάλαιο 11 : Περαιστικός πελάτης	σελ.83
Κεφάλαιο 12 : Δημέρευση	σελ.85
Κεφάλαιο 13 : Αυτοκαταχώρηση	σελ.86
Κεφάλαιο 14 : Άφιξη ατόμου	σελ.87
Κεφάλαιο 15 : Επικοινωνίες της Υποδοχής	σελ.88
15.1 Επικοινωνία μεταξύ Υπαλλήλων Υποδοχής	σελ.89
15.2 Συνεργασία Υποδοχής με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου	σελ.90
15.3 Σχέσεις Υποδοχής με τους πελάτες	σελ.93
Κεφάλαιο 16 : Αναχωρήσεις	σελ.99
16.1 Διαδικασίες των αναχωρήσεων	σελ.99
16.2 Λειτουργίες της αναχώρησης και τακτοποίησης λογαριασμών	σελ.100
α. Καταστάσεις αναχωρήσεων (departure lists)	σελ.100
β. Δελτίο αναχώρησης (departure form)	σελ.101
γ. Τηλεφωνικώς	σελ.102
δ. Telewriter	σελ.102
ε. Δίκτυο σωλήνων πεπιεσμένου αέρα	σελ.102
16.3 Αργοπορημένη αναχώρηση	σελ.106
16.4 Γρήγορη αναχώρηση	σελ.107
16.5 Αυτοαναχώρηση	σελ.109
16.6 Αναχώρηση ατόμου	σελ.110
16.7 Αναχώρηση group	σελ.112
Επίλογος	σελ.114
Βιβλιογραφία	σελ.116

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα ξενοδοχεία μπορούν να διαδραματίσουν πολύ σπουδαίο ρόλο σ' ένα τόπο. σε περιοχές με ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις υψηλού επιπέδου προσελκύονται τοπικές και διεθνείς οργανώσεις και τα ξενοδοχεία γενικότερα μπορούν να εξυηρητήσουν σαν χώροι συνάντησης ατόμων μιας ολόκληρης περιοχής.

Ένας , λοιπόν, όσο πιο αναλυτικός ορισμός ενός ξενοδοχείου θα ήταν ότι είναι τουριστικές εγκαταστάσεις που περιλαμβάνουν ρεσεψιόν, διοίκηση, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, εστίασης, αναψυχής πελατών και χώρους διανυκτέρευσης. Επιπλέον, παρέχει και διάφορες εξυηρητήσεις(service).

Κάθε επιχείρηση έχει ένα σκοπό ή αλλιώς μία αποστολή. Αποστολή ενός ξενοδοχείου είναι η προσφορά των καλύτερων εγκαταστάσεων και υπηρεσιών στην αγορά. Για να πετύχει όμως αυτή την αποστολή πρέπει να έχει τέλεια οργάνωση, σωστό σχεδιάγραμμα ιεράρχησης και καταμερισμό των λειτουργιών του.

Τα τμήματα ή κλάδοι εκμετάλλευσης ενός ξενοδοχείου μπορούν να ταξινομηθούν σε κερδοφόρα ή υποστήριξης. Ένα κερδοφόρο τμήμα πουλάει αγαθά ή υπηρεσίες στους πελάτες και παράγει έσοδα για τα ξενοδοχεία. Τυπικά παραδείγματα είναι το επισιτιστικά, η Υποδοχή, το Room Service και τα καταστήματα. Τα τμήματα υποστήριξης είναι το Λογιστήριο, η Συντήρηση, το Housekeeping και η Διεύθυνση.

Μια άλλη ταξινόμηση είναι σε υπηρεσίες άμεσης και υπηρεσίες έμμεσης εξυηρέτησης. Οι υπηρεσίες άμεσης εξυηρέτησης είναι εκείνες στις οποίες οι υπάλληλοι έχουν άμεση σχέση με τον πελάτη, όπως τα επισιτιστικά τμήματα και η Υποδοχή. Στις υπηρεσίες έμμεσης εξυηρέτησης , το προσωπικό δεν έχει απευθείας σχέση με τον πελάτη, όπως το Λογιστήριο, η Συντήρηση, το Μαγειρείο, το Πλυντήριο και οι Αποθήκες.

Για τη σωστότερη λειτουργία του ξενοδοχείου, τα χωρίζουμε σε κλάδους, οι οποίοι είναι:

1. Ο κλάδος υπνοδωματίων,
2. Ο κλάδος επισιτιστικών τμημάτων,
3. Πωλήσεων και Marketing,
4. Ο οικονομικός κλάδος,
5. Ο κλάδος συντήρησης,
6. Ο κλάδος Ασφαλείας,
7. Ο κλάδος προσωπικού ,και σε μερικά ξενοδοχεία οι κλάδοι ψυχαγωγίας, καζίνο και καταστημάτων.

Στα περισσότερα ξενοδοχεία ο κλάδος των υπνοδωματίων δημιουργεί μεγαλύτερα έσοδα. Σε σχέση με τα υπόλοιπα τμήματα, αποτελείται συν των άλλων και από την Υπηρεσία της Υποδοχής. Ο χώρος όπου λειτουργούν οι υπηρεσίες της Υποδοχής βρίσκεται αμέσως μετά την κεντρική είσοδο στο χολ του ξενοδοχείου σε εμφανές σημείο ώστε να ανευρίσκεται εύκολα από κάθε εισερχόμενο. Η Υποδοχή αποτελεί το κεντρικό σημείο δραστηριοτήτων του ξενοδοχείου, διότι εκεί γίνεται η καταχώρηση των πελατών, εκεί δίνονται τα δωμάτια και οι πληροφορίες και τέλος από εκεί αναχωρούν οι πελάτες. Σε μερικά, μεγάλα κυρίως καταλύματα , οι Κρατήσεις και το Τηλεφωνικό Κέντρο λειτουργούν ως χωριστά τμήματα, αλλά στις μικρότερες μονάδες θεωρούνται ως ένα ενιαίο τμήμα με την Υποδοχή.

1. ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Θα ξεκινήσουμε να αναλύουμε την Υποδοχή από τις λειτουργίες της. Οι λειτουργίες της Υποδοχής συμπεριλαμβάνουν κρατήσεις, αφίξεις, προσδιορισμό δωματίου και τιμές, εξυπηρέτηση πελατών, κατάσταση δωματίου, χρέωση και τακτοποίηση των λογαριασμών πελατών και δημιουργία ιστορικού αρχείου πελατών. Η Υποδοχή είναι υπεύθυνη για τον συντονισμό των προαναφερομένων υπηρεσιών προς τους πελάτες και τη διασφάλιση της ικανοποίησής τους. Για να επιτευχθεί με άριστο τρόπο η ικανοποίηση υπαλλήλων και πελατών, χρησιμοποιούνται περιγραφές εργασίας της Υποδοχής, ειδικότητες και βάρδιες.

Στα μεγάλα ξενοδοχεία, η Υποδοχή συχνά στελεχώνεται από πολλούς υπαλλήλους, οι οποίοι επιτελούν διαφορετικές λειτουργίες. Αν κάθε υπάλληλος της Υποδοχής είναι υπεύθυνος για ένα μόνο μέρος της διαμονής του πελάτη, τότε το προσωπικό μπορεί να προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες. Αυτός ο διαχωρισμός των καθηκόντων μπορεί να μην είναι εφικτός στα μικρά ξενοδοχεία, όπου είναι σύνηθες φαινόμενο ένας ή δύο υπάλληλοι να είναι υπεύθυνοι για όλες τις λειτουργίες της Υποδοχής.

Το προσωπικό της Υποδοχής

Η Υποδοχή σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο διαθέτει πολλές θέσεις, με σαφή διαχωρισμό των εργασιακών καθηκόντων. Αυτές συνήθως περιλαμβάνουν :

- Έναν υπάλληλο Υποδοχής, ο οποίος πραγματοποιεί τις αφίξεις και χρειάζεται το room rack.
- Έναν ταμιά, ο οποίος χειρίζεται τα χρήματα , καταχωρεί χρεώσεις και φροντίζει για τις αναχωρήσεις πελατών.
- Έναν υπάλληλο αλληλογραφίας και πληροφοριών , ο οποίος παίρνει μηνύματα, δίνει οδηγίες στους πελάτες και αρχειοθετεί.

- Έναν τηλεφωνητή , ο οποίος χειρίζεται τα τηλέφωνα και πραγματοποιεί το εγερτήριο.
- Έναν υπάλληλο κρατήσεων , ο οποίος καταχωρεί τις κρατήσεις και κρατάει αρχεία για αυτές.

Η Υποδοχή ενός μεσαίου μεγέθους ξενοδοχείου προσφέρει τις ίδιες υπηρεσίες, αλλά υπάρχουν λιγότεροι υπάλληλοι και συνήθως τα καθήκοντα συνδυάζονται.

Στα μικρά ξενοδοχεία ο ρεσεψιονίστ εκτελεί σχεδόν όλες τις λειτουργίες μόνος του, με πολύ λίγη βοήθεια ακόμα όταν χρειάζεται από τον υπεύθυνο της Υποδοχής ή του λογιστή της επιχείρησης.

Στους υπαλλήλους της Υποδοχής μπορεί να ανατεθεί οποιαδήποτε βάρδια, ανάλογα ανάλογε με τις υπάρχουσες ανάγκες. Η πιο συνηθισμένες βάρδιες είναι:

Πρωινή: 7:00 π.μ. – 3:00 μ.μ.

Απογευματινή: 3:00 μ.μ. – 11:00 μ.μ.

Βραδινή: 11:00 μ.μ. - 7:00 π.μ.

Επίσης, οι υπάλληλοι της ρεσεψιόν έχουν κάποιους στόχους που υπάγονται στην αποστολή και τους σκοπούς του ξενοδοχείου. Για παράδειγμα, για να βοηθήσει το τμήμα Υποδοχής στην αύξηση του ποσοστού πληρότητας του ξενοδοχείου, ένας στόχος της θα μπορούσε να είναι να πείσει περισσότερους πελάτες. Περστικούς να παραμείνουν στην επιχείρηση. Η στρατηγική για την επίτευξη αυτού του στόχου είναι οι υπάλληλοι της Υποδοχής να βελτιώσουν τις τεχνικές πωλήσεών τους, με πληρέστερη και δελεαστικότερη περιγραφή των δωματίων και των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες. Άλλοι στόχοι μπορεί να είναι η μείωση του απαιτούμενου χρόνου για την εξυπηρέτηση των πελατών κατά την άφιξη και η αποφυγή της διάσπασης της προσοχής της υποδοχής κατά τη διάρκεια συνομιλίας με τους πελάτες.

Το προσωπικό που στελεχώνει το τμήμα της Υποδοχής ενός μεσαίου μεγέθους ξενοδοχείου αποτελείται από τις παρακάτω ειδικότητες:

1.Υπάλληλος Υποδοχής . Ρεσεψιονίστ / (Front Desk Agent)

Σε γενικές γραμμές ο ρεσεψιονίστ:

- Κάνει προετοιμασία των αφίξεων.
- Καθορίζει την κατάσταση κρατήσεων των πελατών.
- Προσδιορίζει τις απαιτήσεις των πελατών κατά τη διάρκεια παραμονής τους.
- Συμπληρώνει τις κάρτες άφιξης των πελατών .
- Δίνει τα κατάλληλα δωμάτια, φροντίζοντας να ικανοποιεί τις επιθυμίες των πελατών, όταν αυτό είναι εφικτό.
- Καθορίζει τις τιμές των δωματίων και τον τρόπο πληρωμής.
- Αποστέλλει πληροφορίες για τους πελάτες και τα δωμάτια στους ανάλογους πίνακες και στο προσωπικό.
- Ενημερώνει την κατάσταση δωματίων με τη βοήθεια του τμήματος των ορόφων.
- Σύντονίζει τις ενέργειές του με το τμήμα συντήρησης για τις επιδιορθώσεις δωματίων.
- Χειρίζεται τα κλειδιά των δωματίων και τις θυρίδες ασφαλείας.
- Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία και τα μηνύματα των πελατών.

Ο υπάλληλος της υποδοχής είναι συνήθως εκείνος με τον οποίο έρχεται σε πρώτη επαφή ο πελάτης του ξενοδοχείου. Ένας νεόφερτος πελάτης δε γνωρίζει τι προσφέρει η επιχείρηση, ενώ ένας τακτικός πιθανόν να μην έχει πληροφορηθεί νέες υπηρεσίες ή επιλογές. Είναι, λοιπόν, καθήκον του ρεσεψιονίστ να ενημερώνει και να πουλάει στους πελάτες τα δωμάτια και τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.

2.Υπάλληλος κρατήσεων (Reservation Agent)

Ο υπάλληλος κρατήσεων:

- Παρακολουθεί και απαντά καταλλήλως τις επικοινωνίες με τους πελάτες, ταξιδιωτικούς πράκτορες και τα συνεργαζόμενα δίκτυα, που αφορούν κρατήσεις μέσω τηλεφώνου, αλληλογραφίας, τέλεξ, φαξ ή κεντρικού συνεργαζόμενου συστήματος κρατήσεων.
- Δημιουργεί και διατηρεί αρχεία κρατήσεων, ανάλογα με την ημερομηνία άφιξης και κατ' αλφαβητική σειρά.
- Ετοιμάζει επιστολές επιβεβαίωσης.
- Καταχωρεί ακυρώσεις και μεταβολές και ενημερώνει την Υποδοχή.
- Εντοπίζει μελλοντικές διαθεσιμότητες δωματίων
- Εκδίδει προβλέψεις εισοδήματος δωματίων και πληρότητας
- Μεταδίδει πληροφορίες σχετικές με τις κρατήσεις στους ρεσεψιονίστ.
- Προετοιμάζει λίστες αναμενόμενων αφίξεων για την Υποδοχή.
- Βοηθάει στην προετοιμασία των αφίξεων, όταν χρειάζεται.

3.Τηλεφωνητής (Switchboard Operator)

Ο τηλεφωνητής κατά κύριο λόγο:

- Απαντά στις εξωτερικές κλήσεις.
- Συνδέει τις κλήσεις με τα δωμάτια των πελατών μέσω τηλεφωνικού κέντρου.
- Λαμβάνει και παραδίδει μηνύματα στους πελάτες.
- Δίνει πληροφορίες για τις διάφορες υπηρεσίες στους πελάτες.
- Πραγματοποιεί τα εγερτήρια πελατών.
- Απαντά σε ερωτήσεις σχετικά με εκδηλώσεις του ξενοδοχείου.

4.Ταμίας της Υποδοχής (Front Office Cashier)

Ο ταμίας της υποδοχής κυρίως:

- Καταχωρεί στους λογαριασμούς των πελατών της χρεωστικές αποδείξεις των τμημάτων.

- Κάνει εισπράξεις από τους πελάτες που αναχωρούν.
- Συντονίζει με το Λογιστήριο τη διεύθυνση των χρεωστικών λογαριασμών πελατών και αυτών που εξοφλούνται με πιστωτική κάρτα
- Ελέγχει τους λογαριασμούς στο κλείσιμο κάθε βάρδιας
- Έχει την ευθύνη για τα μετρητά που χρησιμοποιούνται στην Υποδοχή.

2.ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

2.1 Κανόνες για την πώληση δωματίων

Οι πετυχημένες πωλήσεις αφ' ενός αυξάνουν τα έσοδα του ξενοδοχείου, αφ' ετέρου αποδεικνύουν ότι ικανοποιούνται οι απαντήσεις των πελατών για στέγαση, φαγητό, ποτά και προσφερόμενες υπηρεσίες.

Όταν οι εργαζόμενοι σε μια τουριστική μονάδα αρχίσουν να σκέφτονται ως επαγγελματίες πωλητές, με στόχο να πουλήσουν «προϊόν» τους κατανοώντας πλήρως τις ανάγκες του πελάτη και τα προβλήματά τους, φροντίζοντας αληθινά και δείχνοντας ειλικρινές ενδιαφέρον για την άνεση, ευημερία και ικανοποίηση του πελάτη, τότε το πρόβλημα μείωσης των εσόδων και της πληρότητας δε θα εμφανιστεί ποτέ.

Τρία στοιχεία είναι κατά βάση απαραίτητα για να πραγματοποιηθεί μία πώληση: το προϊόν, ο πελάτης και ο πωλητής. Συνεπώς, ένας πωλητής θα είναι επιτυχημένος, αν έχει πλήρη γνώση του προϊόντος και της αξίας του, γνωρίζει τις επιθυμίες και κατανοεί τον πελάτη και επιθυμεί να τον εξυπηρετήσει.

Στην περίπτωση της Υποδοχής, γνώση του προϊόντος δε σημαίνει μόνο γνώση του δωματίου, του τύπου, του μεγέθους, της τοποθεσίας, της τιμής, της επίπλωσης και του εξοπλισμού του. Μια επιτυχημένη πώληση απαιτεί πλήρη γνώση όλων των επιπρόσθετων υπηρεσιών και ανέσεων που η επιχείρηση είναι σε θέση να προσφέρει.

Μερικά ξενοδοχεία, παραδείγματος χάριν, προσφέρουν στους πελάτες τους πολλά καθιερωμένα έξτρα και κάνουν κατανοητό στους υπαλλήλους τους ότι αυτά τα έξτρα είναι ισχυρές προϋποθέσεις πώλησης, που έχουν διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξή τους.

Μερικές από αυτές τις υπηρεσίες οι οποίες παίζουν σημαντικό ρόλο στις πωλήσεις και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της συνολικής τιμής του δωματίου, είναι :

- Δωρεάν διαμονή όλων των παιδιών κάτω των 12 ετών, αν χρησιμοποιούν το ίδιο δωμάτιο με τους γονείς τους.
- Υπαρξη γιατρού στο κατάλυμα επί εικοσπετράωρου βάσεως.

- Δωρεάν διάθεση παιδικών κρεβατιών.
- Διαθέσιμη υπηρεσία φύλαξης μωρών.
- Δωρεάν πάγος.
- Τηλεόραση και βίντεο σε κάθε δωμάτιο.
- Μίνι μπαρ
- Στεγνωτήρας μαλλιών.
- Δυνατότητα παρασκευής καφέ ή τσαγιού στο δωμάτιο.
- Σιδερωτήριο παντελονιών .
- Φιλοξενία κατοικίδιων ζώων σε ειδικό χώρο.
- Μπανιέρες, υδρομασάζ κ.λ.π.

Εκτός από τα παραπάνω έξτρα που τυχόν προσφέρει η επιχείρηση, ένας ανταγωνιστικός υπάλληλος υποδοχής πρέπει να γνωρίζει και τα εξής στοιχεία:

- Όλες τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο προσέκτους του καταλύματος
- Τις λεπτομέρειες για τις μεταβολές των τιμών ανάλογα με την εποχή, τις ειδικές τιμές και τις εκπτώσεις , τις χρεώσεις για παιδιά, κατοικίδια ζώα κ.λ.π.
- Όλα τα χαρακτηριστικά σχετικά με το μέγεθος, το σχήμα, τον τύπο των δωματίων εξοπλισμό και την επίπλωσή τους. Επίσης πληροφορίες (όπως, για παράδειγμα, όλες λειτουργίας) σχετικά με τα σαλόνια, εσπατόρια, μπαρ, εμπορικά καταστήματα, την πισίνα, το κομμωτήριο, το πάρκιν και τους αθλητικούς χώρους του ξενοδοχείου.
- Πληροφορίες για την συγκοινωνία, από και προς το ξενοδοχείο με οποιοδήποτε μέσο.
- Λεπτομέρειες για τα μέσα και τον εξοπλισμό που διαθέτει η επιχείρηση για συνέδρια και άλλα γεγονότα.
- Λεπτομέρειες για την ποικιλία των μενού που προσφέρει το ξενοδοχείο, τους χώρους και τις ώρες που τα σερβίρει.

- Πληροφορίες για τις ανέσεις που προσφέρονται σε επιχειρηματίες, ηλικιωμένους, άτομα με ειδικές ανάγκες, παιδιά και κατοικίδια ζώα.
- Τις ειδικές προσφορές που ισχύουν σε αργίες, σε πακέτα διακοπών ή σε κάποια προγράμματα τα Χριστούγεννα και το Πάσχα.
- Τα προγράμματα διασκέδασης που προσφέρει το ξενοδοχείο
- Πληροφορίες για τις τοπικές εκδηλώσεις, τη διασκέδαση και τα ενδιαφέροντα μέρη της περιοχής.
- Λεπτομέρειες για τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, τους tour operators, τα γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων, της αεροπορικές εταιρείες και τις επαγγελματικές ενώσεις και σωματεία.
- Τους κανονισμούς σχετικά με τις ώρες άφιξης και αναχώρησης, της αποδεκτές μεθόδους πληρωμής και γενικά όλες τις πληροφορίες που αφορούν το ξενοδοχείο.

Η Διεύθυνση του καταλύματος ή ο προϊστάμενος της Υποδοχής επιβάλλεται να παρέχουν γραπτώς τα στοιχεία αυτά στο προσωπικό της ρεσεψιόν, το οποίο οφείλει να γνωρίσει πολύ καλά και τα γνωστοποιεί σε κάθε ενδιαφερόμενο πελάτη.

Γνωρίζοντας τέλεια το προϊόν τους οι υπάλληλοι της Υποδοχής μπορούν να καταστούν επιτυχημένοι πωλητές και όχι μόνο να μεγιστοποιήσουν τα κέρδη του ξενοδοχείου, αλλά και την ικανοποίηση των πελατών τους.

Εντούτοις, μόνον η γνώση του προϊόντος δεν είναι αρκετή για την πώληση, αν δεν συνοδεύεται από την κατανόηση των αναγκών του πελάτη και την ικανότητα σύνδεσης αυτών των αναγκών με τις αξίες που προσφέρονται από το αγαθό.

Ένα πετυχημένο άτομο, το οποίο μπορεί να πουλήσει υπηρεσίες ή προϊόντα, κατανοεί τις κοινές αλλά και τις ατομικές ανάγκες των πελατών. Το ωραίο κτίριο, το φυσικό τοπίο και οι διάφορες ανέσεις ικανοποιούν τις κοινές ανάγκες για στέγαση, φαγητό, ασφάλεια και νερό. Μέσω αυτών των κοινών αναγκών, σίγουρα μπορεί να επιτευχθεί κάποια προσέλκυση πελατών. Όμως το άτομο που είναι οξυδερκής και μπορεί να αντιλαμβάνεται και να ικανοποιεί τις διάφορες ατομικές ανάγκες του πελάτη του είναι πολύ περισσότερο

αποτελεσματικό. Οι περισσότεροι πελάτες οι οποίοι φθάνουν σε ένα κατάλυμα έχουν συνήθως ταξιδέψει πολλές ώρες και έχουν βρεθεί από ένα γνωστό σε ένα σχετικά άγνωστο περιβάλλον και για αυτό το λόγο μπορεί να είναι κουρασμένοι και ανήσυχοι. Ο ρεσεψιονίστ πρέπει να αντιληφθεί ότι οι παραπάνω συνθήκες μπορεί να κάνουν τους πελάτες ευέξαπτους, αμυντικούς, επικριτικούς και ευαίσθητους. Προφανώς, το μοναδικό πλεονέκτημα του ξενοδοχείου είναι ότι ήδη έχει γίνει η πώληση στον πελάτη ή πρόκειται άμεσα να γίνει, υπάρχει όμως κίνδυνος να εξανεμιστεί από τις απερισκεπτες ενέργειες ενός υπαλλήλου Υποδοχής.

Η κατανόηση του πελάτη από τον ρεσεψιονίστ μπορεί να είναι μεγαλύτερη, αν επισημανθούν τα φυσικά ή συναισθηματικά του χαρακτηριστικά. Σε έναν έξυπνο παρατηρητή, κάθε πελάτης αποκαλύπτει ασυνείδητα μία πληθώρα από γνωρίσματα, όπως για παράδειγμα, ανυπομονησία, εχθρότητα, ανασφάλεια, ευφυΐα, αυθορμητισμό κλπ, τα οποία ο ρεσεψιονίστ μπορεί να λάβει υπόψη του, προκειμένου να επιλέξει το καταλληλότερο δωμάτιο, που θα ικανοποιήσει τον πελάτη.

Βέβαια, στην αρχή μπορεί να γίνουν λάθη, αλλά αν ο πελάτης αντιληφθεί ότι καταβάλλεται προσπάθεια να εξυπηρετηθεί όσο γίνεται καλύτερα, τότε ο ρεσεψιονίστ έχει κερδίσει.

- Να υποδέχεστε τους πελάτες με ένα θερμό καλωσόρισμα και να τους εξυπηρετείτε σύντομα, με ευχάριστο και αποτελεσματικό τρόπο.
- Μην μπερδεύετε τον πελάτη προσφέροντάς του μεγάλη ποικιλία δωματίων (περιοριστείτε σε δύο μόνο δωμάτια)
- Επιλέξτε δύο δωμάτια σε τιμές που κατά την εκτίμησή σας αναλογούν στη δυνατότητα πληρωμής του πελάτη ή τα extras που μπορεί να ζητήσει.
- Περιγράψτε τα δύο δωμάτια με εκφράσεις που εμπίπτουν στα ενδιαφέροντα του πελάτη. Π.χ. μπορείτε να πείτε με φιλικό τρόπο σε ένα παντρεμένο ζευγάρι: «έχω δύο πολύ άνετα δωμάτια στον τρίτο όροφο, με θέα τη θάλασσα. Το ένα είναι πολύ ήσυχο, με δύο

μεγάλα μονά κρεβάτια και κοστίζει 30.000 δρχ. το άλλο είναι πολύ άνετο με ένα μεγάλο διπλό κρεβάτι και χρεώνεται 28.000δρχ.»

- Σε έναν κύριο «μεγάλων διαστάσεων», ο οποίος προφανώς δεν είναι πολύ δραστήριος και χρειάζεται ένα δωμάτιο στο οποίο να ξεκουράζεται, μπορείτε να πείτε: «έχω ένα πολύ ωραίο δωμάτιο στον τρίτο όροφο με 28.000 δρχ. Το δωμάτιο του τρίτου ορόφου είναι λίγο μεγαλύτερο και διαθέτει τηλεόραση. Και τα δύο δωμάτια έχουν άνετο κρεβάτι και ραδιόφωνο».
- Μετά την επιλογή του πελάτη, επιβεβαιώστε την ορθότητα της εκλογής του με την παρακάτω έκφραση : « είμαι βέβαιος, κ. Νικολάου, ότι θα μείνετε πολύ ευχαριστημένος με αυτό το δωμάτιο».
- Σε μια οικογένεια με παιδιά προτείνετε δωμάτια τα οποία συνδέονται μεταξύ τους με εσωτερική πόρτα και για μια κυρία που σκοπεύει να μείνει μια εβδομάδα επιλέξτε δωμάτιο με μεγάλη ντουλάπα.
- Να θυμάστε ότι οι ηλικιωμένοι και τα άτομα με ειδικές ανάγκες πρέπει να τοποθετούνται σε κατάλληλα δωμάτια, ώστε να μην αναγκάζονται να περπατούν πολύ, ή να διανύουν απόσταση μεγάλη γενικότερα, ως τον ανελκυστήρα, στο εστιατόριο ή στους άλλους κοινόχρηστους χώρους και να μην υποχρεώνονται να ανεβοκατεβαίνουν πολλές σκάλες.
- Αν ένας πελάτης επιθυμεί μονόκλινο δωμάτιο και δεν υπάρχει κανένα διαθέσιμο, τότε προτείνετε ένα δίκλινο δωμάτιο και χρεώστε το σαν δίκλινο για μονόκλινο (80% της τιμής του δίκλινου) ή σαν μονόκλινο.
- Η Διεύθυνση προφανώς επιθυμεί να πωλούνται τα ακριβά δωμάτια του ξενοδοχείου. Εσείς όμως πρέπει να δίνετε προτεραιότητα στις επιθυμίες του πελάτη, ο οποίος αν μείνει ευχαριστημένος ξαναγυρίζει, αλλά και διαφημίζει το ξενοδοχείο.
- Όταν κάνετε κρατήσεις στο Πλάνο Κρατήσεων (χειρόγραφο ή reservation rack ή στον ηλεκτρονικό υπολογιστή), πρέπει να

φροντίζετε ώστε η μία καταχώρηση πελάτη σε κάποιο δωμάτιο να ακολουθεί την άλλη, χωρίς να μένουν ανεκμετάλλευτα κενά στις ημερομηνίες.

2.2 Αποτελεσματικές τεχνικές για την πώληση των ακριβών δωματίων του ξενοδοχείου

Ένα από τα πιο αποτελεσματικά εργαλεία του marketing που διαθέτουν τα ξενοδοχεία είναι η προσπάθεια που καταβάλλουν οι ρεσεψιονίστ και οι υπάλληλοι κρατήσεων να πείσουν τους πελάτες να αγοράσουν τα πολυτελή και ακριβά δωμάτια του καταλύματος και όχι τα κανονικά, τα οποία χρεώνονται φθηνότερα.

Δεδομένου ότι τα ξενοδοχεία έχουν διάφορες κατηγορίες τιμών, που βασίζονται σε παραμέτρους όπως το μέγεθος, η τοποθεσία, η θέα κ.λ.π., η διαφορά τιμής μεταξύ δύο δωματίων μπορεί να είναι ουσιαστική.

Το όφελος από την πώληση των ακριβών δωματίων στο σύνολο των εσόδων των δωματίων και στα κέρδη της επιχείρησης μπορεί να είναι τεράστιο. Το κόστος πώλησης ενός πολυτελούς δωματίου δεν διαφέρει καθόλου από εκείνο ενός φθηνότερου δωματίου. Ένα πολυτελές δωμάτιο συνήθως έχει κάποιες επιπλέον ανέσεις, οι οποίες αυξάνουν λίγο το κόστος διαμονής, συγκριτικά με το κανονικό δωμάτιο. Αλλά πολύ συχνά, το 100% της διαφοράς στις τιμές είναι κέρδος. Αν υποθεθεί ότι τα μισά δωμάτια που πωλούνται καθημερινά είναι κατά 5.000 ή 8.000 δρχ. ακριβότερα από τα υπόλοιπα, αυτό συνεπάγεται πολύ μεγάλα οφέλη και οικονομική επιτυχία για το ξενοδοχείο.

Για να είναι σε θέση οι υπάλληλοι της Υποδοχής να πωλούν τα ακριβά δωμάτια, πρέπει να μάθουν τα εξής:

- Πρώτον, πώς να ελέγχουν τα απροσδόκητα απ' τους πελάτες.
- Δεύτερον, πώς να ξεπερνούν κάποιες αναστολές, κατά τη συναλλαγή τους με τον πελάτη.
- Τρίτον, πώς να είναι ενθουσιώδεις όταν προκαλούν την πώληση.
- Τέταρτον, πώς να ελέγχει το απροσδόκητο. Ο υπάλληλος της Υποδοχής πρέπει να αποφεύγει ερωτήσεις προς τον πελάτη του

τύπου: «τι είδους δωμάτιο θα θέλατε;». Αυτό επιτρέπει στον πελάτη να κατευθύνει και να ελέγχει εκείνος τη διαπραγμάτευση. Αντιθέτως, ο ρεσεψιονίστ πρέπει να κάνει συγκεκριμένες ερωτήσεις, οι οποίες οδηγούν τον πελάτη στην επιλογή ακριβών δωματίων.

- Πέμπτον, μα είναι απαλλαγμένος από αναστολές. Ένας υπάλληλος συχνά κερδίζει πολύ λιγότερα χρήματα από τον πελάτη, ο οποίος μένει στο ξενοδοχείο. Μπορεί να είναι δύσκολο για ένα άτομο με μέτριο μισθό να προτείνει πολυτελή δωμάτια με υψηλές τιμές, αλλά για να μπορεί να πουλάει αποτελεσματικά τα ακριβά δωμάτια, πρέπει να υπερνικήσει τέτοιου είδους αναστολές.
- Και έκτον να προκαλεί την πώληση. Από τη στιγμή που ο υπάλληλος κρατήσεων ή ο ρεσεψιονίστ έχει μάθει να ελέγχει το απροσδόκητο και έχει υπερνικήσει τις αναστολές για την πρόταση ακριβών δωματίων, πρέπει να μάθει να προκαλεί την πώληση. Λίγοι πελάτες θα ζητήσουν καλύτερο δωμάτιο (ακόμη κι αν το απολάμβαναν), εκτός αν τους το προτείνει ο εκπρόσωπος του ξενοδοχείου.

Αφού εκπαιδευτεί το προσωπικό της Υποδοχής και ενθαρρυνθούν ώστε να γίνουν επαγγελματίες πωλητές, είναι έτοιμοι να μάθουν ειδικές τεχνικές για ακριβές πωλήσεις. Οι τεχνικές αυτές μπορεί να συμπεριλαμβάνουν ή να αποφεύγουν την πίεση.

Οι πωλήσεις ακριβών δωματίων στα ξενοδοχεία με την άσκηση πίεσης στον πελάτη είναι τεχνική τελείως ακατάλληλη. Αντιθέτως, οι τεχνικές χωρίς πίεση ασκούν ελάχιστη ή καθόλου αντιληπτή πίεση στον αγοραστή, για να τον πείσουν να συμμορφωθεί. Υπάρχουν τρεις τεχνικές χωρίς πίεση, οι οποίες είναι αποτελεσματικές για την παρακίνηση πελατών να ενοικιάσουν δωμάτια ακριβότερα από τα κανονικά.

- **Η τεχνική των εναλλακτικών λύσεων:** Εφαρμόζοντας αυτήν την τεχνική, ο υπάλληλος δίνει στον πελάτη διάφορες εναλλακτικές λύσεις τιμών. Μετά, χωρίς να τον πιέσει, ρωτάει: «ποιο θα προτιμούσατε ;». Ο πελάτης τείνει να διαλέξει ένα δωμάτιο στη μέση της κλίμακας, επειδή πιστεύει ότι η επιλογή του πιο ευτελούς δωματίου θα τον κάνει να

φαίνεται σπάταλος. Έτσι δημιουργείται εσωτερική πίεση να επιλέξει την μεσαία τιμή, για να αποδείξει στον εαυτό του και στους άλλους ότι είναι λογικός και συμβιβαστικός.

Η τεχνική των εναλλακτικών λύσεων είναι ένας εύκολος και αποτελεσματικός τρόπος να πωλούνται στους πελάτες δωμάτια με μεσαία τιμή, επειδή διαφορετικά μπορεί να είχαν επιλέξει τη χαμηλότερη τιμή, και θα ήταν πολύ απίθανο να είναι ευεπηρέαστοι στα πολυτελή και ακριβά δωμάτια.

- **Η τεχνική των «από πάνω προς τα κάτω»:** Με την τεχνική αυτή ο πωλητής ξεκινάει με μια υψηλή ή παράλογη προσφορά (τόσο εξωφρενική, ώστε η αποδοχή της είναι απίθανη). Αφού ο αγοραστής αρνηθεί την αρχική πρόταση, ο πωλητής κάνει μια πιο μετριοπαθή προσφορά, η οποία αντιπροσωπεύει την σχεδιαζόμενη προσφορά συμμόρφωσης.

Η παραπάνω τεχνική μπορεί να εφαρμοσθεί εύκολα κατά την πώληση κρατήσεων ή δωματίων σε περαστικούς πελάτες. Ο πωλητής του ξενοδοχείου αρχίζει με μια δυνατή, ενθουσιώδη σύσταση του δωματίου με την ψηλότερη τιμή που ταιριάζει στην κατάσταση του πελάτη. Π.χ. ένα πολυτελές δωμάτιο με πού μεγάλα κρεβάτια για ένα αντρόγυνο ή μία σουίτα για δύο επιχειρηματίες. Η μία στις δύο απαντήσεις πελατών είναι πιθανότατα από την πρόταση του υπαλλήλου.

Πρώτον, ο πελάτης μπορεί να πεισθεί και να πάρει το ακριβό δωμάτιο, δεδομένου ότι μερικοί πελάτες χρεώνουν τα έξοδα στην εταιρεία τους. Ακόμη, υπάρχουν πελάτες οι οποίοι απλώς επιθυμούν το καλύτερο διαθέσιμο δωμάτιο.

Δεύτερον, η υψηλότερη τιμή δωματίου θα απορριφθεί. Ο υπάλληλος τότε θα πάει στην επόμενη υψηλή τιμή δωματίου, με ενθουσιώδη έκθεση των πλεονεκτημάτων του. Αυτό θα συνεχιστεί, μέχρις ότου ο πελάτης πάρει μια απόφαση.

Αυτή η τεχνική χρησιμοποιείται για να εξασφαλιστεί ότι περισσότεροι πελάτες θα κρατήσουν μεσαίας ή υψηλής τιμής δωμάτιο, κάτι που διαφορετικά δε θα έκαναν. Πελάτες με περιορισμένα εισοδήματα θα κάνουν την εκλογή τους

από τα φθηνότερα δωμάτια, αλλά η πλειοψηφία θα επιλέξει τη μεσαία κλίμακα τιμών.

- **Η τεχνική «από κάτω προς τα πάνω»:** Αντίθετα, αυτή η τεχνική εφαρμόζεται, αφού εξασφαλιστεί αρχικά αποδοχή για μία χαμηλή προσφορά. Στη συνέχεια γίνεται προσπάθεια για μια πιο πιθανή αποδοχή μεγαλύτερων, πιο ουσιαστικών προσφορών.

Η τεχνική μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην πώληση ακριβότερων δωματίων και περισσότερων υπηρεσιών από το ξενοδοχείο. Ο ρεσεψιονίστ κατά την άφιξη ενός πελάτη με κράτηση φθηνού δωματίου μπορεί να πει: « Με 5000 δρχ. περισσότερα έχετε τη δυνατότητα να μείνετε σε πολυτελές δωμάτιο με θέα στη θάλασσα» ή «μόνο με 8.000 δρχ. περισσότερα μπορείτε να παίρνετε ένα πλούσιο πρωινό και δείπνο στο ξενοδοχείο».

Επειδή ο πελάτης έχει ήδη δείξει κάποιο επίπεδο αποδοχής (κάνοντας την κράτηση του δωματίου) , η υψηλότερη προσφορά κατά την άφιξη δεν αντιπροσωπεύει τη συνολική δαπάνη, αλλά μία μικρή αύξηση πάνω από τα προβλεπόμενα έξοδα. Συχνά, ο πελάτης σ' αυτές τις περιπτώσεις δέχεται.

2.3 Χαρακτηριστικά του πετυχημένου πωλητή δωματίων.

Για να γίνετε επιτυχημένοι πωλητές των δωματίων και των υπόλοιπων υπηρεσιών του ξενοδοχείου, πρέπει, πέραν των όσων προαναφέρθηκαν, να διαθέσετε ή να αποκτήσετε και τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Κατά τη διάρκεια της εργασίας σας να είστε. Δίνετε την εντύπωση ότι όλα πάνε καλά. Κάντε τον πελάτη να νοιώθει ότι βρίσκεται σε καλά χέρια. Η αυτοπεποίθησή σας θα δημιουργήσει θετική εικόνα στον πελάτη.
- Είναι πολύ μεγάλο πλεονέκτημα το να χαμογελάτε.
- Χρησιμοποιείτε ήρεμο και φιλικό τόνο φωνής. Αν διαθέτετε υψηλό τόνο φωνής, προσπαθήστε να το χαμηλώσετε. Αποφεύγετε να ακούγεστε νευρικοί ή ανήσυχτοι. Θυμηθείτε 'τι σε περίπτωση που χάνετε την αυτοκυριαρχία σας, αυτό γίνεται αμέσως έκδηλο στη φωνή σας.

- Κάντε τον πελάτη να νοιώθει σπουδαίος και θα του αρέσετε και εσείς και το ξενοδοχείο σας. Να είστε πάντα ευγενικοί. Είναι ένδειξη λεπτότητας και σεβασμού και στηρίζει το εγώ του πελάτη, το οποίο μπορεί να χρειάζεται λίγη ενίσχυση, μετά από ένα μακρινό και κουραστικό ταξίδι. Να είστε περιποιητικοί και καλοί οικοδεσπότες.
- Να είστε καλοί ακροατές, αλλά επίσης να ρωτάτε και να δίνεται πληροφορίες στον πελάτη. Μην απαντάτε μονολεκτικά, να λέτε πάντα κάτι ευχάριστο. Αν ο πελάτης έχει ξαναέρθει στο ξενοδοχείο, μπορείτε να του πείτε: « Χαίρομαι πραγματικά που σας ξαναβλέπω, κ. Αντωνιάδη».
- Προσέξτε τη στάση του σώματός σας. Ασυμείδητα εκτιμούμε τους άλλους από τον τρόπο που στέκονται. Να στέκεστε ίσια και με τους ώμους πίσω, αλλά όχι σφιγμένοι. Να φοράτε αναπαικτικά παπούτσι για να έχετε τα πόδια σας ξεκούραστα, αλλιώς μετά από μερικές ώρες δουλειάς θα νιώθετε εξαντλημένοι.
- Αποφεύγετε όλες τις επίμαχες ερωτήσεις. Ξεχνάτε τα λάθη των πελατών. Να λέτε: « Συγνώμη, δεν το κατάλαβα», μη λέτε: « Έχετε άδικο» ή «Δε με καταλάβατε».
- Να δέχεστε τις δυσάρεστες καταστάσεις σαν πρόκληση για να τις ξεπεράσετε. Είναι εύκολο να ικανοποιείτε τους εννέα από τους δέκα ανθρώπους. Θα είστε αυθεντία στις ανθρώπινες σχέσεις αν ικανοποιήσετε και τον δέκατο.
- Μην κρικάρετε τους πελάτες και τα ανταγωνιστικά ξενοδοχεία.
- Μιλάτε θετικά. Όλες οι αρνητικές εκφράσεις μπορούν να επαναδιατυπωθούν . Π.χ. Αντί να ρωτάτε τον πελάτη : «Πότε θα αναχωρήσετε κ. Κωστόπουλε ; », μπορείτε να πείτε : «Πόσο καιρό θα σας έχουμε κοντά μας;» κ.ο.κ.. Επίσης να το λέτε : «Μια στιγμή παρακαλώ» είναι καλύτερο από το : « Περιμένετε ένα λεπτό».
- Δείξτε άμεση προσοχή και ενδιαφέρον όταν ένας πελάτης πλησιάζει τη ρεσεψιόν. Ακόμη και αν είστε απασχολημένοι με άλλον πελάτη , πείτε ή δείξτε στο νεοφερμένο ότι σε ελάχιστο χρόνο θα είστε στη διάθεσή του. Σταματήστε οποιαδήποτε άλλη δουλειά κάνετε εκείνη τη στιγμή, σηκωθείτε, κοιτάξτε τον στο πρόσωπο και χαμογελάστε εγκάρδια.

Ενδιαφερθείτε, για κάθε πελάτη χωριστά και αντιμετωπίστε τον σαν ένα ξεχωριστό , μοναδικά διαφορετικό άτομο. Κατανοείστε τα προβλήματά του και δείξτε συμπάθεια.

- Καλωσορίστε τον πελάτη δημιουργώντας τέτοια ατμόσφαιρα, την οποία οι περισσότεροι που σας πλησιάζουν θα ήθελαν να αναβιώσουν.

Αυτή είναι ικανότητα πωλήσεων. Αυτή είναι εξυπηρέτηση και προσφορά υπηρεσιών υψηλού επιπέδου. Με αυτή τη στάση και νοοτροπία και με τη διάθεση να βοηθάτε δε χρειάζεται να αναζητάτε την επιτυχία. Είστε ήδη στο κατώφλι μίας επιτυχημένης και ικανοποιητικής καριέρας και πολύ σύντομα όλοι θα σας το αναγνωρίσουν.

3.ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Όλες οι λειτουργίες και οι δραστηριότητες της Υποδοχής προσανατολίζονται στην υποστήριξη των συναλλαγών και προσφορά υπηρεσιών προς τους πελάτες. Μια κατάλληλα σχεδιασμένη και κατάλληλη για χρήση Υποδοχή, ο σωστός εξοπλισμός και τα κατάλληλα έντυπα συμβάλλουν σημαντικά στην επιτυχία του τμήματος του ξενοδοχείου. Επίσης είναι σημαντικό να σχεδιάζονται και να ελέγχονται με ορθό τρόπο οι συναλλαγές που λαμβάνουν χώρα στην Υποδοχή. Οι λειτουργίες της Υποδοχής μπορούν να χωριστούν για κάθε πελάτη σε ένα κύκλο τεσσάρων φάσεων:

1. Κράτηση
2. Άφιξη
3. Παραμονή
4. Αναχώρηση

Σε κάθε φάση του κύκλου , η προσφερόμενες υπηρεσίες και συναλλαγές μπορούν να αντιμετωπιστούν με σωστό και επαγγελματικό τρόπο.

3.1. Συστήματα Υποδοχής

Η τεχνολογία που χρησιμοποιείται για τη διεκπεραίωση των εργασιών της Υποδοχής, καθώς και ο υπάρχων εξοπλισμός έχει εξελιχθεί σε τρία στάδια:

- Χειρόγραφο (μη αυτοματοποιημένο)
- Ημιαυτοματοποιημένο (ηλεκτρομηχανικό)
- Πλήρως αυτοματοποιημένο (ηλεκτρονικοί υπολογιστές)

3.1.α. Χειρόγραφο

Στο μη αυτοματοποιημένο σύστημα διεκπεραίωσης των εργασιών της Υποδοχής χρησιμοποιούνται μόνο χειρόγραφα έντυπα. Μερικά μικρά ξενοδοχεία εξακολουθούν, ακόμη και σήμερα να θεωρούν αυτή τη μέθοδο ικανοποιητική για την κάλυψη των αναγκών τους. Τα στοιχεία και οι τεχνικές του χειρόγραφου

συστήματος ανευρίσκονται και στις πλέον εξελιγμένες σύγχρονες μεθόδους, διότι αυτό αποτελούσε τη βάση για όλα τα μετέπειτα συστήματα.

Με το χειρόγραφο σύστημα οι κρατήσεις καταχωρούνται σε δελτία κράτησης και στη συνέχεια στο βιβλίο ή στο πλάνο κρατήσεων.

Κατά την άφιξη οι πελάτες υπογράφουν μία κάρτα άφιξης και η ανεύρεση του κατάλληλου δωματίου από το ρεσεψιονίστ γίνεται με τη βοήθεια ενός πλάνου υποδοχής ή του room rack. Το βιβλίο πόρτας, τα δελτία κι το βιβλίο αστυνομίας συμπληρώνονται χειρόγραφα.

Αντίγραφα της κάρτας άφιξης συνήθως διανέμονται και στα λοιπά τμήματα της επιχείρησης, όπως επίσης στους τηλεφωνητές και τη Main Courante, για να λάβουν γνώση της διαμονής του πελάτη. Οι κλάδοι εκμετάλλευσης αποστέλλουν τις αποδείξεις με τις χρεώσεις των πελατών στην Υποδοχή, για να καταχωρηθούν στους λογαριασμούς και να εκδίδουν καταστάσεις με όλες τις καταναλώσεις, έτσι ώστε οι καταχωρήσεις να μπορούν να ελεγχθούν. Αθροιστικές μηχανές διευκολύνουν τη διαδικασία, αλλά η εργασία στο μεγαλύτερο μέρος της είναι επαναληπτική, κουραστική και ανιαρή.

Κατά την αναχώρηση, οι πελάτες τακτοποιούν τους λογαριασμούς τους, επιστρέφουν τα κλειδιά των δωματίων τους και ο ταμίας γνωστοποιεί τις αναχωρήσεις στο τμήμα των ορόφων. Ο πελάτης διαγράφεται από το πλάνο Υποδοχής ή στις κάρτες άφιξης και στα slips του room rack σημειώνεται η ένδειξη « αναχώρησε » και στη συνέχεια αρχειοθετούνται σε ένα κουτί, το οποίο επέχει τη θέση του ιστορικού αρχείου των πελατών του ξενοδοχείου.

3.1.β. Ημιαυτοματοποιημένο

Το ημιαυτοματοποιημένο ή ηλεκτρομηχανικό σύστημα της Υποδοχής χρησιμοποιεί συγχρόνως χειρόγραφα και έντυπα που εκδίδονται από μηχανές. Το ημιαυτοματοποιημένο σύστημα και ο εξοπλισμός, συνηθίζονται στα μικρά και μεσαία ξενοδοχεία σήμερα. Τα πλεονεκτήματα του ημιαυτοματοποιημένου συστήματος έναντι του χειρόγραφου είναι η αυτόματη εγγραφή στους λογαριασμούς και έκδοση αποτελεσμάτων, τα οποία είναι ευκολότερο να αναγνωσθούν. Πάντως ο μηχανικός εξοπλισμός πιθανόν να είναι δύσκολος στην εκπαίδευση και πολύπλοκος στο χειρισμό.

Οι πελάτες που κάνουν κρατήσεις μπορεί να καλέσουν κάποιο δίκτυο ή να επικοινωνήσουν απευθείας με το ξενοδοχείο. Όταν οι κρατήσεις αυξηθούν τόσο, ώστε να μην μπορεί η ρεσεψιόν να τις χειριστεί αποτελεσματικά, πολλά ξενοδοχεία δημιουργούν ξεχωριστό τμήμα κρατήσεων. Οι δραστηριότητες πριν την άφιξη συμπεριλαμβάνουν προετοιμασία των καρτών άφιξης και άνοιγμα των λογαριασμών πελατών. όπως και στο χειρόγραφο σύστημα, η ανεύρεση των δωματίων γίνεται από το πλάνο Υποδοχής ή το room rack.

Κατά την άφιξη στο ξενοδοχείο οι πελάτες που έχουν κράτηση απλώς επιβεβαιώνουν τις πληροφορίες που υπάρχουν στην κάρτα άφιξης και υπογράφουν. Οι περαστικοί πελάτες συμπληρώνουν την κάρτα άφιξης, αντίγραφα της οποίας διανέμονται στα τμήματα και στο room rack.

Κατά τη διαμονή, για την καταχώρηση των χρεώσεων των πελατών και την έκδοση των οικονομικών αποτελεσμάτων της επιχείρησης, χρησιμοποιούνται ειδικές μηχανές, οι οποίες εκτελούν τις παραπάνω εργασίες με αρκετά μεγάλη ταχύτητα.

Μία πιο ολοκληρωμένη διαδικασία ελέγχου οδηγεί σε συντομότερη και ομαλότερη αναχώρηση των πελατών. Οι υπάλληλοι της Υποδοχής αντιμετωπίζουν λιγότερες ασυμφωνίες στους λογαριασμούς των πελατών και είναι σε θέση να τους διευθετούν γρήγορα. Οι κάρτες άφιξης μπορεί να κρατούνται για το ιστορικό αρχείο της επιχείρησης.

3.1.γ. Πλήρως αυτοματοποιημένο

Στα πλήρως αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία, η Υποδοχή λειτουργεί με ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τα πρώτα συστήματα Η/Υ, που προορίζονταν για χρήση στην τουριστική βιομηχανία και χρησιμοποιήθηκαν στις αρχές του 1970, ήταν αρκετά ακριβά και συνεπώς προσπάθησαν μόνο στις μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Την επόμενη δεκαετία, οι τιμές των υπολογιστών μειώθηκαν, το μέγεθός τους μικρύνει και ήταν πιο εύκολοι στο χειρισμό. Αναπτύχθηκαν εφαρμογές σε πακέτα φιλικά στο χρήστη, τα οποία δεν απαιτούσαν την περίπλοκη τεχνική εκπαίδευση που χρειάζονταν τα πρώτα συστήματα. Η ανάπτυξη των προσωπικών υπολογιστών με τις πολλαπλές χρήσεις έδωσαν την ώθηση στους πωλητές των συστημάτων να πλησιάζουν τις μικρότερες

επιχειρήσεις. Τη δεκαετία 1990 οι Η/Υ φαίνεται να γίνονται προσιτοί σε ξενοδοχεία όλων των μεγεθών.

Η ενότητα των κρατήσεων ενός συστήματος Η/Υ μπορεί να συνδέεται άμεσα με ένα κεντρικό δίκτυο κρατήσεων και να μπλοκάρει αυτόματα δωμάτια σύμφωνα με έναν προκαθορισμένο τρόπο. Επίσης, η ενότητα των κρατήσεων μπορεί αυτόματα να εκτυπώνει επιστολές επιβεβαίωσης και να κάνει προετοιμασία των καρτών άφιξης. Για τους πελάτες με επιβεβαιωμένες κρατήσεις, μπορούν να δημιουργηθούν ηλεκτρονικοί λογαριασμοί και να καταχωρηθούν διάφορες εγγραφές πριν από την άφιξη. Επίσης εκδίδονται καταστάσεις των αναμενόμενων αφίξεων, προβλέψεις πληρότητας και εσόδων και διάφορες αναφορές με πληροφορίες.

Τα στοιχεία των πελατών κατά την άφιξη αντιγράφονται από το αρχείο κρατήσεων του Η/Υ ή για τους περαστικούς πελάτες καταχωρούνται από τον υπάλληλο Υποδοχής. Στη συνέχεια δίνεται στον πελάτη μια κάρτα άφιξης που ετοιμάστηκε από τον Η/Υ για επιβεβαίωση και υπογραφή. Η εγκατάσταση τερματικών, που λαμβάνουν απευθείας από τις τράπεζες έγκριση για τις πιστωτικές κάρτες επιτρέπει στο προσωπικό της Υποδοχής να κάνει έγκαιρα αυτού του είδους τις συναλλαγές. Οι πληροφορίες της άφιξης και του room rack αποθηκεύονται ηλεκτρονικά στον υπολογιστή και μπορούν να ανακτηθούν όποτε είναι απαραίτητο. Επίσης δημιουργούνται ηλεκτρονικοί λογαριασμοί πελατών και διατηρούνται στη μνήμη του Η/Υ.

Κατά τη διαμονή, τα room rack και οι ταμειακές μηχανές της Υποδοχής αντικαθίστανται πλήρως όταν υπάρχουν τερματικά ηλεκτρονικών υπολογιστών. Οι καταναλώσεις των πελατών στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου μεταφέρονται ηλεκτρονικά στην Υποδοχή και χρεώνονται αυτόματα στον ανάλογο λογαριασμό. Άμεσες καταχωρήσεις και εγγραφές των τμημάτων συγχρόνως με τους λογαριασμούς των πελατών επιτρέπουν στο νυχτερινό υπάλληλο να ασχολείται για περισσότερο χρόνο με τον έλεγχο, παρά με την ενημέρωση των λογαριασμών πελατών.

Κατά την αναχώρηση εκτυπώνεται ο ηλεκτρονικός λογαριασμός, ο οποίος παρέχει στον πελάτη τη βεβαιότητα της ορθότητας. Ανάλογα με τον τρόπο εξόφλησης το πρόγραμμα αυτόματα μεταφέρει τα οφειλόμενα ποσά στους

ανάλογους λογαριασμούς πελάτη και ξενοδοχείου. Μόλις τακτοποιηθεί ο λογαριασμός και ολοκληρωθούν οι καταχωρήσεις, οι πληροφορίες του πελάτη μπορούν να μεταφερθούν στο ιστορικό αρχείο πελατών.

4. ΕΝΤΥΠΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Η Υποδοχή χρησιμοποιεί διάφορα έντυπα για την παρακολούθηση του κύκλου των τεσσάρων σταδίων για κάθε πελάτη. Ο αριθμός και η μορφή των εντύπων διαφέρει από χώρα σε χώρα και από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο, εξαρτάται δε από το μέγεθος της επιχείρησης, την οργάνωση και το βαθμό αυτοματισμού της.

4.1 Κρατήσεις

Οι κρατήσεις καταχωρούνται στα δελτία κράτησης και στη συνέχεια μεταφέρονται στο ηλίνο και το βιβλίο κρατήσεων ή στο reservation rack ή στον Η/Υ. Στον πελάτη πιθανόν να σταλεί ένα γράμμα επιβεβαίωσης για επαλήθευση της κράτησης και των στοιχείων της. Η επιβεβαίωση επιτρέπει διόρθωση των λαθών, πριν από την άφιξη και εξασφαλίζει στην Υποδοχή τη σιγουριά ότι έχει την σωστή διεύθυνση του πελάτη.

Η Υποδοχή που χρησιμοποιεί reservation rack για την καταχώρηση των κρατήσεων χρειάζεται τα ειδικά slips, τα οποία περιλαμβάνουν ένα τμήμα των στοιχείων του δελτίου κράτησης. Συχνά αυτά τα slips είναι χρωματιστά, για να δείξουν τα χαρακτηριστικά της κράτησης που αντιπροσωπεύουν.

4.2 Αφίξεις

Για την πραγματοποίηση των αφίξεων, η Υποδοχή συνήθως χρησιμοποιεί μια κάρτα άφιξης χειρόγραφη ή τυπωμένη από τον Η/Υ. Οι κάρτες άφιξης περιλαμβάνουν προσωπικά στοιχεία του πελάτη, όπως επίσης ημέρες διαμονής και τρόπο εξόφλησης. Η υπογραφή του πελάτη, είναι απαραίτητη για τη δημιουργία νομικής σχέσης πελάτη και ξενοδοχείου. Τέλος, στις κάρτες άφιξης αναγράφονται συνήθως τυπωμένες δηλώσεις, σχετικά με τη φύλαξη των τιμαλφών των πελατών.

Στα ελληνικά ξενοδοχεία κατά την άφιξη των πελατών είναι υποχρεωτική η καταχώρησή τους στο βιβλίο κίνησης πελατών πόρτας, στα δελτία Αστυνομίας

και στο βιβλίο κίνησης πελατών Αστυνομίας (χειρόγραφα ή σε εκτυπώσεις από τον Η/Υ).

Η Υποδοχή που χρησιμοποιεί Πλάνο Reception αναγράφει εκεί τα στοιχεία του πελάτη χειρόγραφα, ενώ όταν διαθέτει Room rack βασίζεται στη δημιουργία του room slip κατά το στάδιο της άφιξης. Τα slip μπορεί να περιλαμβάνει προσωπικά στοιχεία του πελάτη, τιμή δωματίου, αναμενόμενη ημερομηνία αναχώρησης, ημερομηνία άφιξης και αριθμό δωματίου. Η τιμή του δωματίου βοηθάει στη προετοιμασία της αναφοράς εσόδων δωματίων, ενώ η ημερομηνία αναχώρησης εξυπηρετεί την Υποδοχή στην πρόβλεψη της μελλοντικής διαθεσιμότητας δωματίων. Τα συμπληρωμένα slips τοποθετούνται στο room rack, για να δείξουν την κατάσταση των δωματίων. Η ύπαρξη ενός slip σε θήκη συγκεκριμένου δωματίου δείχνει ότι το δωμάτιο είναι κατειλημμένο.

Μόλις αφιχθεί ο πελάτης, η Υποδοχή ανοίγει έναν λογαριασμό, στον οποίο καταχωρούνται οι χρεώσεις και πιστώσεις του πελάτη, κατά τη διάρκεια της παραμονής του στο ξενοδοχείο. Κατά το άνοιγμα του λογαριασμού, μεταφέρονται σ' αυτόν πληροφορίες από την κάρτα άφιξης του πελάτη. Οι λογαριασμοί είναι αριθμημένοι, για να μπορούν να ελεγχθούν και έχουν δύο ή περισσότερα αντίγραφα ανάλογα με τις ανάγκες του ξενοδοχείου. Ένα αντίγραφο μένει στην Υποδοχή και το άλλο δίνεται στον πελάτη κατά την αναχώρησή του σαν αποδεικτικό των χρεώσεων που προκύπτουν από την παραμονή του. Άλλα αντίγραφα χρησιμοποιούνται για διάφορους σκοπούς, όπως αποστολή του λογαριασμού για πληρωμή από τρίτους μετά την αναχώρηση του πελάτη.

4.3 Διαμονή

Στο χειρόγραφο σύστημα ο λογαριασμός συνήθως περιέχει επτά στήλες σε κάθε μια από τις οποίες καταχωρούνται καθημερινά κατά τμήμα οι χρεώσεις του πελάτη και το σύνολο τους που αποτελεί το ολικό πόσο κάθε ημέρας. Ακολουθούν οι πιστώσεις και στο τέλος κάθε ημέρας αφαιρούνται οι τυχόν πιστώσεις από το σύνολο ημέρας και το υπόλοιπο στην επόμενη ημέρα ως υπόλοιπο προηγούμενης.

Στο ημιαυτοματοποιημένο σύστημα οι καταχωρίσεις στους λογαριασμούς πραγματοποιούνται από μηχανές σε ειδικά σχεδιασμένα έντυπα. Οι έγγραφες περιλαμβάνουν την ημερομηνία, το τμήμα, το ποσό και το σύνολο. Στο πλήρως αυτοματοποιημένο σύστημα η καταχώρηση της τιμής του δωματίου και των συμφωνηθέντων του πελάτη γίνεται αυτόματα από τον Η/Υ, κατά τη διάρκεια του κλεισίματος ημέρας, οι δε καταναλώσεις του από τα διάφορα τμήματα χρεώνονται αμέσως μόλις πραγματοποιηθούν από τον υπεύθυνο κάθε τμήματος. Οι ηλεκτρονικοί λογαριασμοί αποθηκεύονται στη μνήμη του υπολογιστή και μπορούν να τυπωθούν όταν χρειαστεί.

Ένα παραστατικό είναι η απόδειξη που περιλαμβάνει τα λεπτομερή στοιχεία μιας συναλλαγής. Οι επιχειρήσεις με χειρόγραφο και ημιαυτοματοποιημένο σύστημα βασίζονται στα παραστατικά, έτσι ώστε οι καταναλώσεις των πελατών στους διάφορους κλάδους εκμετάλλευσης να γνωστοποιούνται στην Υποδοχή. Κατά τη διάρκεια του κλεισίματος μέρας, τα παραστατικά βοηθούν να εξακριβωθεί ότι όλες οι χρεώσεις έχουν καταχωρηθεί σωστά. Οι πλήρως μηχανογραφημένες επιχειρήσεις πιθανόν να μην αποστέλλουν παραστατικά στην Υποδοχή, δεδομένου ότι οι κλάδοι εκμετάλλευσης μπορεί να είναι ηλεκτρονικά συνδεδεμένοι με τον Η/Υ της ρεσεψιόν, οπότε οι αποδείξεις δε χρειάζονται.

4.4. Αναχωρήσεις

Οι λογαριασμοί των πελατών πρέπει να είναι διαρκώς ενημερωμένοι για να είναι έτοιμοι προς εξόφληση κατά την αναχώρηση. Εκτός του λογαριασμού του πελάτη, απαιτούνται και άλλα έντυπα για την τακτοποίησή του. Π.χ. δελτία συναλλαγής για πιστωτικές κάρτες σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί να εξοφλήσει με πιστωτική κάρτα. Σε μερικά ξενοδοχεία με κάρτα πληρωμή της μετρητοίς εκδίδεται απόδειξη είσπραξης, ενώ στην Ελλάδα για κάθε εξόφληση με ξένο νόμισμα απαιτείται η έκδοση αριθμημένης, διπλότυπης απόδειξης αγοράς συναλλάγματος και καταχώρησή της σε αριθμημένο βιβλίο συναλλάγματος. Ακόμη και στα πλήρως αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία απαιτούνται διάφορα έντυπα ως αποδεικτικά των καταχωρήσεων, για να παρέχουν τη βάση για περιεκτικό έλεγχο.

Κατά την αναχώρηση μπορεί να δημιουργηθεί ένα ιστορικά αρχείο πελατών, το οποίο περιλαμβάνει στοιχεία και πληροφορίες χρήσιμες για το marketing, τις πωλήσεις και τη μελλοντική επιστροφή του πελάτη στο ξενοδοχείο. Τα πλήρως μηχανογραφημένα συστήματα δημιουργούν, αν αυτό είναι επιθυμητό, ένα ηλεκτρονικό αρχείο, κατά τη διαδικασία της αναχώρησης.

5 ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Δεδομένου ότι η πλειοψηφία των πελατών ξενοδοχείων κάνουν κρατήσεις πριν από τη διαμονή τους, οι κρατήσεις επιτελούν μια σημαντική λειτουργία της Υποδοχής.

Η διαδικασία των κρατήσεων περιλαμβάνει συχνά τη σημαντική πρώτη επαφή μεταξύ του πελάτη και του ξενοδοχείου. Ο υπάλληλος των κρατήσεων πρέπει να είναι σε θέση να ανταποκρίνεται με ταχύτητα και ορθότητα σε αιτήματα για δωμάτια που πρόκειται να νοικιαστούν. Έτσι, ο όγκος της γραφικής δουλειάς, η αρχειοθέτηση και άλλες γραφικές διαδικασίες που σχετίζονται με την πορεία των κρατήσεων πρέπει να μειωθούν στο ελάχιστο. Αποδοτικές διαδικασίες θα επιτρέψουν στον υπάλληλο κρατήσεων να εξοικονομήσει περισσότερο χρόνο, ώστε να δώσει μεγαλύτερη σημασία στη λεπτομέρεια και να έχει περισσότερες δυνατότητες προώθησης των διαφόρων υπηρεσιών του ξενοδοχείου, όποτε αρμόζει.

Η διαδικασία των κρατήσεων συμπεριλαμβάνει την αντιπαραβολή της ζήτησης δωματίων με την αντίστοιχη διαθεσιμότητα, όπως επίσης και την αρχειοθέτηση, επιβεβαίωση και διατήρηση των κρατήσεων, καθώς και την έκδοση αναφορών για τη Διεύθυνση. Ανεξάρτητα από τον τύπο εξοπλισμού που χρησιμοποιείται για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας, οι πληροφορίες της κράτησης είναι συχνά χρήσιμες σε μεταγενέστερες λειτουργίες της Υποδοχής. Για παράδειγμα, ο προσδιορισμός του δωματίου και της τιμής του, η κάρτα άφιξης του πελάτη, η λίστα αναμενόμενων αφίξεων και τα πλάνα κρατήσεων μπορούν να ενημερωθούν από τις πληροφορίες που αποκτήθηκαν κατά τη διάρκεια των κρατήσεων. Ωστόσο, το πιο σημαντικό ίσως αποτέλεσμα της κράτησης είναι το να υπάρχει διαθέσιμο το δωμάτιο όταν αφιχθεί ο πελάτης.

Οι παρακάτω δραστηριότητες περιγράφουν μια ολοκληρωμένη διαδικασία κράτησης:

- ◆ Ζήτηση κράτησης
- ◆ Καθορισμός διαθεσιμότητας

- ◆ Δημιουργία αρχείου κράτησης
- ◆ Επιβεβαίωση κράτησης
- ◆ Διατήρηση αρχείου κράτησης
- ◆ Έκδοση αναφορών κράτησης

Πριν όμως γίνει λεπτομερής αναφορά σ' αυτές τις δραστηριότητες πρέπει να εξετασθούν οι τύποι των κρατήσεων.

5.1 Τύποι κρατήσεων

Οι κρατήσεις διακρίνονται σε εγγυημένες και μη εγγυημένες.

Ο πελάτης εγγυάται πληρωμή του δωματίου, ακόμη αν η κράτηση ακυρωθεί σύμφωνα με τους όρους ακύρωσης του ξενοδοχείου. Από την πλευρά του το ξενοδοχείο διαβεβαιώνει τον πελάτη ότι θα κρατηθεί για αυτόν ένα δωμάτιο, από την ημέρα άφιξης του μέχρι την ώρα αναχώρησης της επόμενης μέρας. Σε περίπτωση που ένας πελάτης ο οποίος έκανε κράτηση δεν αφιχθεί ούτε κάνει ακύρωση, ονομάζεται no-show (δέν εμφανίσθηκε). Οι εγγυημένες κρατήσεις εξασφαλίζουν τα έσοδα του ξενοδοχείου, ακόμα και στην περίπτωση ενός no-show.

5.1.α. Εγγυημένες κρατήσεις

Τα διάφορα είδη εγγυημένων κρατήσεων περιλαμβάνουν:


- **Κράτηση με προκαταβολή.** Για μια εγγυημένη κράτηση με προκαταβολή απαιτείται ο πελάτης να καταβάλει ένα ορισμένο χρηματικό ποσό πριν την άφιξη. Η προκαταβολή συνήθως καλύπτει μια διανυκτέρευση, αλλά αν η παραμονή είναι για περισσότερες νύχτες, μπορεί να είναι μεγαλύτερη. Αν ένας πελάτης με προκαταβολή καταστεί no-show, το ξενοδοχείο μπορεί να παρακρατήσει την προκαταβολή και να ακυρώσει την κράτηση.
- **Προπληρωμένη κράτηση.** Μια προπληρωμένη εγγυημένη κράτηση απαιτεί την καταβολή ολόκληρου του ποσού πριν την ημέρα άφιξης.

Από την πλευρά της Υποδοχής και του Ξενοδοχείου αυτός ο τύπος κράτησης είναι ο πιο επιθυμητός.

- **Κράτηση με πιστωτική κάρτα.** ΟΙ μεγάλες εταιρίες πιστωτικών καρτών εγγυώνται στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις την πληρωμή κρατημένων δωματίων, τα οποία έμειναν κενά. Αν η εγγυημένη κράτηση που γίνεται με πιστωτική κάρτα δεν ακυρωθεί κανονικά, δηλαδή πριν την καθορισμένη ώρα ακύρωσης, το κατάλυμα θα καταχωρήσει τη χρέωση στον λογαριασμό της πιστωτικής κάρτας του πελάτη και η εταιρία θα χρεώσει στη συνέχεια τον κάτοχο της κάρτας.
- **Κράτηση από ταξιδιωτικό πράκτορα.** Η κράτηση αυτού του είδους διαβιβάζεται από το γραφείο ταξιδιών στο Ξενοδοχείο, με ειδικό έντυπο, το voucher (εικόνα 5.1).

Εικόνα 1.

Δείγμα voucher

 EMBASSY TRAVEL SERVICE ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΠΑΠΑΓΙΑΝΝΗΣ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ 17, 546 26 ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ Α.Φ.Μ. 20699302, ΔΟΥ. Β' ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ ΤΗΛ. 031/255 050 - 051, 518 253 - 254 FAX. 031/255 050		ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SERVICE VOUCHER		№ 1050
ΠΡΟΣ TO:				
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ADDRESS:			ΤΗΛ: PHONE:	
ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΠΑΡΑΣΧΕΘΟΥΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ: PLEASE PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES:			ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ: NAME/S:	
			ΟΥΔΕΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ VOUCHER ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΠΩΛΕΙΑΣ ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΕΠΙΚΟΙΝΩΗΣΤΕ ΑΜΕΣΩΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΑΣ EMBASSY TRAVEL SERVICE	
			IMPORTANT NOTICE: SERVICES MIGHT NOT BE PROVIDED WITHOUT ITS/THEIR PRESENTATION. EMBASSY TRAVEL SERVICE - 17 DODEKANISOU STR., 546 26 THESSALONIKI TEL: 031/255 050 - 051, 518 253 - 254 FAX: 031/255 050	
ΣΥΝΟΛ. ΠΟΣΟ ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ AMOUNT:			Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΘΑ ΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ: BILL TO BE PAID BY:	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS:			ΔΕΝ ΜΕΤΑΒΙΒΑΖΕΤΑΙ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΕΣ NOT TRANSFERABLE VOID IF MUTILATED	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ/DATE:

- Επωνυμία και διεύθυνση πρακτορείου.
- Αύξων αριθμός
- Ονοματεπώνυμο πελάτη για τον οποίο γίνεται η κράτηση
- Τύπος δωματίου και όροι διαμονής.
- Αριθμός ατόμων
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης
- Τρόπος πληρωμής
- Ημερομηνία έκδοσης
- Υπογραφή και σφραγίδα του πρακτορείου.

Ένα αντίγραφο του voucher παραδίδεται στον πελάτη και ένα κρατάει το γραφείο ταξιδιών. Όσον αφορά στον τρόπο εξόφλησης, συνήθως ο πελάτης καταβάλλει στον ταξιδιωτικό πράκτορα την αξία όλων των διανυκτερεύσεων του στο ξενοδοχείο. Στη συνέχεια, μετά την αναχώρηση του πελάτη, το ξενοδοχείο αποστέλλει στον πράκτορα τον λογαριασμό για εξόφληση. Το πρακτορείο πληρώνει το οφειλόμενο ποσό, αφού παρακρατήσει τη συμφωνηθείσα προμήθεια.

Σπανιότερα το γραφείο ταξιδιών κάνει με το voucher μόνο την κράτηση του δωματίου στο ξενοδοχείο και η εξόφληση του λογαριασμού γίνεται από τον ίδιο τον πελάτη, απευθείας στο κατάλυμα.

Σε περίπτωση no - show, το ξενοδοχείο μπορεί, αν το επιθυμεί, να χρεώσει το ταξιδιωτικό γραφείο για μία ή περισσότερες διανυκτερεύσεις, ανάλογα με την κράτηση.

Εταιρική κράτηση. Ένας οργανισμός ή μία εταιρία μπορεί να υπογράψουν με το ξενοδοχείο ένα συμφωνητικό, με το οποίο δέχονται να αναλαμβάνουν την οικονομική ευθύνη για τυχόν no - shows ταξιδιώτες που καλύπτουν. Η χρήση των εταιρικών συμφωνητικών είναι συνήθης σε μεγάλα ξενοδοχεία με περαστική πελατεία.

5.1.β. Μη εγγυημένες κρατήσεις

Στην περίπτωση μη εγγυημένης κράτησης το ξενοδοχείο συμφωνεί με τον πελάτη να κρατήσει το δωμάτιο μέχρι μια προκαθορισμένη ώρα ακύρωσης, συνήθως στις 18:00, την ημέρα άφιξης (take-up time ή cancellation hour).

Αν ο πελάτης δεν αφιχθεί μέχρι την ώρα ακύρωσης, το ξενοδοχείο μπορεί να διαθέσει το δωμάτιο σ' άλλον πελάτη. Αν ο πελάτης αφιχθεί μετά την ώρα ακύρωσης και υπάρχουν ακόμα διαθέσιμα δωμάτια, το ξενοδοχείο φυσικά θα τον τακτοποιήσει. Τα ξενοδοχεία τα οποία έχουν υψηλή πληρότητα μπορεί να δέχονται μόνον εγγυημένες κρατήσεις. Σε κατάσταση συνολικής πληρότητας, οι ικανότητες του υπεύθυνου κρατήσεων και η αποτελεσματικότητα της ακολουθούμενης διαδικασίας κρατήσεων είναι ιδιαίτερα ουσιαστικές.

5.2 Ζήτηση Κράτησης

Μια κράτηση μπορεί να ληφθεί με διάφορους τρόπους: τηλεφωνικώς, ταχυδρομικώς, προσωπικά, μέσω Internet, μέσω ενός κεντρικού συστήματος κρατήσεων ή μέσω γραφείου ταξιδιών. Ανεξάρτητα από την προέλευσή της, η ζήτηση για κράτηση πρέπει να συνοδεύεται από τις εξής πληροφορίες για την προτιθέμενη παραμονή του πελάτη:

Εικόνα 2

Δείγμα δελτίου κράτησης



RESERVATION FORM

NAME OF CLIENT.....
DATE OF ARRIVAL..... DATE OF DEPARTURE.....
ARRIVAL TIME.....

ROOM REQUIREMENTS

TYPE	FRONT	BACK	ARRANG	RATE	REMARKS
SINGLE					
DOUBLE					
TWIN					
TRIPLE					
SUITE					
PR. SUITE					

RESERVATION MADE BY.....
TEL..... FAX.....
COMMENTS / OTHER SERVICES.....
PAYMENT BY.....
DATE..... CLERK'S SIGNATURE.....

Κράτηση σε οθόνη Η/Υ

CAVO TAGOO HOTEL 03/05/98 BIT HOTEL LTD ΕΡΜΗΣ V8.0 *ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ*
 (Α)ΝΑΖΗΤΗΣ (Β)ΠΟΜΕΝΗ (Π)ΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ (Ν)ΕΑ (Δ)ΙΟΡΘΩΣΗ Α(Κ)ΥΡΩΣΗ (Τ)ΒΛΟΣ
 (R)ΟΟΜ.ΛΙΣΤ (C)ΟΝΕ/ΤΙΩΝ Α(Μ)ΕΝΔΕΜΝΤ ΠΡΟΚΑΤΑ(Β)ΟΛΗ ΒΙΔΑΝΑ(Α)ΗΥΗ (Ο)ΡΟΙ SPEC(Ι)ALS

ΟΝΟΜΑ	ΔΕΛΤΙΟ ΚΡΑΤΗΣΗΣ		ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΒΙΔΟΣ ΚΡΑΤΗΣΗΣ	Ο
FERNANDES CARLOS			ARION			0
ΑΦΙΞΗ	ΠΕ 10/09/98	ΩΡΑ 17:00	LMT. 18:00	TRSF		
ΑΝΑΧ.	ΤΡ 15/09/98	5 ΩΡΑ 12:00		TRSF		
ΜΟΑC	0	ΑΤΟΜΑ	2	ΖΗΤΗΘ.ΠΡΟΚ.		0
ΜΟΝΟ	0	EXTRA BED	0	RELEASE DATE	00/00/00	
ΔΙΑC	0	BABY COT	1	ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ		0
ΔΙΚΛ	1	ΟΡΟΙ	BB	ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ	00/00/00	
ΔΙΜΟ	0	ΤΙΜ/ΓΟΣ	N 0 *			
ΣΟΥΙ	0	1		ΙΣΤΟΡΙΚΟ	A/A	28
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ		0		BOOK.SRC	BΘN	
REFERENCE	VOUCHER 237			ARRNG	0 EXT	0
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	SEA VIEW					
ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΤΚ	03/05/98 03:58		ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΚ	03/05/98 04:27		

- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης
- Τύπος και αριθμός ζητούμενων δωματίων
- Αριθμός ατόμων
- Συμφωνηθείσες υπηρεσίες και τιμή

Ο υπάλληλος καταχωρεί τα στοιχεία αυτά σ' ένα δελτίο/κάρτα κράτησης ή κατευθείαν στον Η/Υ. Η εικόνα 2 δείχνει ένα δείγμα χειρόγραφου δελτίου/κάρτας κράτησης, ενώ η εικόνα 3 δείχνει την οθόνη κράτησης ενός τερματικού Η/Υ .

Τα δελτία αυτά, μαζί με όλη την τυχόν αλληλογραφία, αρχειοθετούνται κατ' αλφαβητική σειρά κάτω από την ημερομηνία άφιξης.

Κρατήσεις μπορούν να γίνουν για μεμονωμένους, ομάδες (groups) ή συνέδρια. Τα μέλη των γκρουπ πιθανόν να καταχωρηθούν με διαφορετικές διαδικασίες απ' ό,τι οι μεμονωμένοι πελάτες. Για παράδειγμα, οι κρατήσεις για μέλη γκρουπ μπορούν να γίνουν με το όνομα του γκρουπ κι όχι με το όνομα κάθε πελάτη χωριστά.

6. ΠΗΓΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Υπάρχουν διάφορες πηγές αγορών στην ξενοδοχειακή βιομηχανία. Οι τρεις πιο συνηθισμένες είναι τα κεντρικά συστήματα κρατήσεων, τα γραφεία ταξιδιών και οι απευθείας κρατήσεις. Τα ξενοδοχεία μπορεί να αντιμετωπίζουν μεγάλο όγκο κρατήσεων, ως αποτέλεσμα του ότι υποστηρίζουν μια ποικιλία από εναλλακτικές πηγές κρατήσεων.

6.1 Κεντρικά συστήματα κρατήσεων

Η βασική ιδέα των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων συνοψίζεται στην ανάπτυξη αλλά και διαχείριση ενός μηχανογραφημένου κεντρικού συστήματος κρατήσεων, το οποίο παρέχει σαφή πληροφόρηση σχετικά με τα διαθέσιμα ξενοδοχειακά δωμάτια και καταχωρεί τις αιτήσεις κρατήσεων.

Ένα κεντρικό σύστημα κρατήσεων έχει ως αντικείμενο τη συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με τις προσφερόμενες κλίνες και ανέσεις σε τοπικό και εθνικό επίπεδο αρχικά και στη συνέχεια σε διεθνές επίπεδο. Οι πληροφορίες αυτές μεταβιβάζονται άμεσα σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό παραληπτών με χαμηλό λειτουργικό κόστος. Το σύστημα εξασφαλίζει στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις:

- Αποτελεσματικότερη διάθεση των δωματίων τους
- Απευθείας πώληση σε νέες αγορές
- Δημιουργία βάσης για εφαρμογή του yield management
- Απόκτηση πληροφοριών πάσης φύσεως με απώτερο σκοπό την αύξηση της ετήσιας πληρότητας

Άλλα οφέλη που μπορεί να αποκομίσει ο ξενοδόχος από τη σύνδεση του με ένα κεντρικό σύστημα κρατήσεων είναι:

- Έχει τη δυνατότητα καλύτερης διαχείρισης των κλινών του, διότι γνωρίζοντας την πληρότητα της υπόλοιπης περιοχής σε δεδομένες χρονικές περιόδους είναι σε θέση να διευθετήσει το πρόβλημα του overbooking και παράλληλα μπορεί να διαθέσει έναν συγκεκριμένο

αριθμό δωματίων τύπου allotment προς το κεντρικό σύστημα για αποκλειστική και κατάλληλη διαχείριση από εξειδικευμένο προσωπικό.

- Καταργούνται όλες οι χρονοβόρες διαδικασίες κρατήσεων, μεταθέσεων ημερομηνιών, ακυρώσεων ή ειδικών παρατηρήσεων, διότι όλες οι εντολές εκτελούνται με μια απλή πληκτρολόγηση.

Εξίσου ωφελούνται και οι ειδικές κατηγορίες τουριστικών καταλυμάτων, όπως ενοικιαζόμενα δωμάτια, διαμερίσματα, bungalows κλπ, διότι είναι εφικτή η δυνατότητα παροχής ειδικών πληροφοριών, καλύπτοντας σε ικανοποιητικό βαθμό την υπάρχουσα ζήτηση.

Για να λειτουργήσει αποτελεσματικά ένα κεντρικό σύστημα θα πρέπει η Υποδοχή των ξενοδοχείων -συνδρομητών να ενημερώνει συνεχώς το κέντρο για τη διαθεσιμότητα των δωματίων. Εάν αυτό δεν γίνεται, υπάρχει κίνδυνος διπλοκρατήσεων.

Η σύνδεση ενός καταλύματος με ένα κεντρικό σύστημα κρατήσεων επιτυγχάνεται με τη χρήση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή και ενός μόντεμ επικοινωνίας μικρού κόστους. Ακόμη όμως και στην περίπτωση που κάποια ξενοδοχειακή μονάδα δεν διαθέτει δικό της ηλεκτρονικό υπολογιστή, έχει τη δυνατότητα χρησιμοποίησης των υπηρεσιών ενός κεντρικού συστήματος, το προσωπικό του οποίου φροντίζει, μέσω της απλής χρήσης του fax, να ενημερώνεται ο κεντρικός υπολογιστής με τις σχετικές πληροφορίες διαθεσιμότητας.

Μετά την πλήρη ενημέρωση και επιλογή του πελάτη η κράτηση επικυρώνεται και εκδίδεται ειδικό voucher για τον πελάτη και το ξενοδοχείο.

Στο εξωτερικό όπου τα κεντρικά συστήματα κρατήσεων λειτουργούν εδώ και πολλά χρόνια, περισσότερο από τα 2/3 των καταλυμάτων ανήκουν σε ένα ή πιο πολλά δίκτυα. Στο σύνολο της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, πάνω από το 1/4 των κρατήσεων που διεξάγονται χρησιμοποιούν κεντρικά δίκτυα κρατήσεων.

Υπάρχουν δύο βασικοί τύποι κεντρικών συστημάτων κράτησης: τα συνδεδεμένα δίκτυα, τα οποία χρησιμοποιούνται από αλυσίδες ξενοδοχείων, και τα μη συνδεδεμένα δίκτυα, τα οποία συνδέουν ανεξάρτητους συνδρομητές (καταλύματα) έναντι προμήθειας για κάθε κράτησης που πραγματοποιούν.

Συχνά τα κέντρα κρατήσεων λειτουργούν επί εικοσιτετραώρου βάσεως και σε ώρες αιχμής μπορεί να απασχολούν εκατοντάδες υπαλλήλους συγχρόνως. Τέλος, τα κεντρικά δίκτυα κάνουν συνήθως και μια σειρά από άλλες λειτουργίες, όπως για παράδειγμα μεταφορά λογαριασμών, όταν ένα ξενοδοχείο αλυσίδας στέλνει τα λειτουργικά του στοιχεία στα κεντρικά γραφεία της εταιρίας για επεξεργασία. Ακόμη, μπορεί να λειτουργήσουν ως κέντρα πληροφοριών για τις τοπικές καιρικές συνθήκες, ειδικές εκδηλώσεις και ειδικές προσφορές τιμών δωματίων .

6.2 Γραφεία ταξιδιών

Τα μεγάλα ξενοδοχεία κάνουν συχνά συμφωνίες με συγκεκριμένα ταξιδιωτικά γραφεία για την κράτηση με εγγύηση ενός ορισμένου αριθμού δωματίων αποκλειστικά γι' αυτά. Αυτό σημαίνει ότι τα γραφεία ταξιδιών πληρώνουν για τα δωμάτια, είτε χρησιμοποιηθούν από πελάτες τους είτε όχι. Αν θέλουν να ακυρώσουν κάποια από τα δωμάτια που τους παρέχονται, θα πρέπει να το κάνουν μέσα στα χρονικά περιθώρια που ορίζει το ξενοδοχείο, διαφορετικά θα χρεωθούν το ενοίκιο των δωματίων.

Τα γραφεία ταξιδιών πολλές φορές πωλούν τουριστικά πακέτα, που συμπεριλαμβάνουν διανυκτερεύσεις σε συγκεκριμένο ξενοδοχείο. Σ' αυτή τη περίπτωση, το γραφείο κάνει συμφωνία με το ξενοδοχείο να κρατήσει τον απαιτούμενο αριθμό δωματίων για τους πελάτες του. Το ξενοδοχείο θα στείλει τον λογαριασμό για τη χρησιμοποίηση των δωματίων απευθείας στο τουριστικό γραφείο. Τα γεύματα, τα ποτά και τα υπόλοιπα extra πληρώνονται συνήθως από τους πελάτες, εκτός κι αν κάποια απ' αυτά συμπεριλαμβάνονται στη συμφωνία του πακέτου.

Τα τουριστικά γραφεία αναλαμβάνουν επίσης να εξασφαλίσουν κατάλυμα και σε πολλούς μεμονωμένα διακινούμενους πελάτες. Στην περίπτωση αυτή, το γραφείο δικαιούται προμήθεια από το ξενοδοχείο και ειδικές τιμές. Το ύψος των εκπτώσεων που διαπραγματεύονται τα τουριστικά γραφεία με τα ξενοδοχεία εξαρτάται από τους εξής παράγοντες: .Το ποσοστό της εγγυημένης συνεργασίας του πρακτορείου με το ξενοδοχείο, τόσο κατά την υψηλή όσο και κατά την χαμηλή περίοδο. .Τον αριθμό των γκρουπ και των μεμονωμένων πελατών. .Τον

αριθμό των δωματίων .Τις ζητούμενες ανέσεις .Την περίοδο του χρόνου .Τις συγκεκριμένες ημέρες της εβδομάδας. Παρ' όλες τις εκπτώσεις και τις προμήθειες που χορηγεί ένα ξενοδοχείο στα γραφεία ταξιδιών, αυτά δεν παύουν να αποτελούν μια σημαντική πηγή εισοδήματος για τα περισσότερα καταλύματα. Τα μικρά κυρίως ξενοδοχεία αλλά και τα μεγαλύτερα (σε χαμηλότερο όμως ποσοστό), διαχειρίζονται απευθείας πάνω από το 40% των κρατήσεων τους. Ανάλογα με τον όγκο των άμεσων επαφών μεταξύ πελάτη και καταλύματος, το ξενοδοχείο μπορεί να στελεχώσει το τμήμα κρατήσεων του. Το τμήμα αυτό είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση όλων των άμεσων ζητήσεων για δωμάτια, για την παρακολούθηση της επίτευξης της επικοινωνίας με τα κεντρικά συστήματα κράτησης και τα γραφεία ταξιδιών καθώς και για τη διατήρηση ενημερωμένων αρχείων σχετικά με τη διαθεσιμότητα των δωματίων .

6.3 Απ' ευθείας κρατήσεις

Υπάρχουν διάφορες πιθανές μέθοδοι επικοινωνίας για τον χειρισμό των κρατήσεων που γίνονται απευθείας με το κατάλυμα:

- **Τηλεφωνικός:** οι πελάτες μπορούν να τηλεφωνούν στο ξενοδοχείο απευθείας.
- **Ταχυδρομικός:** γραπτή ζήτηση για κρατήσεις συνηθίζεται για γκρουπ και συνέδρια. Η ταχυδρομική ζήτηση συνήθως στέλνεται κατευθείαν στο τμήμα κρατήσεων του καταλύματος.
- **Από το κατάλυμα σε κατάλυμα:** οι αλυσίδες ξενοδοχείων συνήθως ενθαρρύνουν τους πελάτες τους, οι οποίοι σκοπεύουν να επισκεφθούν μετά την αναχώρησή τους μια άλλη πόλη, να διαμένουν σε συνεργαζόμενα καταλύματα, προσφέροντας δωρεάν απευθείας επικοινωνία μ' αυτά. Αυτή η μέθοδος μπορεί να αυξήσει σημαντικά τον συνολικό αριθμό κρατήσεων.
- **Φαξ, τέλεξ, τηλεγράφημα και άλλα :** το φαξ και το τέλεξ χρησιμοποιούνται τις περισσότερες φορές για διεθνείς διαβιβάσεις κρατήσεων. Το τηλεγράφημα καθώς και οι διάφορες άλλες μέθοδοι επικοινωνίας (π.χ. με προσωπική επαφή ή μέσω τρίτου) γενικά

αντιστοιχούν σε μια ελάχιστη μόνο αναλογία του συνόλου των κρατήσεων. .

- **Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail):** το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι μια μορφή επικοινωνίας μεταξύ πελάτη και ξενοδοχείου, με την οποία ο πελάτης μπορεί να ζητήσει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου ή να κάνει κράτηση δωματίου. Η ανταπόκριση μπορεί να δοθεί με το replay , όπως εάν γινόταν κράτηση δωματίου μέσω fax.
- **Μέσω Internet:** στο δίκτυο Internet ο υποψήφιος πελάτης του ξενοδοχείου έχει τη δυνατότητα (γεγονός που αποτελεί μοναδικό πλεονέκτημα) να δει φωτογραφίες των δωματίων και αιθουσών υποδοχής του ξενοδοχείου, εικόνες από τους χώρους ψυχαγωγίας, διαγράμματα του περιβάλλοντος χώρου κλπ.

Παράλληλα, μέσω Internet, το ξενοδοχείο μπορεί να συμπεριλάβει τη σελίδα του με ήχο και εικόνα τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τις τιμές, ειδικά προγράμματα που τυχόν προσφέρονται, χάρτες της περιοχής, multimedia πληροφορίες για τα πλησιέστερα αξιοθέατα, προτάσεις με τα καλύτερα μέρη για αγορές, πληροφορίες σχετικές με τις συγκοινωνίες και τα δρομολόγια και πλήθος άλλων πληροφοριών και εφαρμογών τις οποίες θεωρεί χρήσιμες ή απαραίτητες.

Αφού αποκτήσει ο χρήστης μια πλήρη εικόνα του ξενοδοχείου και του επιπέδου των υπηρεσιών του και σχηματίσει μια πρώτη εντύπωση για τις ανέσεις των δωματίων, η επόμενη επιλογή του είναι η φόρμα που αφορά στην κράτηση δωματίου, όπου συμπληρώνει τα στοιχεία του (Εικόνα 4).

Φόρμα κράτησης δωματίου μέσω Internet

BOUNDARIE HOTELS/LOYALTY PROGRAMM BOOKING FORM

http://www.computek.gr/fooundisbeach/loyalty-form.html

Title: Mr/s Prof. Dr.

Name/s:

Surname:

Address:

Country:

Postcode:

Telephone:

Fax:

Further more, should we receive a booking from them, you will be rewarded during your next stay with us.

I would like to make the following reservation:

Arrival Date: DAY: MONTH: YEAR:

Departure Date: DAY: MONTH: YEAR:

Number of nights: Room Number:

Room Type:

CHOOSE:

No of Persons: Ages:

SMOKING ROOM NON-SMOKING ROOM

Special Requirements:
(beds, mattress, pillows, etc.)

Your preferred Daily Newspaper:

Weekly/Monthly Magazine:

Credit card: VISA MasterCard Amex Diners Others

Credit Card Number:

Expiry Date: /

Title: Mr/s Prof. Dr.

Name/s:

Surname:

Address:

Country:

Postcode:

Telephone:

Fax:

6.4 Κρατήσεις group

Οι κρατήσεις γκρουπ μπορεί να συνεπάγονται μια ποικιλία επαφών με οργανωτές συναντήσεων, γραφεία συνεδρίων tour operators και ταξιδιωτικούς πράκτορες. Οι κρατήσεις γκρουπ συνήθως προϋποθέτουν τη μεσολάβηση ενός ταξιδιωτικού πράκτορα, με τον οποίο θα συζητηθούν με ακρίβεια όλες οι λεπτομέρειες, πριν από την άφιξη του γκρουπ. Για παράδειγμα, πρέπει να συζητηθεί η πιθανή ώρα άφιξης, αν υπάρχουν ειδικές απαιτήσεις, πώς θα πληρωθούν τα extras των πελατών κλπ.

Αν υπάρχουν ελεύθερα δωμάτια και η κράτηση γίνει δεκτή, διατίθεται στα μέλη του γκρουπ ένας συμφωνημένος αριθμός δωματίων, ο οποίος ονομάζεται block. Σε περιπτώσεις κυρίως συνεδρίων μπορεί να δοθεί στους συνέδρους ένα ειδικό δελτίο κράτησης, με το οποίο να κλείνουν δωμάτια από το block που διατέθηκε στο γκρουπ. Καθώς θα λαμβάνονται οι κρατήσεις από τα μέλη του συνεδρίου, θα προκύψει, όπως είναι φυσικό, η μείωση του αριθμού των διαθέσιμων δωματίων που περιλαμβάνει το block. Δωμάτια που έχουν κρατηθεί για συγκεκριμένους πελάτες αναφέρονται ως κλεισμένα. Για τον λόγο αυτό, όταν τα μέλη του συνεδρίου κάνουν κράτηση δωματίων, η κατάστασή τους μεταβάλλεται από μπλοκαρισμένη σε κλεισμένη.

7. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Από τη στιγμή που λαμβάνεται μια ζήτηση για κράτηση, γίνεται έλεγχος της διαθεσιμότητας δωματίων. Η επεξεργασία μιας ζήτησης για κράτηση καταλήγει σε μια από τις παρακάτω ενέργειες:

- Αποδοχή της κράτησης, όπως έχει ζητηθεί
- Προτάσεις για εναλλακτικούς τύπους ή τιμές δωματίων
- Εναλλακτικές προτάσεις άλλων ξενοδοχείων

Σε οποιοδήποτε σύστημα κρατήσεων είναι απαραίτητο να γίνεται εξονυχιστικός έλεγχος για να αποφευχθεί το overbooking (υπερκρατήσεις), που σημαίνει ότι έχουν γίνει δεκτές κρατήσεις που υπερβαίνουν αριθμητικά το σύνολο των διαθέσιμων δωματίων. Ένα ξενοδοχείο πρέπει βεβαίως να προσπαθεί να είναι πλήρες, αλλά παράλληλα να αποφεύγει τις υπερκρατήσεις ως δείγμα επαγγελματισμού και ευσυνειδησίας. Το πιο σημαντικό όμως είναι ότι μια τέτοια τακτική βοηθάει στη διατήρηση καλών σχέσεων με τον πελάτη και ενθαρρύνει την επανάληψη συνεργασίας μ' αυτόν. Σε περίπτωση που το ξενοδοχείο είναι γεμάτο και αφιχθούν πελάτες από overbooking, ο ρεσεψιονίστ θα πρέπει να τους εξασφαλίσει δωμάτια σ' ένα άλλο κατάλυμα της ίδιας ή ανώτερης κατηγορίας και των ίδιων ανέσεων, το δε ξενοδοχείο θα επιβαρυνθεί με τα μεταφορικά έξοδα, τυχόν διαφορά Τιμής κλπ. Εάν τελικά δεν βρεθεί δωμάτιο, λόγω υψηλής πληρότητας της περιοχής, ο πελάτης μπορεί να κάνει αγωγή στο ξενοδοχείο!

Για να αποφευχθεί το overbooking, τα καταλύματα πρέπει να παρακολουθούν συνεχώς και με αποτελεσματικό τρόπο τη διαθεσιμότητα των δωματίων μέσω συντονισμού των κρατήσεων.

Οι τρόποι ελέγχου των κρατήσεων εξαρτώνται καταρχάς από το αν η Υποδοχή χρησιμοποιεί χειρόγραφο και ημιαυτοματοποιημένο ή μηχανογραφημένο σύστημα και κατά δεύτερο ποια μορφή ελέγχου την εξυπηρετεί περισσότερο. Έτσι, επιχειρήσεις με χειρόγραφο και ημιαυτοματοποιημένο σύστημα μπορεί να διατηρούν τα παρακάτω έντυπα και μέσα.

7.1 Βιβλία ελέγχου κρατήσεων

Μερικά ξενοδοχεία τηρούν ένα βιβλίο κρατήσεων (hotel diary), κάθε σελίδα του οποίου αντιστοιχεί σε μια ημέρα του χρόνου, ανάλογα δε με την κίνηση και τη δυναμικότητα του καταλύματος μπορεί να είναι ετήσιο ή μηνιαίο

Εικόνα 5

Βιβλίο κρατήσεων

Κυριακή 22.9.199-

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΤΥΠΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	ΑΤΟΜΑ	ΟΡΟΙ	ΤΙΜΗ	ΝΥΧΤΕΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΗΜΕΡΟΜ. ΚΡΑΤΗΣΗΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΜΕΛΚΙΑΔΗΣ ΚΡΗΣΤΟΣ	502 xx	2	BB	32.500	5	15.9	Αφιξη στις 22.00
OLIVEIRA JOSE	310 x	1	HB	28.900	3	18.9	VIP Fruit Basket

7.1.α. Βιβλίο κρατήσεων

Μόλις ληφθεί μια κράτηση, ανάλογα με την ημερομηνία άφιξης του πελάτη και με τη βοήθεια των υπόλοιπων στοιχείων του δελτίου κράτησης γίνεται η καταχώρηση στην αντίστοιχη σελίδα του βιβλίου κρατήσεων. Τα στοιχεία τα οποία καταχωρούνται είναι: ονοματεπώνυμο πελάτη, τύπος και αριθμός δωματίου, αριθμός ατόμων, όροι, συμφωνηθείσα τιμή, νύχτες διαμονής, ημερομηνία κράτησης και παρατηρήσεις.

7.1.β. Βιβλίο ελέγχου των κρατήσεων

"Ένας άλλος τύπος βιβλίου ελέγχου κρατήσεων (reservations control book) είναι συνήθως ένα ντοσιέ με κινητές σελίδες καθεμιά από τις οποίες αντιστοιχεί σε μια μέρα του έτους. Σε κάθε σελίδα όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου είναι χωρισμένα σε κατηγορίες και κάθε δωμάτιο έχει έναν αύξοντα αριθμό (εικόνα 6). Για παράδειγμα, αν ένα ξενοδοχείο έχει 20 μονόκλινα δωμάτια, οι αριθμοί από το 1 έως το 20 θα είναι καταχωρημένοι κάτω απ' αυτή

τη κατηγορία δωματίων. Όταν λαμβάνεται μια κράτηση, ένα χ τοποθετείται επάνω στον υψηλότερο μη μαρκαρισμένο αριθμό από τη συγκεκριμένη κατηγορία που ζητείται για την αναμενόμενη ημερομηνία άφιξης. Αν η κράτηση είναι για περισσότερες από μία νύχτες, οι επόμενες μέρες σημειώνονται με κύκλο αντί με χ στις σελίδες που ακολουθούν. Οι κύκλοι χρησιμοποιούνται για να δηλώσουν τους παραμένοντες πελάτες και όχι εκείνους που αναμένεται ν' αφιχθούν.

Η εικόνα 6 δείχνει ότι στην κατηγορία των 20 μονόκλινων υπάρχουν 2 μεμονωμένες αφίξεις, 3 παραμένοντες και 15 ελεύθερα δωμάτια στη συγκεκριμένη ημερομηνία. Για τα 50 δίκλινα δωμάτια, 2 μεμονωμένες αφίξεις, 3 αφίξεις γκρουπ από τα 1 0 που είναι μπλοκαρισμένα, 6 διαμονές και 32 ελεύθερα δωμάτια.

Εικόνα 6

Βιβλίο ελέγχου των κρατήσεων

Ημερομηνία 22.9.199- Συνολικά διαθέσιμα δωμάτια: 90	
50 δίκλινα δωμάτια	20 μονόκλινα δωμάτια
50 49 48 47 46 45 44 43 42 41 40 39 38 37 36 35 34 33 32 31 30 29 28 27 26 25 24 23 22 21 20 19 18 17 16 15 14 13 12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	20 19 18 17 16 15 14 13 12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
20 σουίτες 20 19 18 17 16 15 14 13 12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	χ = κρατημένο δωμάτιο ○ = παραμονή Περίγραμμα = δωμάτια μπλοκαρισμένα για γκρουπ

Το βιβλίο ελέγχου των κρατήσεων πρέπει να ενημερώνεται κάθε φορά που το ξενοδοχείο λαμβάνει ειδοποίηση για αλλαγές ή ακυρώσεις στις κρατήσεις. Ένα κατάλυμα μπορεί να κάνει τις αρχικές καταχωρήσεις στο βιβλίο ελέγχου με μολύβι, ώστε να μπορούν να διορθωθούν, αν χρειαστεί. Αν οι αρχικές εγγραφές έχουν γίνει με στυλό, τότε ένα άλλο στυλό με διαφορετικό

χρώμα πρέπει να χρησιμοποιηθεί για να σημειώνονται οι ακυρώσεις και οι αλλαγές.

7.2 Πλάνα κρατήσεων

α. Χειρόγραφο πλάνο κρατήσεων (room reservation chart)

Το πλάνο αυτό (εικόνα 7) χρησιμοποιείται για κρατήσεις δωματίων σε συγκεκριμένες περιόδους και δείχνει με μια ματιά *τόσα* δωμάτια είναι ήδη νοικιασμένα και για πόσο καιρό θα είναι ,κατειλημμένα. Συγχρόνως δείχνει ποια δωμάτια είναι διαθέσιμα για ενοικίαση και για ποιες περιόδους. Πολλά ξενοδοχεία χρησιμοποιούν αυτό το πλάνο, σε συνδυασμό με το βιβλίο κρατήσεων, καθώς δεν είναι πρακτικό να αναγράφουν στο πλάνο όλες τις λεπτομέρειες οι οποίες μπορούν να καταχωρηθούν στο βιβλίο. Για ευκολία, το πλάνο συνήθως είναι μηνιαίο ή τριμηνιαίο στα εποχιακά ξενοδοχεία για την περίοδο της σεζόν .Αποτελείται από κάθετες στήλες, μια για κάθε μέρα του μήνα, σταυρωτά με μια οριζόντια γραμμή για κάθε δωμάτιο και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του, π.χ. μονόκλινο, δίκλινο, sea view κλπ, έτσι ώστε κάθε τετράγωνο που σχηματίζεται να αντιστοιχεί ε ένα δωμάτιο και μια διανυκτέρευση.

Όταν γίνεται μια κράτηση δωματίου, τα τετράγωνα που σχηματίζονται από τον αριθμό δωματίου και τις νύχτες για τις *ποιές* θα είναι κατειλημμένο σημειώνονται με μια οριζόντια γραμμή με μολύβι και επάνω στη γραμμή αναγράφεται το ονοματεπώνυμο του πελάτη και ο αριθμός ατόμων. Πρέπει να χρησιμοποιείται μολύβι, έτσι ώστε, σε περίπτωση ακύρωσης ή αλλαγής της κράτησης, το όνομα και η γραμμή να μπορούν να σβηστούν και να αντικατασταθούν με άλλα. Σε μερικά ξενοδοχεία γραμμή και το όνομα γράφονται με στυλό μόλις πραγματοποιηθεί η άφιξη και το δωμάτιο είναι κατειλημμένο, ώστε να τηρείται ένα μόνιμο αρχείο για το πότε τα δωμάτια νοικιάστηκαν και από ποιον.

Η εικόνα 7 δείχνει ότι το δωμάτιο 301 (μονόκλινο) έχει δοθεί στον κ. Crane από την 1 η έως τις 3 Μαΐου, στην κ. Morrison από τις 3 έως τις 1 0 Μαΐου και στον κ. Lamb από τις 12 μέχρι τις 17 Μαΐου. Στις 1 0 και 11 Μαΐου το

δωμάτιο είναι κενό, γι' αυτό πρέπει να γίνει διόρθωση και μεταφορά της κράτησης του κ. Smith (1 άτομο) από το 308 όπου καταχωρήθηκε στο 301. Η σουίτα 305 είναι κρατημένη για τον κ. Πέτρου (3 άτομα) από την 1 η έως τις 4 Μαΐου, για τον κ. Fenton (2 άτομα) από Τις 4 έως τις 8 Μαΐου και για τον κ. Ιακώβου (3 άτομα) από τις 8 μέχρι τις 14 Μαΐου.

Μάιος

Δωμ.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
301 x		Crane (1)		Horrisson (1)										Barth (1)				
302 xx		Green (2)						Street (1)						Evan (2)				
303xx								Stone (2)										
304 xx			Vandem Horren (2)					Greig (1)						Barclay (2)				
305 s		Πέτρου (3)		Fenton (2)				Ιακώβου (3)										
306 s		Palladin (2)																
307 xx																		
308 xx		Παύλου (1)						Coles (2)						Smith (1)				
309 xx																		
310 x																		
311 xx																		
312 xx																		
313 xx																		

Πρέπει να δίνεται μεγάλη προσοχή, ώστε όλες οι κρατήσεις να καταχωρούνται σωστά και η κάθε καταχώρηση πελάτη σε κάποιο δωμάτιο να ακολουθείται από άλλη χωρίς να μένουν κενά στις ημερομηνίες.

β. Πίνακας Πλάνο τοίχου

Μία άλλη τεχνική ελέγχου των κρατήσεων χρησιμοποιεί έναν ειδικά σχεδιασμένο πλαστικό πίνακα τοίχου, ο οποίος περιλαμβάνει τα δωμάτια του ξενοδοχείου κάθετα και τις ημέρες τριών μηνών (σε κάθε πλευρά του γραφείου κρατήσεων) οριζόντια. Συνήθως χρησιμοποιούνται διαφορετικά χρώματα για να ξεχωρίζουν οι διάφοροι τύποι δωματίων. Μόλις ζητηθεί ένα δωμάτιο, ελέγχεται

μέσω του πίνακα η διαθεσιμότητα, βασισμένη στην ημέρα άφιξης του πελάτη, τη διάρκεια παραμονής και τον τύπο του δωματίου. Αν υπάρχει διαθέσιμο δωμάτιο" ο υπάλληλος των κρατήσεων δίνει στον πελάτη ένα συγκεκριμένο δωμάτιο, περνώντας ένα κομμάτι αυτοκόλλητης ταινίας επάνω στη γραμμή που αντιπροσωπεύει αυτό το δωμάτιο αναγράφοντας το όνομα του πελάτη επάνω στην ταινία. Η ταινία εκτείνεται από την ημέρα της άφιξης έως την ημέρα αναχώρησης.

Όταν καταχωρηθούν όλες οι κρατήσεις, τα κενά διαστήματα αντιπροσωπεύουν τις ακριβείς ημερομηνίες κατά τις οποίες τα συγκεκριμένα δωμάτια είναι διαθέσιμα. Ο πίνακας τοίχου επιτρέπει τον καθορισμό των διαθέσιμων δωματίων με μια ματιά κι εξαλείφει την ανάγκη για σβήσιμο και ξαναγράψιμο, όπως συμβαίνει στο χειρόγραφο πλάνο κρατήσεων. Σε περίπτωση αλλαγής μιας κράτησης, ο υπάλληλος των κρατήσεων απλά μεταφέρει την ταινία σε άλλο διάστημα και, αν υπάρξει ακύρωση, η ταινία αφαιρείται τελείως. Ο πίνακας τοίχου ονομάζεται επίσης και πίνακας πυκνότητας των κρατήσεων, επινοήθηκε δε από τον Dallet Jones.

7.3 Reservation rack

Το rack των κρατήσεων χρησιμοποιείται από ορισμένα ξενοδοχεία σε αντικατάσταση του βιβλίου και του πλάνου κρατήσεων και της λίστας αναμενόμενων αφίξεων. Αποτελείται από μεταλλικούς πίνακες (στήλες), οι οποίοι περιέχουν κινητές θήκες, και είναι τοποθετημένο στον τοίχο του γραφείου κρατήσεων. Κάθε θήκη είναι σχεδιασμένη να δεχθεί μια λουρίδα χαρτί (slip), στο οποίο έχουν γραφεί ή δακτυλογραφηθεί (από το δελτίο κράτησης) οι απαραίτητες πληροφορίες της κράτησης.

Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο slip είναι:

- .Όνοματεπώνυμο πελάτη
- .Αριθμός ατόμων
- .Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης
- .Τύπος δωματίου, όροι και συμφωνηθείσα τιμή .
- Τρόπος κράτησης και αν έχει επιβεβαιωθεί
- .Είδος πελάτη (μεμονωμένος, πρακτορειακός κλπ) .

- Παρατηρήσεις

Οι πίνακες του reservation rack είναι ταξινομημένοι κάθετα κατ' αλφαβητική σειρά και οι θήκες οριζόντια κατά ημερομηνία. Καθημερινά, οι πίνακες μεταφέρονται στην Υποδοχή, ούτως ώστε οι κρατήσεις της συγκεκριμένης ημέρας να είναι διαθέσιμες στο ρεσεψιονίστ. Με την άφιξη ενός πελάτη, το slip που περιλαμβάνει τις λεπτομέρειες της κράτησης αφαιρείται, προστίθεται σ' αυτό ο αριθμός δωματίου και τοποθετείται στο room rack. Αφού εκπληρωθεί ο σκοπός μεταφοράς των πινάκων, επιστρέφουν στο γραφείο κρατήσεων όπου βρίσκονταν και χρησιμοποιούνται για καινούργιες κρατήσεις.

Υπάρχει δυνατότητα χρησιμοποίησης διαφορετικών χρωμάτων slip για κάθε είδος κράτησης, για να διακρίνονται οι μεμονωμένοι πελάτες από τα γκρουπ, οι VIPs κλπ.

7.4 Μηχανογραφημένο σύστημα υποδοχής

Ένα μηχανογραφημένο σύστημα παρακολουθεί λεπτομερώς την πορεία των κρατήσεων και τη διαθεσιμότητα των δωματίων. Επίσης, τα συστήματα των Η/Υ μπορούν να εκτυπώσουν αυτόματα πολλές αναφορές σχετικές με τις κρατήσεις. Η εικόνα 8, για παράδειγμα, απεικονίζει την κατάσταση κρατήσεων κάποιου ξενοδοχείου όπως εμφανίζεται στις 27/4/98.

Δείχνει την κατηγορία της κράτησης (οριστική, με προκαταβολή ή allotment)] το όνομα, τον κωδικό του πρακτορείου ή της εταιρίας, την ημερομηνία άφιξης, το πλήθος των δωματίων ανά τύπο (μονόκλινο, μονόκλινο με A/C, δίκλινο, σουίτα κλπ) και στο σύνολό τους, τα άτομα, extra beds baby cots και το σύνολο των ατόμων, τους όρους, την ημερομηνία αναχώρησης, το reference (fax, voucher κλπ), τις παρατηρήσεις, την ένδειξη για ύπαρξη rooming list ή όχι, καθώς και την ένδειξη αν υπάρχει εγγραφή του πελάτη στο ιστορικό αρχείο. Τέλος, στο κάτω μέρος υπάρχουν τα σύνολα δωματίων και ατόμων για τις επιλεγείσες εγγραφές.

Εικόνα 8

Κατάσταση κρατήσεων μηχανογραφημένου ξενοδοχείου

CAVO TAGOO HOTEL 27/04/98 BIT HOTEL LTD ΕΡΜΗΣ V8.0 *RECEPTION*

ΒΕΛΗ-ΡΥ-ΡΔ-ΗΜ-ΕΝΔ-ΤΑΒ-ΒΣ:ΚΙΝΗΣΗ ESC-CTRLC:ΕΞΟΔΟΣ (Α)ΝΑΖΗΤΗΣΗ (Β)ΠΟΜΒΗΝΗ
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Κ	ΔΩΜ.	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΠΡΑΚΤ	ΔΩΜ	ΑΤ	ΕΒ	BC	REF	ΑΦΙΣΗ	ΑΝΑΧ.	ST
A	101	I. T. C.	INTER	11	21	0	0	ΣΥΜΒΟ	26/04	18/05	5
O	118	ΒΑΡΒΑΚΗΣ		1	2	0	0		26/04	28/04	5
O	306	ΔΟΝΤΑΣ		1	2	0	0		26/04	29/04	5
O	113	ΑΡΕΑ	ΑΡΕΑ	7	12	0	0		26/04	29/04	5
A		& I. T. C.	INTER	7	12	0	0		27/04	30/04	
O		TAYLOR SUSAN		1	1	0	0		27/04	28/04	
O		ΠΕΤΡΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟ	ΑΜΑΣΑ	1	2	0	0		27/04	30/04	
O		ΜΕΙΝΣ ΑΝΔΡΙΑ	ΜΕΤΑΣ	1	1	0	0	ΦΑΣ	27/04	30/04	
O		ΜΑΡΚΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟ	ΤΙΤΑΝ	1	2	0	0		27/04	29/04	
ΣΥΝΟΛΟ				31	55	0	0				
							55				

Από τη στιγμή που όλα τα δωμάτια ενός συγκεκριμένου τύπου έχουν πωληθεί, ορισμένα προγράμματα Η/Υ μπορεί ν' αρνούνται να δεχθούν οποιαδήποτε επιπλέον κράτηση σ' αυτή την κατηγορία. Στην οθόνη εμφανίζεται το μήνυμα: "Ο τύπος των δωματίων που ζητείται δεν είναι διαθέσιμος". Μερικά προγράμματα προτείνουν εναλλακτικούς τύπους ή τιμές δωματίων, αναλύουν τη διαθεσιμότητα των δωματίων για μελλοντικές περιόδους, δείχνουν τα προβλεπόμενα έσοδα σύμφωνα με τα στοιχεία κρατήσεων που έχουν καταχωρηθεί και παρέχουν πλήθος άλλων χρήσιμων στοιχείων για μεγάλο χρονικό διάστημα στο μέλλον.

8.ΑΡΧΕΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Τα αρχεία κρατήσεων περιλαμβάνουν τα στοιχεία ταυτότητας των πελατών και τις απαιτήσεις τους σε δωμάτια, πριν την άφιξή τους στο ξενοδοχείο. Επιπρόσθετα, δίνουν τη δυνατότητα στην επιχείρηση να υπολογίζει εκ των προτέρων την εξυπηρέτηση κάθε πελάτη και να προγραμματίζει ανάλογα το απαιτούμενο προσωπικό. Τα δεδομένα που περιέχονται σ' ένα αρχείο κράτησης μπορούν επίσης να παίζουν αποφασιστικό ρόλο στη δημιουργία σημαντικών αναφορών για τη Διεύθυνση.

Εφόσον υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια και γίνει δεκτή μια κράτηση, ο υπάλληλος κρατήσεων δημιουργεί το αρχείο κράτησης με τα στοιχεία του πελάτη τα οποία περιλαμβάνονται στο δελτίο κράτησης. Από τη στιγμή που υπάλληλος έχει καταχωρήσει τις απαραίτητες πληροφορίες, μερικά ξενοδοχεία δίνουν αμέσως στον πελάτη έναν αριθμό επιβεβαίωσης της κράτησης, ο οποίος χρησιμοποιείται κάθε φορά που γίνεται παραπομπή στο αρχείο κρατήσεων.

Οι υπάλληλοι κρατήσεων, ανάλογα με το είδος της εγγυημένης κράτησης, μπορεί να ζητήσουν επιπρόσθετες πληροφορίες για τα ακόλουθα:

- **Την πιστωτική κάρτα του πελάτη.** Για να εξασφαλίσει το ξενοδοχείο την εγκυρότητα της κάρτας, πρέπει ο υπάλληλος να συμβουλευτεί μια κατάσταση ακυρώσεων, η οποία αναφέρει τους αριθμούς των άκυρων και ληγμένων καρτών ή ένα σύστημα αυτόματης επαλήθευσης της πιστωτικής κάρτας.
- **Την προπληρωμή ή προκαταβολή.** Μια προτεινόμενη εκ των προτέρων προκαταβολή ή προπληρωμή πρέπει να παρακολουθείται στενά, για να είναι βέβαιο ότι το σωστό ποσό θα έχει καταβληθεί στην προγραμματισμένη ημερομηνία, διαφορετικά η κράτηση μπορεί να χρειαστεί ν' ακυρωθεί ή να ταξινομηθεί ξανά ως μη εγγυημένη.
- **Τον τραπεζικό λογαριασμό της εταιρείας ή του γραφείου ταξιδιών.** Το ξενοδοχείο μπορεί να προμηθεύσει τους υπάλληλους κρατήσεων με μια λίστα που θα περιέχει τους έγκυρους λογαριασμούς τραπεζικών λογαριασμών του πρακτορείου ή της εταιρείας. Με τον τρόπο αυτό οι υπάλληλοι των κρατήσεων αποκτούν τη δυνατότητα επαλήθευσης κατά την καταχώρηση της κράτησης.

Στους πελάτες πρέπει να γίνουν γνωστά τα κύρια σημεία εγγύησης μιας κράτησης. Για παράδειγμα, σε περίπτωση που δεν αφιχθούν την αναμενόμενη ημερομηνία και εφόσον δεν έχουν ακυρώσει πριν την καθορισμένη ώρα ακύρωσης μπορεί να χάσουν προκαταβολή ή μέρος της προπληρωμής που έχουν καταβάλει.

Η τιμή που έχει καθοριστεί και επιβεβαιωθεί κατά τη διάρκεια μιας κράτησης πρέπει να τηρηθεί, ανεξάρτητα από τυχόν αλλαγές στις επίσημες τιμές του καταλύματος. Κατά τη διάρκεια αρχειοθέτησης των κρατήσεων όταν οι υπάλληλοι καθορίζουν τιμές, πρέπει να έχουν υπόψη τους τα εξής ζητήματα :

- Συμπληρωματικές χρεώσεις για extra υπηρεσίες ή εξυπηρετήσεις.
- Ειδικές προσφορές που ισχύουν για τις ημερομηνίες που έχουν ζητηθεί, αν υπάρχουν.
- Τις τιμές ξένου συναλλάγματος, αν αυτό ζητηθεί από αλλοδαπό πελάτη.

Τα ισχύοντα ποσοστά για τους φόρους, τα τέλη και τις επιβαρύνσεις των δωματίων .

9.ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ

Η επιβεβαίωση των κρατήσεων πραγματοποιείται κατά κανόνα με την αποστολή από το ξενοδοχείο μιας επιβεβαιωτικής επιστολής, αλλά αν ο χρόνος που μεσολαβεί μέχρι την άφιξη του πελάτη δεν επαρκεί, μπορεί να σταλεί fax, telex, e-mail ή ακόμα να γίνει ένα τηλεφώνημα.

Οι επιβεβαιωμένες κρατήσεις μπορεί να είναι είτε εγγυημένες είτε μη εγγυημένες. Το τμήμα κρατήσεων εκδίδει επιβεβαιωτικές επιστολές συνήθως την ημέρα που λαμβάνει μια ζήτηση κράτησης. Πληροφορίες μπορούν ν' αντιληφθούν από το χειρόγραφο ή ηλεκτρονικό αρχείο κρατήσεων. Μια επιβεβαίωση γενικά περιλαμβάνει:

- Ημερομηνία και ώρα άφιξης
- Τύπο δωματίου και τιμή .
- Αριθμό ατόμων
- Διάρκεια παραμονής
- Τύπο κράτησης (εγγυημένη, μη εγγυημένη)
- Αριθμό επιβεβαίωσης.

Η επιστολή επιβεβαίωσης μπορεί επίσης να περιλαμβάνει ζήτηση προκαταβολής ή προπληρωμής. Στα πλαίσια της επικύρωσης, οι ξενοδοχειακές μονάδες μπορούν να καθορίσουν έναν αριθμό που θα αντιστοιχεί στην επιβεβαίωση της κράτησης. Ο αριθμός αυτός όχι μόνο διαβεβαιώνει τον πελάτη ότι η κράτηση του έχει καταχωρηθεί, αλλά αποδεικνύεται και ιδιαίτερα χρήσιμος στο ίδιο το ξενοδοχείο, διότι του δίνει τη δυνατότητα παραπομπής στο ανάλογο αρχείο κράτησης, σε περίπτωση τροποποίησης ή ακύρωσης της κράτησης. Κατά τον ίδιο τρόπο, τα ξενοδοχεία μπορούν να εκδώσουν έναν αριθμό ακύρωσης για τους πελάτες που ακυρώνουν μια κράτηση. Οι ακυρωτικοί αριθμοί συνήθως δεν δίνονται σε πελάτες που έχουν ακυρώσει την κράτησή τους μετά την καθορισμένη ώρα ακύρωσης του ξενοδοχείου.

Μεταβολές στο Αρχείο Κράτησης

Αν ένας πελάτης ζητήσει τροποποίηση κράτησης, ο υπάλληλος των κρατήσεων πρέπει να έχει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στο σωστό αρχείο, να επαληθεύει τα περιεχόμενά του και να επεξεργάζεται τα στοιχεία της αλλαγής. Πρέπει επίσης να είναι σε θέση να χειρίζεται αμέσως την αναταξινόμηση του αρχείου κρατήσεων, η οποία συνήθως ακολουθεί και την ενημέρωση των σχετικών αναφορών κράτησης.

Οι πελάτες συχνά κάνουν μη εγγυημένες κρατήσεις, επειδή πιστεύουν ότι θα αφιχθούν στο κατάλυμα πριν την ώρα ακύρωσης της κράτησης. Στη συνέχεια όμως μετανιώνουν και μετατρέπουν τις κρατήσεις τους από μη εγγυημένες σε εγγυημένες. Οι ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί το προσωπικό των κρατήσεων περιλαμβάνουν τα εξής:

- Πληροφόρηση του ονόματος του πελάτη και δυνατότητα πρόσβασης στο σωστό αρχείο της αρχικής μη εγγυημένης κράτησης.
- Πληροφόρηση των στοιχείων της πιστωτικής κάρτας του πελάτη και επαλήθευση της εγκυρότητάς της.
- Γνωστοποίηση στον πελάτη του νέου αριθμού επιβεβαίωσης της κράτησης.
- Καταχώρηση των αλλαγών της κράτησης στον ειδικό γι' αυτό τον σκοπό χώρο του αρχικού δελτίου κράτησης και στα υπόλοιπα έντυπα ή στον Η/Υ.

Σε περίπτωση που ένας πελάτης ακυρώσει μια κράτηση ο υπάλληλος ανάλογα με τον τύπο της κράτησης κάνει τα παρακάτω:

- **Μη εγγυημένη:** Για να ακυρωθεί μια μη εγγυημένη κράτηση, ζητείται το όνομα του πελάτη και οι ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης. Με βάση αυτές τις πληροφορίες, ο υπάλληλος θα μπορέσει να βρει και ν' ακυρώσει τη σωστή κράτηση. Η ακύρωση, όπως άλλωστε και οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία προς τον πελάτη, προϋποθέτει ένα όσο το δυνατόν περισσότερο ευγενικό, υπομονετικό και αποτελεσματικό προσωπικό Υποδοχής.

- **Εγγυημένη με πιστωτική κάρτα:** Μια εγγυημένη κράτηση που έγινε με πιστωτική κάρτα μπορεί να ακυρωθεί από τον υπάλληλο των κρατήσεων με την παρακάτω διαδικασία:
 - Πρέπει να πληροφορηθεί το όνομα του πελάτη και την ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης, για να του δώσει έναν αριθμό ακύρωσης (0 οποίος πρέπει να κρατηθεί)
 - Επίσης πρέπει, αφού εξασφαλίσει πρόσβαση στο σωστό αρχείο κράτησης, να το μαρκάρει σαν ακυρωμένο και να προσθέσει τον αριθμό ακύρωσης.
 - Τέλος, πρέπει να αρχειοθετεί τα έγγραφα ακυρωμένων κρατήσεων για τυχόν μελλοντική προσφυγή σ' αυτά.
- **Εγγυημένη με προκαταβολή:** Μια τέτοιου είδους ακύρωση διαφέρει πολύ από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο και απαιτεί από τον υπάλληλο μεγάλη προσοχή. Η προκαταβολή πρέπει να επιστρέφεται στον πελάτη ο οποίος ακυρώνει την κράτηση όπως πρέπει.

10.ΑΦΙΞΕΙΣ

Κατά την άφιξη (check in, registration) ενός πελάτη το πρώτο βήμα από τον υπάλληλο Υποδοχής είναι να του απευθύνει ένα εγκάρδιο καλωσόρισμα. Καθώς οι πρώτες εντυπώσεις είναι πολύ σημαντικές, η εκμάθηση της τέχνης του καλωσορίσματος των πελατών είναι ένα από τα κύρια καθήκοντα του ρεσεψιονίστ.

Η Υποδοχή είναι κατά κανόνα πολυσύχναστο μέρος. Συμβαίνει μερικές φορές να αφικνούνται συγχρόνως πολλοί πελάτες και την ίδια στιγμή να χτυπάει το τηλέφωνο, κάποιος πελάτης να θέλει να εξοφλήσει τον λογαριασμό του κι ένας άλλος να ζητάει πληροφορίες για τα αξιοθέατα της περιοχής. Αλλά ανεξάρτητα από το αν υπάρχουν πέντε ή δεκαπέντε πελάτες στην υποδοχή, οι τρόποι του ρεσεψιονίστ πρέπει να είναι πάντα οι ίδιοι. Κάθε πελάτης είναι ξεχωριστός και ο ρεσεψιονίστ πρέπει να δίνει την εντύπωση ότι το συγκεκριμένο άτομο με το οποίο συναλλάσσεται είναι το μόνο σημαντικό στο ξενοδοχείο. Η ικανότητα να εξυπηρετεί περισσότερους από έναν πελάτη ή να ανταποκρίνεται σε διαφορετικές καταστάσεις την ίδια ώρα χωρίς να εκνευρίζεται είναι ότι ένα προσόν που πρέπει απαραίτητα να διαθέτει ο υπάλληλος της Υποδοχής.

10.1 Πελάτης με κράτηση

Μετά τον θερμό χαιρετισμό και το καλωσόρισμα του πελάτη, πρέπει να διευκρινιστεί αν ο πελάτης έχει κάνει κράτηση (μεμονωμένα ή ως μέλος γκρουπ) ή είναι περαστικός (walk in).

Εφόσον έχει προηγηθεί κράτηση για κάποιον πελάτη, ο υπάλληλος της υποδοχής έχει στη διάθεσή του το αρχείο κράτησης, το οποίο μπορεί να προμηθεύσει πολλές από τις πληροφορίες στις οποίες στηρίζεται η διαδικασία άφιξης. Ο πελάτης συμπεριλαμβάνεται στη λίστα αναμενόμενων αφίξεων εκείνης της ημέρας και το πιθανότερο είναι ότι με το allocation (κατανομή) έχει ήδη επιλεγεί και δοθεί σ' αυτόν ένα δωμάτιο, το οποίο ανταποκρίνεται κατά το δυνατόν στις επιθυμίες του. Συνεπώς η όλη διαδικασία της άφιξης,

πραγματοποιείται απλά και σύντομα, με επαλήθευση μόνον των στοιχείων της κράτησης και υπογραφή από τον πελάτη της κάρτας άφιξης.

10.2 Ενέργειες πριν την άφιξη και δημιουργία αρχείου

Αναλυτικά η άφιξη πελάτη με κράτηση, περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

Η διαδικασία άφιξης μπορεί να γίνει πιο αποτελεσματική με μια σειρά από ενέργειες που γίνονται από την υποδοχή, πριν από την άφιξη του πελάτη στο κατάλυμα. Όταν οι υπάλληλοι της υποδοχής διαθέτουν από τα αρχεία κρατήσεων τις απαραίτητες πληροφορίες που σχετίζονται με τον πελάτη, μπορούν να κάνουν προετοιμασία της άφιξης (pre-registration) και να συμπληρώσουν την κάρτα άφιξης (registration card) είτε χειρόγραφα (εικόνα 8) είτε να την εκτυπώσουν από την αντίστοιχη επιλογή του Η/Υ (εικόνα 9).


Η προετοιμασία της άφιξης μπορεί επίσης να περιλαμβάνει προσδιορισμό του αριθμού δωματίου του πελάτη, την τιμή και τη δημιουργία λογαριασμού. Αν και υπάρχουν πιθανότητες ακύρωσης ή τροποποίησης των κρατήσεων, ο χρόνος που εξοικονομείται γι' αυτούς που τελικά αφικνούνται συνήθως αποζημιώνει το ξενοδοχείο για τη δουλειά που σχετίζεται με τις ακυρώσεις.

Στην περίπτωση κράτησης ενός γκρουπ ο συντονιστής του συνήθως αποστέλλει στο ξενοδοχείο μια rooming list με όλα τα ονόματα του αναμενόμενου γκρουπ. Με τη βοήθεια της λίστας αυτής τα κλειδιά, διάφορα έντυπα και κάποιο πληροφοριακό υλικό μπορούν να τοποθετηθούν πριν από την άφιξη σε ατομικούς φακέλους, με το όνομα κάθε μέλους γραμμένο σ' αυτούς και να διανεμηθούν από τον αρχηγό του γκρουπ ή από ένα ξεχωριστό γραφείο τοποθετημένο στην είσοδο του ξενοδοχείου μακριά από την υποδοχή. Με τον τρόπο αυτό, κατά την άφιξη του γκρουπ, αποφεύγεται ο συνωστισμός στην υποδοχή και εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος.

Τέλος, αν το ξενοδοχείο εκτελεί transfer (μεταφορά) των πελατών του από το αεροδρόμιο μπορεί να εκμεταλλευτεί τον χρόνο που μεσολαβεί από την παραλαβή του πελάτη μέχρι την άφιξή του στο κατάλυμα, για να ζητήσει την υπογραφή του σε μια προσυμπληρωμένη κάρτα άφιξης και να του προσφέρει το κλειδί του δωματίου.

Εικόνα 8

Κάρτα άφιξης (χειρόγραφο ή ημιαυτοματοποιημένο σύστημα)

 ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ PALACE <small>THESSALONIKI GREECE ΔΟΜ 94030106 Α.Μ. Α.Ε. 8684/22/8/86/318</small>			
Έπώνυμον Name			
Όνομα First name		Όνομα Πατρός Father's Name	
Τό Γένος Maiden Name		Έθνικότης Nationality	
Ήμερ. Γεννήσεως Date of birth		Πιστωτική Κάρτα Credit Card	
Έπάγγελμα Profession		Προορισμός Destination	
Μόνιμος Διεύθυνσις/Permanent Address : Όδός/Street		Άριθ. Ταυτ./Διαβατ. Passport No.	
Πόλις/City		State	
Χώρα/Country			
<p>Η Διεύθυνσις ουδεμίαν εγγύτην φέρει διά χρήματα ή τιμαλφή τα οποία αφήνονται εις τα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως.</p>		<p>The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without charge at the F. O. Cashiers.</p>	
<p>Συμφωνώ όπως έκκενθω τό δωμάτιόν μου την 12ην ώραν συμφώνως προς την κράτησίν μου. I agree to release my accommodation on at 12:00h as per my reservation.</p>			
Υπογραφή : Signature :		<input type="text"/>	
Άρ. Δωμ. Room No.	Όνομα/Name	IN	OUT
			R
			NR
TIMH/RATE	PERSONS	CLERK	Credit card number :
			Folio number : PU - 5000 / 3.91

Εικόνα 9

Προεκτυπωμένη κάρτα άφιξης (μηχανογραφημένο σύστημα)

FOKAS DIMITRIOS.				
				206
				41.000
				5/01/96
				6/01/96
VIP				
1048	5/01/96	6/01/96	GTD	1
41.000	2		206	DOUBLE ROOM
FOKAS DIMITRIOS, NIREOS 15 ATHENS				
PAVLOU NIKOLAOS.				
				30.500
				5/01/96
				8/04/96
SEA VIEW				
1049	5/01/96	8/04/96	NON	1
30.500	1			SINGLE ROOM
PAVLOU NIKOLAOS, IRINIS 42 PATRA				

Κατά την άφιξη μεμονωμένων πελατών ή γκρουπ (αν δεν έχει γίνει preregistration) το προσωπικό της Υποδοχής τους ζητάει ευγενικά, προσφέροντας τους ένα στυλό, να συμπληρώσουν την κάρτα άφιξης (εικόνα 8). Η κάρτα άφιξης χρησιμοποιείται απ' όλα τα ξενοδοχεία, ανεξάρτητα από το αν έχουν χειρόγραφη, ημιαυτοματοποιημένη ή μηχανογραφημένη Υποδοχή. Περιλαμβάνει προσωπικές πληροφορίες του πελάτη, όπως ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κατοικίας, εταιρία, τηλέφωνο, όνομα του γκρουπ και άλλα σχετικά στοιχεία. Η κάρτα άφιξης ζητάει ακόμη πληροφορίες για τον τρόπο πληρωμής και έχει χώρο για την υπογραφή του πελάτη. Επιπρόσθετα ο ρεσεψιονίστ οφείλει να επιβεβαιώσει την ημερομηνία αναχώρησης του πελάτη, διότι είναι μια σημαντική παράμετρος που συμβάλλει αποφασιστικά στη σωστή διαχείριση των δωματίων. Τέλος, οι περισσότερες κάρτες άφιξης περιλαμβάνουν μια τυπωμένη δήλωση σχετικά με την ευθύνη του ξενοδοχείου για τη φύλαξη των τιμαλφών και χρημάτων του πελάτη.

Κατά τη συμπλήρωση της κάρτας άφιξης από τον πελάτη ο ρεσεψιονίστ πιθανόν να χρειαστεί να προσφέρει τη βοήθειά του, ειδικά σε περιπτώσεις αλλοδαπών οι οποίοι δεν κατανοούν τη γλώσσα ή ηλικιωμένων που δυσκολεύονται στο γράψιμο.

Αν η κράτηση του πελάτη που αφικνείται έχει γίνει από γραφείο ταξιδιών, ο ρεσεψιονίστ πρέπει να του ζητήσει αντίγραφο του voucher και να επιβεβαιώσει με τη βοήθεια του πελάτη ότι τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σ' αυτό είναι ορθά. Αυτός ο απλός έλεγχος μπορεί να απαλλάξει το ξενοδοχείο από ενδεχόμενα προβλήματα αργότερα.

10.3 Κάρτα άφιξης

Πολλά ξενοδοχεία παραδίνουν σε όλους τους πελάτες που αφικνούνται μια τυπωμένη κάρτα ή μικρό βιβλιαράκι (ονομάζεται key-card) πάνω στο οποίο είναι γραμμένος ο αριθμός δωματίου, η διάρκεια παραμονής και η συμφωνηθείσα τιμή. Μπορεί επίσης να περιλαμβάνονται επιπρόσθετες πληροφορίες για το ξενοδοχείο ή την τοποθεσία. Απαραίτητα είναι το όνομα, η

διεύθυνση και ο αριθμός τηλεφώνου του καταλύματος, έτσι ώστε να μπορούν οι πελάτες να το ξαναβρούν ή να επικοινωνήσουν μ' αυτό αν χρειαστεί.

Η συμπλήρωση της κάρτας άφιξης από τον πελάτη παρέχει συνήθως στα ξενοδοχεία και τις Αρχές των περισσότερων χωρών του κόσμου όλα τα απαραίτητα στοιχεία για την άφιξη και διαμονή του. Ειδικά στην Ελλάδα όμως υπάρχει υποχρέωση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων να παραδίνουν στις αρμόδιες αστυνομικές αρχές για κάθε μεμονωμένα αφικνούμενο ημεδαπό ή αλλοδαπό πελάτη δελτίο αστυνομίας κι επίσης να τηρούν βιβλίο κίνησης πελατών αστυνομίας (χειρόγραφο ή σε θεωρημένο μηχανογραφικό χαρτί προτυπωμένο από τον Η/Υ). Η συμπλήρωση των παραπάνω δελτίων γίνεται με βάση τα στοιχεία της αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου των πελατών και ελλείπει αυτών με βάση άλλα έγγραφα (π.χ. άδεια οδήγησης αυτοκινήτου) ή της προφορικής δήλωσης των αφικνούμενων, τα οποία τους ζητούνται κατά την άφιξη.

Για αφίξεις γκρουπ άνω των δέκα ατόμων η επιχείρηση, αντί για δελτία, συντάσσει ονομαστικές καταστάσεις (ομαδικά δελτία αφιξασχώρησης πελατών), Οι οποίες περιέχουν σχεδόν τα ίδια στοιχεία με τα δελτία αστυνομίας.

10.4 Βιβλίο κίνησης πελατών-χειρόγραφο

Επιπλέον τα ελληνικά καταλύματα τηρούν υποχρεωτικά και βιβλίο κίνησης πελατών (πόρτας) χειρόγραφο ή με εκτύπωση σε θεωρημένο χαρτί, εφόσον η τοπική εφορία το αποδέχεται. Στο βιβλίο αυτό καταχωρείται το ονοματεπώνυμο του πελάτη, οι ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης και ο αριθμός του δωματίου του. Επίσης μπορούν να καταχωρηθούν σε ξεχωριστή σελίδα κατά την άφιξη και την αναχώρηση (εικόνα 10) και τα εξής στοιχεία:

- Αριθμός ατόμων .
- Εθνικότητα
- Συμφωνηθείσα τιμή για μία διανυκτέρευση με ανάλυση της χρέωσης δωματίου, πρωινού και γευμάτων.
- Τυχόν παρατηρήσεις.

Σε περίπτωση που το βιβλίο πελατών (Β.Κ.Π.) αστυνομίας, το οποίο τηρεί το ξενοδοχείο, είναι και από τον Οικονομικό Έφορο, τότε μπορεί να αναπληρώσει το Β.Κ.Π. πόρτας.

Εικόνα 10

Χειρόγραφο Β.Κ.Π. Πόρτας

Ημερομηνία: 1-6-9-

ΒΙΒΛΙΟ ΠΟΡΤΑΣ
ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΣ

Αριθ. Δοκ.	Αριθ. Πύλων	Εθν.	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	Ονοματεπώνυμο	Εθν.	Αεροπλ.	Αεροπλ. Δοκ.	ΤΙΜΗ			ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	
								Εισιτήριο	Ποσότητα	Τιμή		
109	2	ΕΛΛ	ΠΑΥΛΟΣ ΚΩΝ.	ΠΑΥΛΟΣ ΚΩΝ.	ΕΛΛ	2	109	30000	6000	12000	48000	
206	2	ΟΛΚ	VAN MORISSON	VAN MORISSON	ΟΛΚ	2	206	30000	3000	3000	30000	
103	1	ΓΕΡ	SCHMIDT HANS	SCHMIDT HANS	ΓΕΡ	1	103	25000	3000	12000	37000	
211	1	ΕΛΛ	ΚΕΡΑΝΗ ΠΡΟ	ΚΕΡΑΝΗ ΠΡΟ	ΕΛΛ	1	211	34000	3000	—	27000	
4	6		ΣΥΝΟΛΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΣ:					106000	13000	24000	143000	

Ημερομηνία: 1-6-9-

ΒΙΒΛΙΟ ΠΟΡΤΑΣ
ΑΦΙΞΕΩΣ

Αριθ. Δοκ.	Αριθ. Πύλων	Εθν.	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	Ονοματεπώνυμο	Ονοματεπώνυμο	Εθν.	Αεροπλ.	Αεροπλ. Δοκ.	ΤΙΜΗ			ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	
									Εισιτήριο	Ποσότητα	Τιμή		
28	45		ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ						963000	130000	120000	116000	
105	2	ΕΛΛ	ΧΡΗΣΤΙΔΗΣ ΠΑΥΛ.	ΧΡΗΣΤΙΔΗΣ ΠΑΥΛ.	ΕΛΛ	2	105	30000	6000	—	36000		
202	3	ΟΛΚ	ANDERSON PAUL	ANDERSON PAUL	ΟΛΚ	3	202	36000	9000	18000	63000		
310	1	ΙΤΑΛ	PERONE LUIGI	PERONE LUIGI	ΙΤΑΛ	1	310	22000	3000	—	25000		
304	2	ΕΛΛ	ΜΕΡΣΟΚΥ ΓΙΑΝΝΕΣ	ΜΕΡΣΟΚΥ ΓΙΑΝΝΕΣ	ΕΛΛ	2	304	27000	6000	—	33000		
401 - 402 - 403 - 404 - 405 - 406 - 407 - 408 - 409 - 410			ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΣΤ.										
10	20	ΕΛΛ	ΜΑΝΟΣ	ΜΑΝΟΣ	ΕΛΛ	20	10	240000	60000	—	300000		
			ΑΛΛΑΓΕΣ ΔΩΜΑΤ.										
			SANDERS GEORGE										
			ΣΥΝΟΛΑ ΑΦΙΞΕΩΣ:						335000	84000	18000	437000	
42	73		+ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ *						1250000	219000	138000	1617000	
			ΣΥΝΟΛΑ ΑΦΙΞΕΩΣ:						1060000	120000	240000	1420000	
38	67		ΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΑ						1154000	207000	114000	1415000	

Η χειρόγραφη συμπλήρωση ή εκτύπωση του βιβλίου κίνησης πελατών γίνεται άμεσα με την άφιξη του πελάτη. Η καταχώρηση μεταβολών κατά τη διάρκεια παραμονής (αλλαγή δωματίου, ημερομηνίας αναχώρησης κλπ) μπορεί να γίνεται είτε με νέα καταχώρηση με μνεία και της αρχικής καταχώρησης είτε σε ειδικό χώρο (στήλη κλπ) του βιβλίου αυτού.

Στις περιπτώσεις διαμονής πελατών κατ' εντολή τουριστικών γραφείων, τα οποία συμβάλλονται με τα ξενοδοχεία και καταβάλλουν την αμοιβή, στο Β.Κ.Π. (πόρτας), πρέπει να αναγράφεται, εκτός από το όνομα του πελάτη και το όνομα ή η επωνυμία του τουριστικού γραφείου κατ' εντολή του οποίου διαμένει ο πελάτης. Επειδή κατά την άφιξη γκρουπ για λογαριασμό τουριστικών γραφείων, πρακτορείων κλπ παρουσιάζονται δυσχέρειες για την άμεση καταχώρηση στο βιβλίο πόρτας του ονοματεπώνυμου όλων των ατόμων του γκρουπ, μπορεί να καταχωρείται στο βιβλίο αυτό μόνον η επωνυμία του πρακτορείου, ο συνολικός αριθμός των ατόμων και οι αριθμοί των δωματίων, με παράλληλη διατήρηση της ονομαστικής κατάστασης των πελατών, η οποία θα επιδεικνύεται σε κάθε φορολογικό έλεγχο.

Σε περίπτωση μίσθωσης δωματίου ή δωματίων από οικογένειες, στο βιβλίο πόρτας θα καταχωρείται μόνο το όνομα του προσώπου με το οποίο συμβάλλεται ο ξενοδόχος, οι αριθμοί των αντίστοιχων δωματίων που μισθώνει και ο αριθμός ατόμων που συνοδεύουν τον πελάτη.

10.5 Αρχεία κράτησης

Σ' ένα αυτοματοποιημένο ξενοδοχείο οι υπάλληλοι της υποδοχής καταχωρούν τα δεδομένα από την κάρτα άφιξης στον υπολογιστή. Συνεπώς στα μη μηχανογραφημένα ξενοδοχεία, η κάρτα άφιξης αρχειοθετημένη στο room rack ή στην καρτελοθήκη μαζί με τον λογαριασμό του πελάτη αποτελεί το αρχείο άφιξης, ενώ στα αυτοματοποιημένα καταλύματα, το αρχείο του υπολογιστή είναι εκείνο που περιέχει τις σχετικές πληροφορίες και καθίσταται το κύριο αρχείο άφιξης.

Οι πληροφορίες άφιξης του πελάτη μεταβιβάζονται από την υποδοχή στα άλλα τμήματα και λειτουργίες του ξενοδοχείου. Αν η επιχείρηση είναι μηχανογραφημένη, η μεταβίβαση γίνεται αυτόματα σε όλα τα τερματικά των

τμημάτων. Αν όχι, θα πρέπει ο υπάλληλος της υποδοχής να ενημερώσει το πλάνο υποδοχής, ή το room rack, το ευρετήριο πελατών ή το information rack και να ανοίξει έναν λογαριασμό (folio) για τον πελάτη. Επίσης θα πρέπει να γνωστοποιήσει προφορικά ή κατά προτίμηση γραπτώς τα στοιχεία άφιξης του πελάτη στο housekeeping στους κλάδους εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου, διότι είναι πολύ σημαντικό να γνωρίζουν τα τμήματα αν ο συγκεκριμένος πελάτης έχει δυνατότητα υπογραφής των αποδείξεων του ή πρέπει να πληρώνει μετρητοίς τις διάφορες καταναλώσεις του (π.χ. επειδή η υποδοχή του έχει κάνει προείσπραξη).

10.6 Καθορισμός δωματίου και τιμής

Ο καθορισμός συγκεκριμένου δωματίου και τιμής ενδέχεται να γίνει, όπως προαναφέρθηκε, κατά το pre -registration, με βάση τις πληροφορίες κράτησης. Η επιλογή βεβαίως ενός συγκεκριμένου δωματίου εξαρτάται από την τρέχουσα και μελλοντική διαθεσιμότητα και την καταλληλότητά του σε σχέση με τις ανάγκες του πελάτη. Ανεξάρτητα από το πότε γίνεται η επιλογή του δωματίου, οριστικοποιείται μόνο μετά την άφιξη και έγκρισή του από τον πελάτη.

Τα ξενοδοχεία πολλές φορές έχουν διαφορετικές τιμές για δωμάτια του ίδιου τύπου. Οι τιμές να διαφέρουν λόγω της θέας, του μεγέθους του δωματίου, της επίπλωσης, του εξοπλισμού και διαφόρων άλλων παραγόντων. Άρα ο καθορισμός του δωματίου δεν πρέπει να γίνεται μόνο με βάση του τύπο του, αλλά και την κατηγορία της τιμής. Αυτή η διαδικασία προϋποθέτει ότι οι υπάλληλοι της υποδοχής είναι καλά ενήμεροι για τους τύπους δωματίων που διαθέτει η επιχείρηση, την κατάσταση και τις τοποθεσίες των δωματίων, τις τιμές και τη διαθεσιμότητα.

Παρακάτω εξετάζεται κάθε ένα από τα θέματα αυτά χωριστά.

α. Τύποι δωματίων

Οι τύποι δωματίων στην ξενοδοχειακή βιομηχανία είναι οι εξής:

- Μονόκλινο (single). Δωμάτιο το οποίο διατίθεται σε ένα άτομο.

- Δίκλινο (double ή twin). Δωμάτιο με ένα φαρδύ κρεβάτι ή δύο μονά, που διατίθεται σε δύο άτομα.
- Δίκλινο για μονόκλινο (double for single use). Δίκλινο δωμάτιο που διατίθεται σε ένα άτομο.
- Τρίκλινο (triple). Δωμάτιο που διατίθεται σε τρία άτομα.
- Μικρή σουίτα (mini suite ή junior suite). Δωμάτιο με μικρό σαλόνι. Μερικές φορές το υπνοδωμάτιο είναι χωριστά από το καθιστικό.
- Σουίτα (suite). Σαλόνι το οποίο συνδέεται με ένα ή περισσότερα υπνοδωμάτια.
- Συνδεόμενα δωμάτια (connecting rooms). Δωμάτια με ξεχωριστή είσοδο εξωτερικά και ενδιάμεση πόρτα εσωτερικά. Οι πελάτες μπορούν να πάνε από το ένα δωμάτιο στο άλλο, χωρίς να βγουν στο διάδρομο.
- Συνεχόμενα δωμάτια (adjoining rooms). Δωμάτια με κοινό τοίχο, αλλά χωρίς ενδιάμεση πόρτα.
- Γειτονικά δωμάτια (adjacent rooms). Δωμάτια κοντά το ένα με το άλλο, ή απέναντι το ένα στο άλλο στις δύο πλευρές του διαδρόμου.

Εκτός από τους παραπάνω τύπους δωματίων, στα ξενοδοχεία των Η.Π.Α., κυρίως υπάρχουν και τα παρακάτω:

- Quad. Δωμάτιο το οποίο διατίθεται σε τέσσερα άτομα.
- Queen. Δωμάτιο με ένα μεγάλο κρεβάτι για ένα ή περισσότερα άτομα.
- King. Δωμάτιο με πολύ μεγάλο κρεβάτι για ένα ή περισσότερα άτομα.
- Double -double. Δωμάτιο με δύο διπλά κρεβάτια.
- Studio. Δωμάτιο με καναπέ, ο οποίος μπορεί να μετατραπεί σε κρεβάτι. Μπορεί επίσης να έχει επιπλέον κρεβάτι.
- Handicap room. Δωμάτιο με ανέσεις και ευκολίες για άτομα με ειδικές ανάγκες.

β. Κατάσταση δωματίων

Η επιλογή του δωματίου και της τιμής εξαρτάται από τις ακριβείς και τις πιο πρόσφατες πληροφορίες για την κατάσταση των δωματίων (room status).

Οι πληροφορίες της κατάστασης των δωματίων συνήθως εξετάζονται σε δύο χρονικά όρια, μακροπρόθεσμα και βραχυπρόθεσμα. Μακροπρόθεσμα (πέρα

από την παρούσα νύχτα), η ετοιμότητα ενός δωματίου για χρήση εξαρτάται από την κατάσταση κράτησης του (reservation status) . Βραχυπρόθεσμα, εξαρτάται από την κατάσταση του τμήματος ορόφων (housekeeping status), που αναφέρεται στη διαθεσιμότητα και ετοιμότητα ενός δωματίου για άμεση ενοικίαση. Για τη σωστή διάθεση των δωματίων, το προσωπικό της Υποδοχής είναι πολύ σημαντικό να γνωρίζει την ορολογία σχετικά με την κατάσταση των δωματίων:

- Κατειλημμένο (occupied). Στο δωμάτιο διαμένει πελάτης. Διαθέσιμο (available). Το δωμάτιο είναι διαθέσιμο για πώληση.
- Κρατημένο (reserved booked). Το δωμάτιο είναι μπλοκαρισμένο, διότι αναμένεται να αφιχθεί σ' αυτό πελάτης.
- Κενό έτοιμο (vacant and ready). Το δωμάτιο έχει καθαριστεί και επιθεωρηθεί από την προϊσταμένη ορόφων και είναι έτοιμο για άφιξη πελάτη.
- Εκτός λειτουργίας (out of order). Το δωμάτιο δεν μπορεί να νοικιαστεί σε πελάτη για διάφορους λόγους, όπως επιδιορθώσεις, ανακαινίσεις κλπ.
- Εκτός δυναμικότητας (out of inventory). Το δωμάτιο δεν μπορεί να νοικιαστεί για μεγάλο χρονικό διάστημα, επειδή για παράδειγμα μένει σ' αυτό κάποιος από το προσωπικό ή χρησιμοποιείται ως αποθηκευτικός χώρος κ.α.
- Φιλοξενία (complimentary). Το δωμάτιο είναι κατειλημμένο, αλλά ο πελάτης δεν χρεώνεται για τη χρήση του.
- Καθαρισμός (on change)). Ο πελάτης έχει αναχωρήσει, αλλά το δωμάτιο δεν έχει καθαριστεί ακόμη και δεν έχει ετοιμαστεί για ενοικίαση.
- Παραμονή (stay over). Ο πελάτης δεν αναχωρεί την προκαθορισμένη ημέρα και θα παραμείνει τουλάχιστον άλλη μια νύχτα.
- Διανυκτέρευση εκτός (sleep out). Το δωμάτιο είναι κατειλημμένο, αλλά το κρεβάτι δεν έχει χρησιμοποιηθεί.
- Μην ενοχλείτε (do not disturb). Ο πελάτης επιθυμεί να μην ενοχληθεί.
- Αναχώρηση κρυφά (skipper). Ο πελάτης έχει αναχωρήσει από το ξενοδοχείο, χωρίς να τακτοποιήσει τον λογαριασμό του.

- Παράλειψη καταχώρησης της αναχώρησης (sleeper). Ο πελάτης έχει τακτοποιήσει τον λογαριασμό του και αναχώρησε από το ξενοδοχείο, αλλά το προσωπικό της Υποδοχής παρέλειψε να ενημερώσει κατάλληλα την κατάσταση του δωματίου.
- Κλειδωμά (lock out). Το δωμάτιο έχει κλειδωθεί, ώστε ο πελάτης να μην μπορεί να μπει μέχρι ότου τακτοποιήσει τον λογαριασμό του.
- Αναχώρηση (check out). Ο πελάτης έχει εξοφλήσει τον λογαριασμό του, επέστρεψε το κλειδί του δωματίου και αναχώρησε από το ξενοδοχείο.
- Αργοπορημένη αναχώρηση (late check out). Ο πελάτης έχει ζητήσει και του επιτράπηκε (με πρόσθετη χρέωση ή χωρίς) να αναχωρήσει αργότερα από τη συνηθισμένη ώρα αναχώρησης από το ξενοδοχείο.
- Υπό αναχώρηση (due out). Το δωμάτιο αναμένεται να κενωθεί την επόμενη μέρα.
- Μη γνωστοποίηση της αναχώρησης (did not check out). Ο πελάτης τακτοποίησε τον λογαριασμό του, αλλά αναχώρησε δίχως να πληροφορήσει την υποδοχή.

Οι μεταβολές της κατάστασης ενός δωματίου πρέπει να γνωστοποιούνται αμέσως από το τμήμα ορόφων στην υποδοχή, ώστε να είναι εφικτή η μεγιστοποίηση της πώλησης δωματίων. Η ενημέρωση της κατάστασης δωματίων με πρόσφατες πληροφορίες απαιτεί στενή συνεργασία και συντονισμό μεταξύ της υποδοχής και του τμήματος ορόφων.

Η άμεση ενημέρωση της υποδοχής σχετικά με την κατάσταση των δωματίων με πρόσφατες πληροφορίες απαιτεί στενή συνεργασία και συντονισμό μεταξύ της υποδοχής και του τμήματος ορόφων.

Η άμεση ενημέρωσή της υποδοχής σχετικά με την κατάσταση των δωματίων, βοηθάει μεταξύ άλλων και την τακτοποίηση πελατών που αφικνούνται νωρίτερα απ' ό,τι αναμενόταν (early arrivals), ιδιαίτερα μάλιστα σε περιόδους υψηλής πληρότητας. Αν κάτι τέτοιο δεν καταστεί δυνατό, είναι προτιμότερο να περιμένει ο πελάτης μέχρις ότου το δωμάτιο καθαριστεί και ελεγχθεί από το τμήμα ορόφων, παρά να του δοθεί το κλειδί ενός δωματίου αμέσως μετά την αναχώρηση του προηγούμενου πελάτη.

Τα πιο συνηθισμένα συστήματα για την παρακολούθηση της κατάστασης δωματίων είναι το πλάνο υποδοχής ή το room rack (στα μη αυτοματοποιημένα καταλύματα) και το μηχανογραφημένο σύστημα.

Πλάνο υποδοχής: το πλάνο υποδοχής (εικόνα 11) είναι μια κατάσταση χωρισμένη κατά ορόφους, με τους αριθμούς όλων των δωματίων του ξενοδοχείου κατ' αύξοντα αριθμό και ενδεχομένως τον τύπο και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους. Το πλάνο αυτό γράφεται καθημερινά, στον αντίστοιχο δε αριθμό δωματίου καταχωρίζεται το ονοματεπώνυμο του πελάτη που διαμένει σ' αυτό, ο αριθμός ατόμων, οι όροι, οι ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης και το

Π Λ Α Ν Ο

Της 1-9-1993

Αριθμ. Δωματίου	ΕΠΩΝΥΜΟΝ	Αριθμ. Ατόμων	Αναμ. Ημερ.	Αναμ. Ημερ.	Αναμ. Ημερ.	Αναμ. Ημερ.	Αναμ. Ημερ.	Αναμ. Ημερ.	Αναμ. Ημερ.	Αναμ. Ημερ.	Αναμ. Ημερ.	Αναμ. Ημερ.	Αναμ. Ημερ.	Αναμ. Ημερ.	Αναμ. Ημερ.		
201	Καραβασίζης Δωφ	2	105	29/8	3/9	301	Gr. ATLAS	1	110	31/8	6/9	401					
202	Κοζάνης Γεράσιμ	1	98	29/8	3/9	302						402	Knight George	2	80	25/8	1/9
203						303						403					
204	Ποζίκου Ντζα	2	106	29/8	3/9	304	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ					404					
205						305						405					
206						306						406	Αμπελιού Παύλος	1	120	1/9	10/9
207	Out of order					307	Gr. ATLAS	2	110	31/8	6/9	407					
208	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ					308	Gr. ATLAS	3	110	31/8	6/9	408					
209						309						409	Out of order				
210	Gr. John Reisen	2				310	Gr. ATLAS	2	110	31/8	6/9	410					
211	Gr. John Reisen	1				311	Gr. ATLAS	2	110	31/8	6/9	411	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ				
212	Gr. John Reisen	2				312						412					
213	Gr. John Reisen	2				313	Gr. ATLAS	3	110	31/8	6/9	413					
214	Gr. John Reisen	3				314	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ					414					
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ						315	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ					415	Out of order				
						316	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ					416					

πρακτορείο (αν υπάρχει). Κάθε μέρα γράφονται όλοι οι παραμένοντες πελάτες, όπως επίσης και οι αφιχθέντες και οι αναμενόμενοι (με μολύβι για την περίπτωση ακύρωσης ή no-show), διαγράφονται δε οι αναχωρούντες και τα ακατάλληλα προς ενοικίαση δωμάτια (λόγω βλάβης). Ακόμη σημειώνονται με τις

κατάλληλες ενδείξεις τα δωμάτια τα οποία δεν έχουν ετοιμασθεί από την καμαριέρα κι αυτά στα οποία γίνεται καθαρισμός.

Με τον τρόπο αυτό η υποδοχή είναι συνεχώς ενημερωμένη για το ποια δωμάτια είναι κατειλημμένα (και ποιοι διαμένουν σ' αυτά), ποια είναι ελεύθερα και έτοιμα για ενοικίαση, ποια καθαρίζονται, σε ποια αναμένονται πελάτες και ποιοι αναχωρούν τη συγκεκριμένη ημέρα.

Room rack

Η Υποδοχή αντί για πλάνο Reception μπορεί να χρησιμοποιήσει το room rack, για την παρακολούθηση της τρέχουσας κατάστασης όλων των δωματίων. Η παρουσία ενός slip, με τα στοιχεία του πελάτη που συμπληρώθηκαν κατά την άφιξη στη θήκη ενός αριθμού δωματίου του room rack, δείχνει ότι το συγκεκριμένο δωμάτιο είναι κατειλημμένο. Όταν ο πελάτης αναχωρεί, το slip αφαιρείται και στο δωμάτιο μπαίνει μια ειδική κάρτα που δείχνει ότι χρειάζεται "Καθαρισμό". Μόλις τα κενά δωμάτια καθαριστούν και ελεγχθούν, το τμήμα ορόφων ειδοποιεί την υποδοχή, η οποία αλλάζει την κατάσταση του δωματίου σε "διαθέσιμο για πώληση".

Η ασυμφωνία της κατάστασης δωματίου (room status discrepancy) είναι η περίπτωση κατά την οποία η περιγραφή του τμήματος ορόφων για την κατάσταση ενός δωματίου διαφέρει από τις σχετικές πληροφορίες της υποδοχής κατά τον προσδιορισμό του ίδιου δωματίου (εικόνα 12).

Τα μη αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία μπορεί να έχουν ασυμφωνίες στην κατάσταση δωματίων για διάφορους λόγους. Για παράδειγμα, αν παρά το γεγονός ότι ο πελάτης έχει αναχωρήσει, ο ρεσεψιονίστ ξεχάσει να το διαγράψει στο πλάνο Υποδοχής ή δεν αποσύρει το slip από το room rack (sleeper), μπορεί να θεωρηθεί λανθασμένα ότι ένα κενό δωμάτιο είναι ακόμα κατειλημμένο και τα πιθανά έσοδα από την πώλησή του χάνονται.

Ασυμφωνίες μπορούν επίσης να προκύψουν, όταν το τμήμα των ορόφων καθυστερεί να ενημερώσει την Υποδοχή σχετικά με τις αλλαγές της κατάστασης δωματίων. Η επικοινωνία ανάμεσα στην Υποδοχή και το τμήμα ορόφων μπορεί να γίνεται προφορικά (από το τηλέφωνο) ή γραπτώς. Η προφορική επικοινωνία μεταφέρει τις πληροφορίες γρήγορα, αλλά χωρίς έγγραφη τεκμηρίωση. Μία γραπτή αναφορά έχει το πλεονέκτημα της τεκμηρίωσης των πληροφοριών, αλλά

πληροφορείται για τα κατειλημμένα δωμάτια κι αυτά που αναμένεται να κενωθούν, τα οποία συνήθως καθαρίζονται τελευταία, αφού πραγματοποιηθεί η αναχώρηση των πελατών. Για οποιαδήποτε μεταβολή, π.χ. πελάτης ο οποίος αναχωρεί νωρίτερα από το καθορισμένο (early check out), η υποδοχή οφείλει να ενημερώσει το τμήμα των ορόφων.

Εικόνα 13

Αναφορά δωματίων (Room report)

DATE:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

	Front Off.	Room	Front Off.	Room	Front Off.	Room	Front Off.	Room	Front Off.	Room	Front Off.	Room
101.		201.		301.		401.		501.		601.		
102.		202.		302.		402.		502.		602.		
103.		203.		303.		403.		503.		603.		
104.		204.		304.		404.		504.		604.		
105.		205.		305.		405.		505.		605.		
106.		206.		306.		406.		506.		606.		
107.		207.		307.		407.		507.		607.		
108.		208.		308.		408.		508.		608.		
109.		209.		309.		409.		509.		609.		
110.		210.		310.		410.		510.		610.		
111.		211.		311.		411.		511.		611.		
112.		212.		312.		412.		512.		612.		
113.		213.		313.		413.		513.		613.		
114.		214.		314.		414.		514.		614.		
115.		215.		315.		415.		515.		615.		
116.		216.		316.		416.		516.		616.		
117.		217.		317.		417.		517.		617.		
118.		218.		318.		418.		518.		618.		
119.		219.		319.		419.		519.		619.		
120.		220.		320.		420.		520.		620.		
121.		221.		321.		421.		521.		621.		
122.		222.		322.		422.		522.		622.		
123.		223.		323.		423.		523.		623.		
124.		224.		324.		424.		524.		624.		
125.		225.		325.		425.		525.		625.		

V - Vacant = ΕΛΕΥΘΕΡΟ C.O. - CHECK OUT = ΑΝΑΧΟΡΗΣΗ X - OUT OF ORDER = ΕΚΤΟΣ ΧΡΗΣΗΣ
 O - Occupied = ΚΑΤΕΛΗΘΜΕΝΟ VAC - VACANT + CLEAN = ΕΛΕΥΘΕΡΟ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΟ

Εικόνα 14

Αναφορά της οροφοκομίας (Housekeeper's report)

Αναφορά της Προϊσταμένης Ορόφων Ημερομηνία 1997						Π.Μ. Μ.Μ.	
ΑΡΙΘ. ΔΩΜ.	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΡΙΘ. ΔΩΜ.	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΡΙΘ. ΔΩΜ.	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΡΙΘ. ΔΩΜ.	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
101		201		301		401	
102		202		302		402	
103		203		303		403	
104		204		304		404	
105		205		305		405	
106		206		306		406	
107		207		307		407	
108		208		308		408	
109		209		309		409	
110		210		310		410	
111		211		311		411	
112		212		312		412	
113		213		313		413	
114		214		314		414	
115		215		315		415	
116		216		316		416	

Παρατηρήσεις:

Υπογραφή Προϊσταμένης

Σύμβολα: ο - Κατειλημμένο
 οοο - Εκτός λειτουργίας
 v - Κενό
 co - Αναχώρηση
 vac - Κενό και καθαρό

Στον όροφο βάρδιας η προϊσταμένη ορόφων ετοιμάζει μια αναφορά για την κατάσταση των δωματίων. Η αναφορά αυτή μπορεί να συμπληρωθεί στο ίδιο έντυπο το οποίο ετοίμασε η Υποδοχή (room report, εικ.13) ή σε ξεχωριστό, που να περιλαμβάνει μόνο το housekeeping status (εικόνα 14). Είναι βασισμένη σε προσωπικό έλεγχο κάθε δωματίου στο κατάλυμα και συγκρίνεται με την αναφορά της Υποδοχής για τυχόν ασυμφωνίες. Η διαδικασία αυτή βοηθά να διασφαλιστεί ότι οι υπάλληλοι της υποδοχής δουλεύουν με πλάνο ή room rack που περιέχει σωστές πληροφορίες.

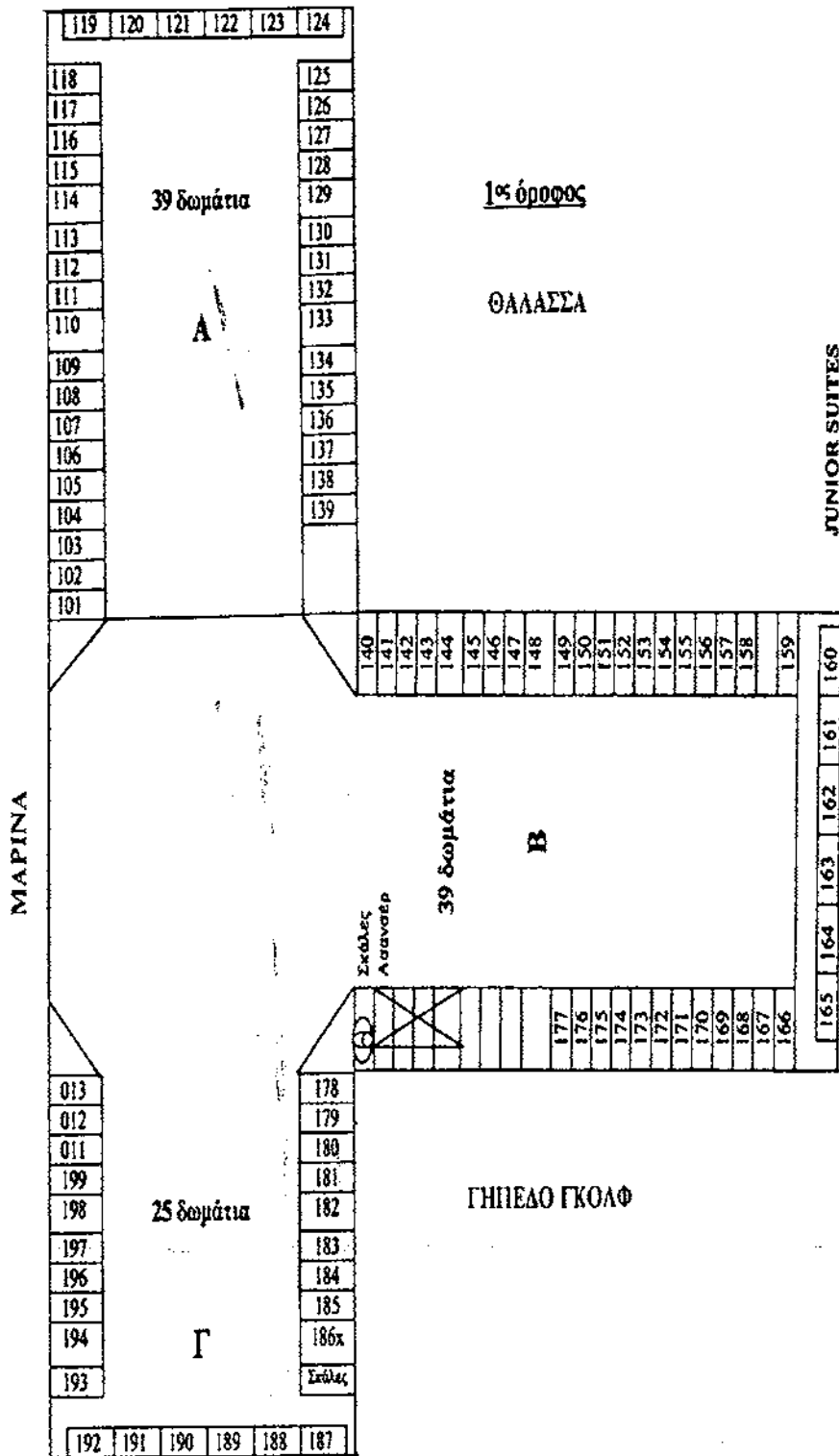
Μηχανογραφημένο σύστημα

Όταν η επιχείρηση είναι μηχανογραφημένη, η υποδοχή και το τμήμα ορόφων έχουν άμεση πρόσβαση στις πληροφορίες για την κατάσταση των δωματίων. Μόλις αναχωρήσει ένας πελάτης, ο ρεσεψιονίστ καταχωρεί την αναχώρηση στο τερματικό του υπολογιστή και το τμήμα ορόφων ενημερώνεται αμέσως μέσω ενός τερματικού που βρίσκεται συνήθως τοποθετημένο στο γραφείο της προϊσταμένης, ότι το δωμάτιο χρειάζεται καθαρισμό. Στη συνέχεια οι καμαριέρες καθαρίζουν το δωμάτιο, το οποίο, αφού ελεγχθεί από την προϊσταμένη, δηλώνεται στον υπολογιστή ως έτοιμο για πώληση.

Στο μηχανογραφημένο σύστημα, ενώ η κατάσταση πληρότητας ενδέχεται να καθυστερεί. Η προϊσταμένη ορόφων μπορεί να επιθεωρεί συγχρόνως διάφορα δωμάτια μαζί, αλλά να μην ενημερώνει τα αρχεία της κατάστασης δωματίων του υπολογιστή, πριν από το τέλος ενός εκτεταμένου ελέγχου. Η τηλεφωνική κλήση του τμήματος ορόφων μετά από κάθε έλεγχο δωματίου δεν συνιστάται σε μια μεγάλη επιχείρηση, δεδομένου ότι η απάντηση του τηλεφώνου απαιτεί συνεχή διακοπή άλλων εργασιών. Καθυστέρηση μπορεί επίσης να προκύψει, όταν η λίστα με τα καθαρά, επιθεωρημένα δωμάτια παραδοθεί στο γραφείο της προϊσταμένης ορόφων, αλλά δεν καταχωρηθεί αμέσως στον υπολογιστή.

Τα παραπάνω προβλήματα μπορούν να εξαλειφθούν αν ο Η/Υ είναι συνδεδεμένος απευθείας με το τηλεφωνικό σύστημα των δωματίων. Μ' ένα τέτοιο δίκτυο, η προϊσταμένη ή οι επόπτριες μπορούν να επιθεωρούν τα δωμάτια, να καθορίζουν την ετοιμότητά τους για πώληση και στη συνέχεια να καταχωρούν έναν συγκεκριμένο κωδικό στη συσκευή τηλεφώνου του δωματίου, για να αλλάξουν την κατάσταση του δωματίου στο σύστημα του υπολογιστή. Κανείς δεν χρειάζεται να απαντήσει στο τηλέφωνο, δεδομένου ότι ο υπολογιστής κάνει αυτόματα την αναμετάδοση και ο κίνδυνος λάθους ελαχιστοποιείται. Σε λίγα δευτερόλεπτα, η ενημερωμένη κατάσταση του δωματίου μπορεί να εμφανιστεί στην οθόνη του υπολογιστή της υποδοχής. Με τον τρόπο αυτό μειώνεται σημαντικά ο αριθμός των πελατών που περιμένουν να τους δοθεί δωμάτιο, αλλά και το διάστημα αναμονής τους.

Εικόνα 15
Κάτοψη ξενοδοχείου



γ. Τοποθεσίες δωματίων

Όταν γίνεται ο καθορισμός δωματίων των πελατών, οι υπάλληλοι της Υποδοχής πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιούν το πλάνο δωματίων του ξενοδοχείου, ώστε να είναι σε θέση να ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη. Η εικόνα 15 περιλαμβάνει την κάτοψη δωματίων ενός ξενοδοχείου.

Το πλάνο της Υποδοχής ή το room rack, παρόλο που πρωταρχικά προορίζονται για τον έλεγχο των δωματίων, μπορούν επίσης να λειτουργήσουν και ως πηγή πληροφοριών σχετικά με την τοποθεσία των δωματίων, αν το σχέδιό τους

αντικατοπτρίζει την κάτοψη του ξενοδοχείου και περιλαμβάνουν ακριβή στοιχεία για τον τύπο και τη θέση κάθε δωματίου. Τα προγράμματα των *H/Y*, με ανάλογη εισαγωγή δεδομένων, μπορούν να παρέχουν παρόμοιους τύπους πληροφοριών.

Αν κάποιοι μεμονωμένοι πελάτες ή γκρουπ κατά την κράτησή τους ζητήσουν δωμάτια σε συγκεκριμένη τοποθεσία του ξενοδοχείου, η Υποδοχή, αφού συμβουλευτεί τη διαθεσιμότητα και το σχεδιάγραμμα των δωματίων, μπορεί να διαβεβαιώσει τους ενδιαφερόμενους ότι η επιθυμία τους θα ικανοποιηθεί. Στη συνέχεια θα πρέπει να μπλοκάρει τα δωμάτια, διότι όταν οι πελάτες αφιχθούν, αν δεν πάρουν τα δωμάτια που ζήτησαν, τότε σίγουρα θα δυσαρεστηθούν.

δ. Τιμές δωματίων

Η τιμή δωματίου είναι το ποσό που χρεώνει το ξενοδοχείο για διανυκτερεύσεις στα δωμάτια. Στη χώρα μας, οι ελάχιστες τιμές δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων για όλες τις περιόδους (χαμηλή, μέση, υψηλή) καθορίζονται από τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού, ενώ οι ανώτερες τιμές υπαγορεύονται κατά κανόνα από τον ανταγωνισμό και υποβάλλονται από τους επιχειρηματίες κάθε χρόνο στον Ε.Ο.Τ. για έγκριση.

Η απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ. για τον καθορισμό των ελάχιστων τιμών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων περιλαμβάνει διαφοροποιημένα κατώτατα όρια τιμών ανά λειτουργική μορφή, κατηγορία καταλύματος και εποχή. Η διαφοροποίηση αυτή έχει στόχο να διευκολύνει τους επιχειρηματίες να

προσαρμολοτούν με μεγαλύτερη ευελιξία στις δυνατότητες της ζήτησης κατά τις αντίστοιχες περιόδους και κυρίως τη χαμηλή περίοδο.

Ειδικότερα, οι επιχειρηματίες της Θεσσαλονίκης και των Πατρών μπορούν να καθορίσουν τις Τιμές που επιθυμούν να εισπράξουν αντίστοιχα κατά τη Διεθνή Έκθεση ή τις Απόκριες.

Οι τιμές υποβάλλονται στον Ε.Ο.Τ. μέσω του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου της Ελλάδος και πρέπει να συνοδεύονται από απλή φωτοτυπία του ειδικού σήματος λειτουργίας. Οι επιχειρήσεις που δεν υποβάλλουν έγκαιρα δηλώσεις για ανώτερες των ελαχίστων τιμές θεωρείται ότι έχουν επιλέξει τις ελάχιστες τιμές της Απόφασης. Επίσης, μπορούν να επικυρώσουν για το ξενοδοχείο τους τον προηγούμενο χρόνο, εφόσον αυτές δεν είναι κατώτερες από Τις ελάχιστες τιμές του επόμενου έτους.

Οι επιχειρήσεις που οι μονάδες τους διαθέτουν εστιατόριο ή κυλικείο πρέπει να καθορίσουν στις δηλώσεις για τις τιμές των δωματίων τους και τις τιμές που επιθυμούν να εισπράξουν στις διάφορες περιόδους για τα προσφερόμενα απ' αυτές πρωινά και γεύματα (double dot).

Οι τιμές που δηλώνονται από κάθε επιχείρηση μετά την έγκρισή τους από τον Ε.Ο.Τ. είναι υποχρεωτικές, παραμένουν σταθερές κατά τα χρονικά διαστήματα, στα οποία σύμφωνα με τη σχετική δήλωση του επιχειρηματία αντιστοιχούν, και αποτελούν τις ανώτερες τιμές που μπορούν να εισπραχθούν κατά τα διαστήματα αυτά. Μείωση των δηλωμένων τιμών αποτελεί παράβαση κατά τις διατάξεις των νόμων .

Τη δήλωση τιμών υπογράφει ο κατά νόμο υπεύθυνος της επιχείρησης. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί μετά από έλεγχο μείωση των δηλωμένων και εγκεκριμένων τιμών πάνω από τα προβλεπόμενα ποσοστά, ανακαλείται η έγκριση των τιμών, αφαιρούνται οι πινακίδες τιμών και επιβάλλεται πρόστιμο με απόφαση του Ε.Ο.Τ. Μετά την ανάκληση της έγκρισης τιμών και την αφαίρεση των πινακίδων, ο ξενοδόχος υποχρεώνεται να εισπράττει τα κατώτατα όρια τιμών.

Οι σταθερές τιμές των δωματίων περιλαμβάνουν την παροχή των παρακάτω αγαθών και υπηρεσιών:

- Μεταφορά αποσκευών.

- Ποσοστό υπηρεσίας 15%.
- Ζεστό νερό
- Θέρμανση.
- Το αντίστοιχο ποσό της μέσης ετήσιας δαπάνης για τον κλιματισμό ενσωματώνεται και συνεισπράττεται με την τιμή του δωματίου ή του διαμερίσματος.

Αυξομειώσεις στις τιμές των δωματίων δεν επιτρέπονται, εκτός από τις παρακάτω ειδικές περιπτώσεις, και στους παραβάτες επιβάλλονται πρόστιμα ή άλλες ποινές.

i. Επιβαρύνσεις

- Οι τιμές των δωματίων που έχουν δηλωθεί επιτρέπεται να προσαυξάνονται κατά 10%, όταν ο πελάτης παραμένει στο ξενοδοχείο μόνο δύο (2) μέρες.
- Αν ζητηθεί από τον πελάτη η προσθήκη κρεβατιού σε δίκλινο ή μονόκλινο δωμάτιο, η τιμή προσαυξάνεται κατά 20%
- Οι τιμές που δηλώνονται από τον ξενοδόχο περιέχουν ενσωματωμένους τους προβλεπόμενους από το νόμο φόρους και τέλη.

ii. Εκπτώσεις

Σε ειδικές περιπτώσεις οι επιχειρήσεις μπορούν να προβαίνουν σε εκπτώσεις επί των τιμών που έχουν δηλωθεί για μεμονωμένους πελάτες, γκρουπ και συμβάσεις allotment, με την προϋπόθεση ότι η τιμή του δωματίου που θα προκύπτει από την παραπάνω έκπτωση δεν θα είναι κατώτερη από την ελάχιστη τιμή της τάξης που ανήκει το ξενοδοχείο.

iii. Γενικά

- Δεν επιτρέπεται η ενοικίαση του σαλονιού διαμερίσματος ξενοδοχείου σε διαφορετικούς πελάτες.
- Τα διαμερίσματα των ξενοδοχείων απαγορεύεται να ενοικιάζονται κατά δωμάτια.
- Οι Τιμές των δωματίων που έχουν χαρακτηριστεί "μειονεκτικά" από τον Ε.Ο.Τ. θα είναι κατώτερες μέχρι 25% των τιμών των αντίστοιχων

δωματίων που δηλώθηκαν ή των ελάχιστων τιμών της εκάστοτε απόφασης, αν δεν δηλωθούν Τιμές.

- Η τιμή δωματίου καλύπτει παραμονή μέχρι την 12η ώρα της επόμενης μέρας από την άφιξη του πελάτη.
- Εφόσον δίκλινο δωμάτιο ξενοδοχείου Γ' τάξης και πάνω διατεθεί σ' ένα άτομο, θα εισπράττεται το 80% της τιμής δίκλινου, που δεν θα υπολείπεται της τιμής του μονόκλινου.
- Όταν σε μονόκλινο δωμάτιο υπάρχει ημίδιπλο κρεβάτι και διαμένουν σ' αυτό δύο άτομα, θα εισπράττεται η τιμή μονόκλινου, προσαυξημένη κατά 20%. Το ίδιο ισχύει για το δίκλινο δωμάτιο, όταν σ' αυτό είναι τοποθετημένες μια ημίδιπλη και μια μονή κλίνη και διαμένουν τρία άτομα.
- Η τιμή δωματίου κλίνης, αν το δωμάτιο έχει χαρακτηριστεί ως δίκλινο, είναι η ίδια Τιμή του δίκλινου δωματίου.
- Η τιμή δωματίων για διημέρευση (day use) θα είναι μειωμένη κατά 50%.
- Στα συμβόλαια που συνάπτουν οι επιχειρηματίες ξενοδόχοι με τους tour operators είναι προτιμότερο να καθορίζουν το αντίτιμο των συμφωνηθέντων (διανυκτερεύσεων και άλλων παροχών) σε ξένο νόμισμα.
- Ειδικά και μόνο για τα καταλύματα που έχουν υπαχθεί σε καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης (time sharing), όταν στα συμβόλαια που συνάπτουν αναφέρεται ότι ο τρόπος υπολογισμού και εξόφλησης των λειτουργικών εξόδων που βαρύνουν αναλογικά κάθε χρονομισθωτή σχετίζεται με τις τιμές που εγκρίνει ο Ε.Ο.Τ., η αύξηση των λειτουργικών αυτών εξόδων ανέρχεται σε ποσοστά που καθορίζονται από την εκάστοτε απόφαση σε σχέση με το προηγούμενο χρόνο. Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο υποχρεώνεται να φροντίζει, όσον αφορά τα μέλη του, για την εκτύπωση των τιμοκαταλόγων και των πινακίδων τιμών και να επισημαίνει με σχετικές εγκυκλίους του ότι η μη τήρηση των αποφάσεων επισύρει την επιβολή από τον Ε.Ο.Τ. των νόμιμων διοικητικών κυρώσεων.

Οι πινακίδες τιμών που υποχρεωτικά αναρτώνται στα δωμάτια των ξενοδοχείων υπογράφονται από τον επιχειρηματία ή διευθυντή της

ξενοδοχειακής επιχείρησης και θεωρούνται από την αρμόδια αστυνομική αρχή ή υπηρεσίες του Ε.Ο.Τ.

Η τιμή που έχει καθορίσει ένα ξενοδοχείο για κάθε τύπο δωματίου που διαθέτει κατά κανόνα ονομάζεται rack rate επειδή συνηθίζεται να τοποθετείται στο room rack από τις επιχειρήσεις που το χρησιμοποιούν ακόμη). Επίσης, μπορεί να ονομάζεται official rate (επίσημη τιμή), normal rate (κανονική τιμή), standard rate (συνήθης τιμή) ή τιμή πόρτας.

Στις χώρες που η διαμόρφωση των τιμών είναι τελείως ελεύθερη (χωρίς καμία παρέμβαση της Πολιτείας) και αυτές καθορίζονται μόνο από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, οι υπάλληλοι της Υποδοχής εξουσιοδοτούνται από τη Διεύθυνση να πουλούν τα δωμάτια σε διαφορετικές τιμές από τις κανονικές. Αυτό συνήθως συμβαίνει όταν η πληρότητα του ξενοδοχείου είναι πολύ υψηλή ή χαμηλή. Οι τιμές των δωματίων επίσης μπορεί να ποικίλλουν ανάλογα με το επίπεδο της εξυπηρέτησης, τον τύπο του πελάτη, τον αριθμό ατόμων, τα χαρακτηριστικά και την τοποθεσία του δωματίου και την πολιτική του ξενοδοχείου. Οι ειδικές τιμές των δωματίων μπορεί να συμπεριλαμβάνουν:

- Φιλοξενία (μηδενική χρέωση) για προώθηση της επιχείρησης.
- Τιμές γκρουπ για ομάδες πελατών
- Εμπορική τιμή για τακτικούς πελάτες του ξενοδοχείου, αεροπορικές εταιρίες, οργανισμούς κλπ
- Οικογενειακή τιμή για γονείς με παιδιά στο ίδιο δωμάτιο
- Τιμή διημέρευσης (day use) για παραμονή χωρίς διανυκτέρευση.
- Τιμή πακέτου που περιλαμβάνει εκτός από το δωμάτιο και άλλες δραστηριότητες.

Τέλος, οι τιμές των δωματίων μπορεί να καλύπτουν και μερικά ή όλα τα γεύματα του πελάτη, ανάλογα με τις επιθυμίες ή η συμφωνία (όρους) μαζί του.

Σύμφωνα με το European Plan ή Room Rate (R. R.), η τιμή καλύπτει μόνο τη χρέωση του δωματίου, ενώ τα γεύματα (αν ληφθούν) χρεώνονται χωριστά.

Στο Bed and Breakfast (B.B.), η τιμή του δωματίου περιλαμβάνει και το πρωινό, το οποίο μπορεί να είναι ευρωπαϊκό (Continental), αγγλικό (English), ή αμερικανικό (American breakfast).

Στο Modified American Plan (M.A.P.) ή Half Board (H.B.) Demi -Pension (ημιδιατροφή), η ημερήσια τιμή περιλαμβάνει χρεώσεις για το δωμάτιο του πελάτη, το πρωινό και ένα κύριο φαγητό (γεύμα ή δείπνο).

Σύμφωνα με το American Plan ή Full Board (F.B.) ή pension (πλήρης διατροφή) οι χρεώσεις Του δωματίου περιλαμβάνουν και τα τρία γεύματα (πρωινό, γεύμα και δείπνο). Μερικές φορές συμπεριλαμβάνεται επίσης ελαφρύ γεύμα και απογευματινό τσάι.

Τα περισσότερα από τα ξενοδοχεία πόλεων στις Η.Π.Α. καθορίζουν τις τιμές τους σύμφωνα με το European Plan (R.R.), ενώ στην Ευρώπη συνηθίζεται το Bed and Breakfast. Τα παραθεριστικά ξενοδοχεία πιο συχνά χρησιμοποιούν το Modified American Plan (H.B.) και σπανιότερα το American Plan (F.B.).

ε. Διαθεσιμότητα δωματίων

Κατά την άφιξη ενός πελάτη και τον καθορισμό του δωματίου του από τον υπάλληλο Υποδοχής είναι σημαντική η γνώση της διαθεσιμότητας δωματίων στο άμεσο μέλλον, με βάση τα ήδη κατειλημμένα δωμάτια και τις υπάρχουσες κρατήσεις. Ο υπάλληλος των κρατήσεων έχει μπλοκάρει τα κρατημένα δωμάτια στο βιβλίο και στο πλάνο κρατήσεων ή στον Η/Υ, αλλά, αν έχει γίνει κάποια παράλειψη ή λάθος από απροσεξία, ενδέχεται να προκύψουν προβλήματα κατά τον καθορισμό των δωματίων. Για παράδειγμα, έστω ότι δίνεται ένα δωμάτιο για τρεις νύχτες σ' έναν περαστικό πελάτη. Αν το ίδιο δωμάτιο έχει μπλοκαρισθεί για πελάτη που πρόκειται να αφιχθεί την επόμενη μέρα και ο ρεσεψιονίστ δεν το γνωρίζει θα προκύψουν προβλήματα κατά την άφιξη του δεύτερου πελάτη.

Οι Η/Υ βοηθούν στη μείωση του αριθμού λαθών σχετικά με το μελλοντικό μπλοκάρισμα, απορρίπτοντας καταχωρήσεις σε δωμάτια τα οποία έχουν ήδη μπλοκαρισθεί. Το πρόγραμμα δεν θα επιτρέψει στον ρεσεψιονίστ να επιλέξει ένα κρατημένο δωμάτιο για πελάτη ο οποίος αφικνείται εκείνη την στιγμή.

Μερικοί παραμένοντες πελάτες πιστεύουν ότι μπορούν να μείνουν στο δωμάτιό τους για όσο χρονικό διάστημα επιθυμούν και συνήθως αρνούνται να μεταφερθούν σε άλλο δωμάτιο αν χρειασθεί. Ένας αφικνούμενος πελάτης, στον οποίο έχει δοθεί υπόσχεση για συγκεκριμένο αριθμό δωματίου, πιθανόν επίσης

να ενοχληθεί όταν πληροφορηθεί ότι τελικά αυτό δεν είναι διαθέσιμο και πρέπει να μείνει σε κάποιο άλλο.

Για όλους αυτούς τους λόγους, η γνώση των μελλοντικών κρατήσεων και της διαθεσιμότητας των δωματίων είναι πολύ σημαντικό μέλημα της Υποδοχής.

στ. Πληρωμή

Η συγκέντρωση πληροφοριών κατά την άφιξη αναφορικά την εξόφληση των προσφερόμενων υπηρεσιών παίζει σημαντικό ρόλο στην εξασφάλιση είσπραξης των λογαριασμών πελατών.

Δεδομένου ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις χρεώνουν στο προσωπικό της Υποδοχής τα ανεξόφλητα υπόλοιπα των λογαριασμών πελατών οι οποίοι αναχώρησαν και δεν τακτοποίησαν την οφειλή τους, οι ρεσεψιονίστ πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί κατά την άφιξη των πελατών, ούτως ώστε κίνδυνος να ελαχιστοποιηθεί.

Ένας σωστός έλεγχος στην αρχή κάθε συναλλαγής μειώνει την πιθανότητα για τυχόν προβλήματα που θα προκύψουν στην συνέχεια. Κάθε ξενοδοχεία είναι διαφορετικό και μπορεί να καθορίζει τις δικές του κατευθυντήριες γραμμές όσον αφορά την επιλογή των τρόπων εξόφλησης των πελατών. Για παράδειγμα, ένα κατάλυμα δεν δέχεται ταξιδιωτικές και προσωπικές επιταγές, ενώ κάποιο άλλο τις αποδέχεται κ.ο.κ.

Αφού καθορισθεί ο τρόπος πληρωμής, αναγράφεται μαζί με τα υπόλοιπα στοιχεία στην κάρτα άφιξης του πελάτη και ενημερώνονται γι' αυτόν το τμήμα τήρησης λογαριασμών, καθώς και τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου.

Συνηθισμένοι τρόποι εξόφλησης είναι οι εξής:

- Μετρητά
- Πιστωτικές κάρτες
- Ταξιδιωτικές επιταγές
- Προσωπικές επιταγές
- Ευρωεπιταγές
- Χρέωση τουριστικού γραφείου, εταιρίας ή οργανισμού.

Στο παρόν κεφάλαιο θα εξετασθεί η προείσπραξη του Λογαριασμού από τον πελάτη με μετρητά ή πιστωτική κάρτα, που λαμβάνει χώρα κατά την άφιξη, ενώ διεξοδική ανάλυση των τρόπων εξόφλησης θα γίνει στο κεφάλαιο των αναχωρήσεων, χρονική στιγμή κατά την οποία γίνεται κατά κανόνα η τακτοποίηση των λογαριασμών.

Προείσπραξη με μετρητά ή πιστωτική κάρτα

Μερικές φορές, στα μεγάλα κυρίως ξενοδοχεία, όπου η 'ποδοχή είναι δύσκολο να ελέγχει την είσοδο και έξοδο των πελατών, είναι πιθανόν να ζητηθεί από έναν αφικνούμενο πελάτη να προπληρώσει το ενοίκιο του δωματίου του. Αυτό συμβαίνει κυρίως όταν ο πελάτης είναι walk in, δεν έχει αποσκευές και γενικά δεν εμπνέει εμπιστοσύνη ότι κατά την αναχώρηση θα εξοφλήσει τον λογαριασμό του. Μερικές φορές, ενδέχεται να επιθυμεί να προπληρώσει τις χρεώσεις του δωματίου και ο ίδιος ο πελάτης. Η προείσπραξη -paid in advance (P.I.A) - γίνεται με μετρητά ή με την πιστωτική κάρτα του πελάτη και σημειώνεται στην κάρτα άφιξης ή σε ειδικές καταστάσεις προείσπραξης πελατών, που αποστέλλονται στα διάφορα τμήματα του καταλύματος.

Στα αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία ένας κεντρικός Η/Υ και τα τερματικά στους διάφορους κλάδους εκμετάλλευσης αντικαθιστούν τις καταστάσεις προείσπραξης, εμποδίζοντας τις καταχωρήσεις στους λογαριασμούς πελατών οι οποίοι δεν έχουν η δυνατότητα πραγματοποίησης χρεωστικών (δηλαδή με υπογραφή της απόδειξης) καταναλώσεων στο ξενοδοχείο. Οι πελάτες αυτοί πρέπει να τακτοποιούν τις χρεώσεις τους επιτόπου, δηλαδή στο τμήμα που κάνουν μια κατανάλωση.

Για να αρθεί αυτό το εμπόδιο, οι υπάλληλοι της Υποδοχής μπορούν να πάρουν κατά την άφιξη το αποτύπωμα της πιστωτικής κάρτας (δίχως ποσό), προκειμένου να δώσουν στον πελάτη που προπληρώνει το δικαίωμα χρεωστικών καταναλώσεων στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου.

Η παράδοση του κλειδιού στον πελάτη ολοκληρώνει τη διαδικασία άφιξης. Το κλειδί μπορεί να είναι μεταλλικό ή πλαστικό και εκδίδεται κατά την άφιξη των πελατών από ένα ηλεκτρονικό σύστημα. Για την ασφάλεια τόσο του πελάτη όσο και του ξενοδοχείου η διαχείριση των κλειδιών θα πρέπει να γίνεται

πολύ προσεκτικά. Η κλοπή, απώλεια και η μη εγκεκριμένη έκδοση δεύτερου κλειδιού αποτελούν απειλή για την ασφάλεια του καταλύματος.

Αν το ξενοδοχείο διαθέτει αχθοφόρους, ο ρεσεψιονίστ οφείλει να ρωτήσει τον πελάτη αν επιθυμεί τη βοήθεια ενός γκρουμ για τη μεταφορά των αποσκευών του.

Αν ο πελάτης απαντήσει καταφατικά, ο υπάλληλος δίνει το κλειδί στον γκρουμ και του ζητάει να οδηγήσει τον πελάτη στο δωμάτιο. Σε μερικά ξενοδοχεία, τον πελάτη συνοδεύει ο ίδιος ο ρεσεψιονίστ, σε ένδειξη μεγαλύτερης περιποίησης και ειδικής μεταχείρισης των φιλοξενουμένων .

Πηγαίνοντας προς το δωμάτιο ή και μέσα σ' αυτό, ο συνοδός μπορεί να πληροφορήσει τον πελάτη για τα τμήματα του ξενοδοχείου, τις ώρες λειτουργίας τους, τις συσκευές και τους διακόπτες του δωματίου και τον τρόπο χειρισμού τους, να λύσει τυχόν απορίες του και να του δώσει το κλειδί του δωματίου. Αν ο πελάτης δεν μείνει ικανοποιημένος για κάποιον λόγο από το δωμάτιο, τότε θα πρέπει να ενημερωθεί αμέσως ο αρμόδιος στην υποδοχή, ούτως ώστε να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημα.

11. ΠΕΡΑΣΤΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ

Περαστικός είναι ο πελάτης που αφικνείται στο ξενοδοχείο χωρίς προηγούμενη κράτηση. Τα βήματα που ακολουθεί η Υποδοχή κατά την άφιξη ενός περαστικού πελάτη είναι τα εξής:

- Ζητάει από τον πελάτη να συμπληρώσει την κάρτα άφιξης.
- Αναζητεί στο πλάνο ρεσεψιόν ή στο room rack ή στον Η/Υ (ανάλογα με το χρησιμοποιούμενο σύστημα) το κατάλληλο δωμάτιο για τον πελάτη, σύμφωνα με τον τύπο που επιθυμεί, τη διάρκεια παραμονής και τυχόν ειδικές απαιτήσεις που έχει.
- Ενημερώνει τον πελάτη για την τιμή του δωματίου, των γευμάτων και των υπολοίπων προσφερόμενων υπηρεσιών του ξενοδοχείου.
- Αν ο περαστικός πελάτης δεν έχει ή έχει ελάχιστες αποσκευές, η συμπεριφορά του είναι περίεργη κλπ, του ζητάει με ευγένεια και επιδεξιότητα να προπληρώσει τη διαμονή του.
- Παραδίδει το κλειδί του δωματίου, εύχεται καλή διαμονή και ζητάει από το γκρουπ να συνοδεύσει τον πελάτη στο δωμάτιο.
- Ενημερώνει τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου για την άφιξη του πελάτη και την προείσπραξη που τυχόν έγινε.

Η διαδικασία ενημέρωσης επιτυγχάνεται μ' έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Αν το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί χειρόγραφα έντυπα, αποστέλλεται ένα ειδικό χειρόγραφο ή δακτυλογραφημένο έντυπο ενημέρωσης της άφιξης, σε τόσα αντίγραφα όσα είναι απαραίτητα.
- Σε περίπτωση που το κατάλυμα διαθέτει racks, η Υποδοχή ετοιμάζει (με καρμπόν) όσα shannons είναι επιθυμητά, τοποθετεί ένα στο room rack και αποστέλλει τα υπόλοιπα στο τηλεφωνικό κέντρο, τη Μ/Σ, το τμήμα ορόφων, το εστιατόριο κλπ.
- Σε ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν υπολογιστές, τα τερματικά των τμημάτων περιέχουν όλες τις λεπτομέρειες της άφιξης πελατών και ως εκ

τούτου η Υποδοχή δεν απαιτείται να κάνει κάποια επιπλέον κίνηση για την ενημέρωσή τους.

- Καταχωρεί τα στοιχεία του πελάτη και ενδεχομένως την ένδειξη "προείσπραξη", σε χειρόγραφο ή ημιαυτοματοποιημένο ξενοδοχείο, στο:
 1. Βιβλίο κίνησης πελατών πόρτας.
 2. Δελτίο και βιβλίο αστυνομίας.
 3. Πλάνο ρεσεψιόν ή room rack.
 4. Ευρετήριο πελατών ή information rack.

Σε αυτοματοποιημένο ξενοδοχείο, τα δεδομένα από την κάρτα άφιξης απλά ηλεκτρολογούνται στην αντίστοιχη (walk in) επιλογή του προγράμματος του Η/Υ .

Συνεπώς, οι διαφορές της άφιξης ενός πελάτη με κράτηση κι ενός περαστικού πελάτη έγκειται στα εξής σημεία:

- Στον πελάτη με κράτηση μπορεί να γίνει νωρίτερα προετοιμασία της κάρτας άφιξης (pre -registration) και ανεύρεση του κατάλληλου δωματίου (allocation), ενώ στον περαστικό πελάτη όχι.
- Ο πελάτης με κράτηση είναι κατά κανόνα ενημερωμένος από πριν για τις τιμές και τις ανέσεις του ξενοδοχείου. Ο περαστικός πελάτης πρέπει να τις πληροφορηθεί κατά την άφιξη.
- Στον περαστικό πελάτη γίνεται κατά κανόνα προείσπραξη. Δεν ισχύει το ίδιο για τον πελάτη με κράτηση.

Εφόσον έχει γίνει προείσπραξη, ο πελάτης δεν δικαιούται (όπως προαναφέρθηκε) να πραγματοποιεί καταναλώσεις στα τμήματα του ξενοδοχείου και να υπογράφει τις αποδείξεις του

Πρέπει να πληρώνει μετρητοίς κάθε κατανάλωσή του επιτόπου, δηλαδή στο αντίστοιχο τμήμα.

Όλες οι υπόλοιπες ενέργειες της Υποδοχής αλλά και η εξυπηρέτηση και των δύο τύπων πελατών πρέπει να γίνονται ακριβώς με τον ίδιο τρόπο.

12. ΔΙΗΜΕΡΕΥΣΗ

Διήμευση είναι όρος της κατάστασης δωματίου που δείχνει ότι το δωμάτιο θα χρησιμοποιηθεί για λιγότερο χρονικό διάστημα από μια διανυκτέρευση.

Η άφιξη και αναχώρηση του πελάτη πραγματοποιούνται εντός της ίδιας ημέρας, το δωμάτιο χρεώνεται με το 50% της τιμής του (day rate) και οι όροι διαμονής είναι σχεδόν πάντα R.R. (room rate).

Ο συνήθης χρόνος χρησιμοποίησης του δωματίου στη διήμευση είναι 6-8 ώρες και η ώρα αναχώρησης (check- out time) είναι περίπου στις 18: 00.

Η διαδικασία άφιξης ενός πελάτη για διήμευση είναι ακριβώς η ίδια, όπως και για τους υπόλοιπους πελάτες του ξενοδοχείου. Η Υποδοχή, βέβαια, θα πρέπει να ενημερώσει τα τμήματα και κυρίως τη Μ/Σ ότι πρόκειται για day use, για να καταχωρηθεί στον λογαριασμό του πελάτη το ανάλογο ποσό χρέωσης του δωματίου.

Στο βιβλίο κίνησης πελατών πόρτας η αναχώρηση καταχωρείται την ίδια μέρα με την άφιξη και στις παρατηρήσεις αναγράφεται Ο χαρακτηρισμός day use.

13. ΑΥΤΟΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ

Στα πλήρως αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία τα τερματικά της αυτοκαταχώρησης βρίσκονται συνήθως τοποθετημένα στην είσοδο. Τα τερματικά αυτά ποικίλλουν ως προς τον σχεδιασμό: μερικά μοιάζουν με τα τραπεζικά μηχανήματα αυτοεξυπηρέτησης, ενώ άλλα διαθέτουν οπτική και ακουστική ικανότητα.

Οι τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις επιτρέπουν στα ξενοδοχεία να εγκαθιστούν τέτοια τερματικά σε απομακρυσμένες τοποθεσίες, όπως αεροδρόμια και γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων. Ανεξάρτητα από το είδος του μηχανήματος που χρησιμοποιείται, τα τερματικά της αυτοκαταχώρησης μπορούν να μειώσουν σημαντικά τον χρόνο που απαιτείται στη διαδικασία άφιξης.

Για να χρησιμοποιήσει ένα τερματικό αυτοκαταχώρησης ο πελάτης πρέπει να έχει κάνει προηγουμένως κράτηση και να διαθέτει μια έγκυρη πιστωτική κάρτα. Η διαδικασία της αυτοκαταχώρησης αρχίζει με την τοποθέτηση της πιστωτικής κάρτας στο τερματικό. Το μηχάνημα αποκτά πρόσβαση στο αρχείο κρατήσεων και ζητά από τον πελάτη να πληκτρολογήσει επιπρόσθετα στοιχεία για την άφιξη. Δεδομένου ότι τα περισσότερα τερματικά είναι συνδεδεμένα με ένα αυτοματοποιημένο σύστημα διαχείρισης δωματίων, είναι εφικτός, ο αυτόματος προσδιορισμός δωματίου και Τιμής. Μόλις καθορισθούν το δωμάτιο και η τιμή, το τερματικό εκδίδει αυτόματα το κλειδί του δωματίου ή δίνει οδηγίες στον πελάτη πώς να το αποκτήσει. Καθώς τα συστήματα ηλεκτρονικών κλειδαριών χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο, μπορούν να συνδέονται με τα τερματικά αυτοκαταχώρησης σαν ένας ενιαίος μηχανισμός έκδοσης κλειδιού

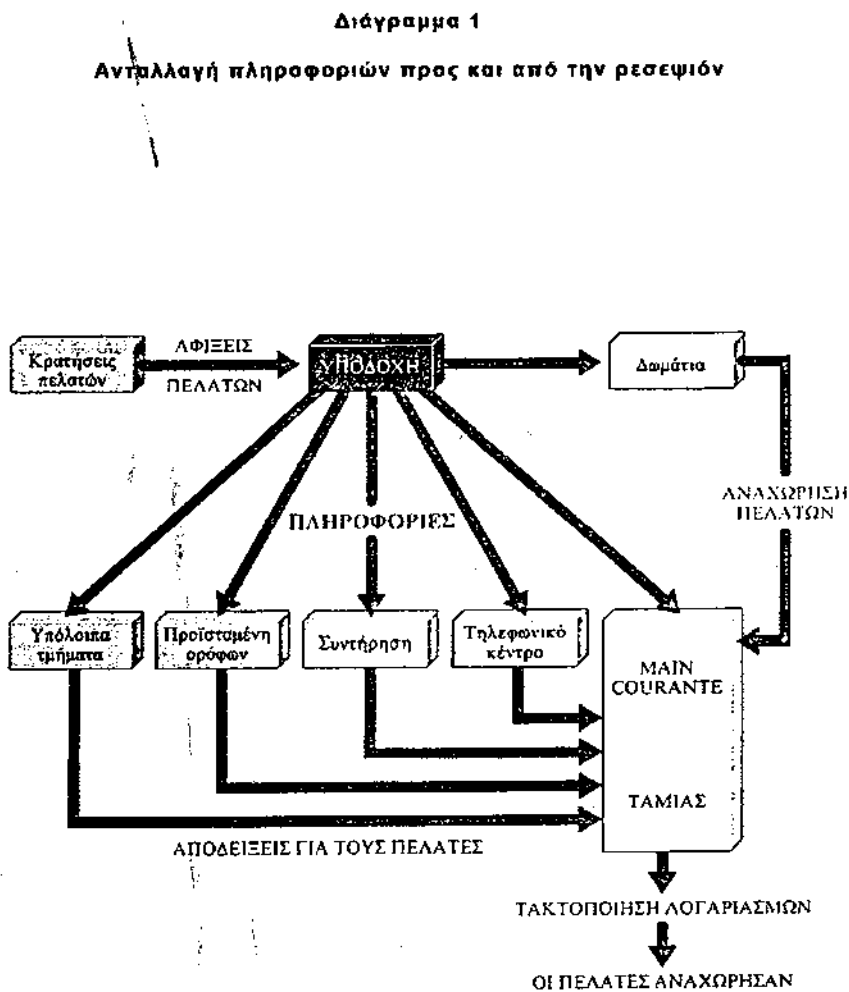
14. ΑΦΙΞΗ ΑΤΟΜΟΥ

Άφιξη ατόμου ή μερική άφιξη είναι η περίπτωση κατά την οποία σε ένα κατειλημμένο δωμάτιο αφικνείται επιπλέον άτομο. Στην άφιξη ατόμου συμπληρώνεται κανονικά το registration card και στη συνέχεια, αν η Υποδοχή χρησιμοποιεί χειρόγραφο ή ημιαυτοματοποιημένο σύστημα, γίνεται η καταχώρηση στο Β. Κ. π. πόρτας (με τη διαφορά της τιμής χρέωσης που θα προκύψει), στο πλάνο Υποδοχής ή στο room rack, στο ευρετήριο πελατών ή στο information rack και τέλος συμπληρώνεται το δελτίο και βιβλίο αστυνομίας. Όταν η υποδοχή χρησιμοποιεί πλήρως αυτοματοποιημένο σύστημα, ο ρεσεψιονίστ από την ενότητα Reception επιλέγει τις αφίξεις και καταχωρεί τα στοιχεία του πελάτη στο ήδη κατειλημμένο δωμάτιο, αφήνοντας κενά τα πεδία με τους διαφόρους τύπους δωματίων. Στο μήνυμα "άφιξη ατόμου;" εισάγει την απάντηση" (Ν)αι".

15. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Οι υπάλληλοι της Υποδοχής πρέπει να επικοινωνούν αποτελεσματικά μεταξύ τους, με τους διαφόρους κλάδους εκμετάλλευσης του καταλύματος και με τους πελάτες.

Το διάγραμμα 1 δείχνει την ανταλλαγή πληροφοριών προς και από τη ρεσεψιόν



Η επικοινωνία είναι μια τέχνη που απαιτεί ακρίβεια και σαφήνεια. Η ευκρίνεια του γραπτού ή προφορικού λόγου είναι ζωτικής σημασίας, πρέπει δε να παρέχονται στον αποδέκτη όλες οι σχετικές λεπτομέρειες, κατά τον

απλούστερο και πληρέστερο τρόπο. Πάντως, πρέπει να γίνει αντιληπτό ότι η μετάδοση λανθασμένων πληροφοριών είναι χειρότερη από τη μη μετάδοσή

15.1 Επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων της Υποδοχής

Τις περισσότερες φορές η επιτυχία μιας ομάδας ανθρώπων που εργάζονται μαζί εξαρτάται από την επικοινωνία που έχουν μεταξύ τους, την ελεύθερη ανταλλαγή ιδεών και τις συζητήσεις τους. Ειδικότερα σε ένα τμήμα σαν την Υποδοχή, όλα τα παραπάνω παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο. Γι' αυτό είναι καλό: (α) να συγκεντρώνει όλο το προσωπικό του τμήματος σε τακτά χρονικά διαστήματα και να συζητά τα διάφορα προβλήματά του, ανταλλάσσοντας παράλληλα σκέψεις και ιδέες για την επίτευξη του καλύτερου δυνατού εργασιακού επιπέδου και (β) να ενημερώνονται οι υπάλληλοι της Υποδοχής για τα συμβάντα στις προηγούμενες βάρδιες.

Οι συγκεντρώσεις αυτές αποβλέπουν στη βελτίωση του τμήματος, αλλά και στην καλύτερη γνωριμία των συναδέλφων μεταξύ τους, ώστε η συνεργασία τους να γίνεται πιο άνετη και αποδοτική.

Δύο φορές το μήνα είναι αρκετές για τέτοιου είδους συγκεντρώσεις, για να συζητηθούν όλα τα θέματα που αφορούν το τμήμα και το ξενοδοχείο. Επίσης ενδείκνυται να κρατούνται και σημειώσεις, ώστε μετά τη λήξη του συμβουλίου να παραδίδονται στη Διεύθυνση του ξενοδοχείου, για να λαμβάνει γνώση του περιεχομένου της συζήτησης.

Οι συγκεντρώσεις (meetings) του προσωπικού πρέπει να έχουν ως βάση τα εξής:

- Η γνωστοποίηση της μέρας και ώρας κάθε συγκέντρωσης σε όλους τους ενδιαφερόμενους να γίνεται έγκαιρα.
- Να μη σπαταλάται ο χρόνος σε άσκοπες συζητήσεις, που δεν έχουν σχέση με το θέμα. Να συζητούνται μόνο προβλήματα του τμήματος και να προτείνονται λύσεις γι' αυτά.
- Ο Προϊστάμενος να συστήνει τους καινούργιους συναδέλφους και να ενημερώνει για τυχόν αλλαγή της πολιτικής του ξενοδοχείου ή των εργασιακών όρων.

- Να συζητούνται οι διάφορες επιθυμίες των πελατών και τα συγχαρητήρια που δόθηκαν ή τα παράπονα που έγιναν για το τμήμα.
- Να γίνεται συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού και να ανακοινώνονται οι τυχόν προβιβάσεις.

Για να διασφαλισθεί ότι όλοι οι υπάλληλοι της Υποδοχής είναι ενήμεροι σε σημαντικά γεγονότα και αποφάσεις που έχουν λάβει χώρα στις προηγούμενες βάρδιες, πρέπει να τηρείται στην Υποδοχή ένα βιβλίο βάρδιας. Το βιβλίο βάρδιας (log book) της Υποδοχής είναι συνήθως ένα ημερολόγιο, στο οποίο καταγράφονται ασυνήθιστα περιστατικά, πληροφορίες για αναμενόμενες αφίξεις, αλλαγές δωματίων, παράπονα ή απαιτήσεις πελατών και άλλες σχετικές πληροφορίες. Κάθε σελίδα του θα πρέπει να έχει το πάνω μέρος της την ημερομηνία στην οποία αναφέρεται και οι εγγραφές που γίνονται να είναι σαφείς και καθαρογραμμένες. Τέλος, κάθε εγγραφή πρέπει να υπογράφεται από τον υπάλληλο που την έκανε.

Πριν ξεκινήσουν τη βάρδιά τους οι ρεσεψιονίστ πρέπει να συμβουλευούνται το βιβλίο βάρδιας, ώστε να διευθετείται άμεσα οποιοδήποτε θέμα, όπως, για παράδειγμα, η επιδιόρθωση κάποιας βλάβης ή η ανάγκη παροχής υπηρεσιών από το τμήμα ορόφων σε δωμάτια πελατών.

15.2 Συνεργασία Υποδοχής με τα υπόλοιπα τμήματα του Ξενοδοχείου

Τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου βασίζονται στο τμήμα Υποδοχής, για να παρέχουν πληροφορίες, να ικανοποιούν τις επιθυμίες των πελατών, να συντονίζουν τις υπηρεσίες προς τους πελάτες και να εισπράττουν τις οφειλές των πελατών. Γι' αυτό απαιτείται στενή συνεργασία και η μεγαλύτερη δυνατή ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ της Υποδοχής και των υπόλοιπων τμημάτων της επιχείρησης (κυρίως των ορόφων και της συντήρησης).

Για να διασφαλιστεί ικανοποιητική στέγασση των πελατών, τα τμήματα ορόφων και Υποδοχής πρέπει να ανταλλάσσουν μεταξύ τους πληροφορίες για την κατάσταση των δωματίων. Για να επιτευχθεί η επικοινωνία μεταξύ των δύο

τμημάτων (όπως αναφέρθηκε και στο κεφάλαιο των αφίξεων) κάθε πρωί το τμήμα της Υποδοχής παραδίδει την κατάσταση δωματίων στην προϊσταμένη ορόφων και παίρνει από αυτήν την αναφορά της οροφοκομίας.

Όσο πιο εξοικειωμένο είναι το προσωπικό της Υποδοχής με Τις υπηρεσίες του τμήματος ορόφων (και αντιστρόφως), τόσο πιο πιθανή είναι μια ομαλή συνεργασία μεταξύ τους.

Σε μερικά ξενοδοχεία οι συντηρητές αρχίζουν τη βάρδιά τους ελέγχοντας το log book της Υποδοχής για τυχόν παραγγελίες επιδιόρθωσης βλαβών, όπως της θέρμανσης ή του κλιματισμού, των υδραυλικών, του εξοπλισμού, των επίπλων κλπ

Τα περισσότερα ξενοδοχεία πάντως χρησιμοποιούν ένα έντυπο αίτησης για επισκευή με αντίγραφα (εικόνα 16) όπου αναφέρονται οι βλάβες που χρειάζονται επιδιόρθωση. Μόλις ολοκληρωθεί η εργασία, η συντήρηση ενημερώνει το τμήμα που ανέφερε τη βλάβη (Υποδοχή ή ορόφους). Αν μια βλάβη δεν επιτρέπει την ενοικίαση κάποιου δωματίου, μόλις το πρόβλημα αποκατασταθεί, πρέπει να ενημερωθεί αμέσως η Υποδοχή. Αυτό θα ελαχιστοποιήσει την απώλεια εσόδων ,εξαπτίας δωματίων που είναι εκτός λειτουργίας και θα επαυξήσει την ικανοποίηση των πελατών. Για να επιταχύνουν τη διαδικασία επιδιόρθωσης, μερικά ξενοδοχεία απασχολούν συντηρητές κατά τη διάρκεια ολόκληρου του εικοσιτετράωρου ή προσλαμβάνουν και εξωτερικούς συνεργάτες.

Η συνεργασία της Υποδοχής με τους κόδους εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου (όπως είναι το εστιατόριο, η καφετέρια, το μπαρ, το σνακ μπαρ, το νάιτ κλάμπ., κλπ) συνίσταται στην ενημέρωση από την Υποδοχή των τμημάτων αυτών (προκειμένου να κάνουν έγκαιρο και σωστό προγραμματισμό) για την αναμενόμενη κίνηση του ξενοδοχείου, καθώς και για όλες τις αφίξεις, μεταβολές και αναχωρήσεις πελατών που πραγματοποιούνται. οι κλάδοι εκμετάλλευσης με τη σειρά τους παραδίδουν στην Υποδοχή Τις αποδείξεις κατανάλωσης των παραμενόντων πελατών και τις εισπράξεις που γίνονται τοις μετρητοίς από τους περαστικούς πελάτες.

Υποδοχή για προγραμματισμένες εκδηλώσεις που πρόκειται να λάβουν χώρα στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου, όπως δεξιώσεις, συγκεντρώσεις, ακόμη και το απογευματινό τσάι ή καφέ που προσφέρεται συχνά δωρεάν για την προσέλκυση των πελατών.

Το προσωπικό της Υποδοχής από την άλλη πλευρά μπορεί, για παράδειγμα, να πληροφορεί το τμήμα marketing και δημοσίων σχέσεων για τις κατηγορίες πελατών που επισκέπτονται το ξενοδοχείο (επιχειρηματίες, έμποροι, κλπ) και την εθνικότητά τους (Γερμανοί, Βρετανοί, κλπ) στοιχεία από τα οποία μπορούν να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα για την επιχείρηση, και τέλος να χορηγεί τις διευθύνσεις των τακτικών πελατών, για αποστολή σ' αυτούς ευχετηρίων καρτών στα γενέθλια ή την ονομαστική τους γιορτή, το Πάσχα, τα Χριστούγεννα κλπ .

15.3 Σχέσεις Υποδοχής με τους πελάτες

Ανεξάρτητα από το πόσο αποδοτική είναι μια ξενοδοχειακή επιχείρηση, ένας πελάτης μπορεί να εκφράσει δυσαρέσκεια ή να καταλογίσει λάθη σε κάποιον. Οι πελάτες συνήθως διατυπώνουν τα παράπονά τους στους υπαλλήλους της Υποδοχής, οι οποίοι πρέπει να τα ακούνε με προσοχή και να αναζητούν ικανοποιητικές λύσεις. Τίποτε δεν ενοχλεί τους πελάτες περισσότερο από το να αγνοούνται εμφανώς τα παράπονά τους. Το προσωπικό της Υποδοχής πρέπει να συνειδητοποιήσει ότι οι πελάτες που δεν βρίσκουν την ευκαιρία να πουν στο ξενοδοχείο τα παράπονά τους, συχνά τα λένε στους συναδέλφους, τους συγγενείς και τους φίλους τους.

Όταν όμως οι πελάτες εκφράσουν τις απόψεις τους, επωφελούνται οι ίδιοι αλλά και το ξενοδοχείο. Με τον τρόπο αυτό οι πελάτες αντιλαμβάνονται ότι το ξενοδοχείο ενδιαφέρεται για τις ανάγκες τους, ενώ η επιχείρηση μαθαίνει τα προβληματικά της σημεία, της παρέχεται η ευκαιρία να επιλύσει τα προβλήματα που προκαλούν τα παράπονα και επομένως να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών. Απ' αυτήν την άποψη κάθε παράπονο είναι ευπρόσδεκτο.

Τα περισσότερα παράπονα των πελατών σχετίζονται με δυσλειτουργίες του εξοπλισμού του ξενοδοχείου, όπως, για παράδειγμα, φωτισμός, κλιματισμός,

επίπλωση, υδραυλικά, τηλεόραση κλπ. Σωστή τήρηση και χρήση του βιβλίου βάρδιας της Υποδοχής, όπως επίσης και του εντύπου αίτησης για επισκευή μπορεί να βοηθήσει στην ελάττωση της συχνότητας αυτών των παραπόνων.

Άλλου είδους παράπονα που μπορεί να έχουν οι πελάτες προέρχονται από αγενή ή αδιάκριτη συμπεριφορά του προσωπικού. Η Διεύθυνση του ξενοδοχείου πρέπει να λαμβάνει μέτρα, ώστε να μη δημιουργούνται ποτέ τέτοιου τύπου προβλήματα.

Παράπονα που έχουν σχέση με την εξυπηρέτηση μπορεί να αφορούν στακτοποιήτα δωμάτια, μακροχρόνια αναμονή, λάθη στην ώρα αφύπνισης, κακής ποιότητας φαγητό ή ποτό κλπ, τα οποία συνήθως δημιουργούνται σε περιόδους υψηλής πληρότητας.

Τέλος, μπορεί να προκύψουν και άλλα πιο ασυνήθιστα παράπονα, όπως, για παράδειγμα, η κακή υποδομή της γύρω περιοχής, η έλλειψη πισίνας, η κακοκαιρία κλπ, καταστάσεις για τις οποίες το ξενοδοχείο ευθύνεται ελάχιστα ή καθόλου.

Ανεξάρτητα όμως από τη φύση και τη σπουδαιότητα των παραπόνων απαιτείται για όλα ιδιαίτερη προσοχή και προσπάθεια για γρήγορη επίλυση των προβλημάτων στα οποία αναφέρονται. Τα ξενοδοχεία που είναι σε θέση να εντοπίζουν τα πιο συχνά παράπονα πελατών και να παίρνουν μέτρα αντιμετώπισής τους μπορούν να βελτιώσουν κατά πολύ τις σχέσεις με τους πελάτες τους και να τους προσφέρουν μεγαλύτερη ικανοποίηση.

Μια μέθοδος προσέγγισης και εντοπισμού των παραπόνων των πελατών είναι τα ερωτηματολόγια (εικόνα 17), τα οποία προορίζονται για συγκέντρωση πληροφοριών γύρω από το προσωπικό και τα τμήματα του ξενοδοχείου, τον εξοπλισμό και στοιχεία σχετικά με το marketing. Τα ερωτηματολόγια μπορεί να διανέμονται από την Υποδοχή, να τοποθετούνται στα δωμάτια ή να ταχυδρομούνται στους πελάτες μετά την αναχώρησή τους.

Εικόνα 17

Ερωτηματολόγιο πελατών

*Mediterranean
Palace*

Βοηθείστε μας να κάνουμε το
Mediterranean Palace ακόμη καλύτερο.!

Help us make the Mediterranean Palace
even more accommodating.!

Αγαπητέ φιλοξενούμενε,
σας ευχαριστούμε που επιλέξατε το
ξενοδοχείο μας και ελπίζουμε η διαμονή σας να
ήταν ευχάριστη. Στοχεύοντας στις υψηλότερες
δυνατόν παροχές, τα σχόλια και οι προτάσεις
σας, είναι πάντα ευπρόσδεκτες και σημαντικές.
Παρακαλούμε συμπληρώστε αυτό το έντυπο
και τοποθετείστε το στο αντίστοιχο καυτί στο
χώρο της υποδοχής.
Με φιλικούς χαιρετισμούς
Ο Διευθυντής

Dear guest,
Thank you for choosing our hotel, and we
hope you have enjoyed your stay. Endeavoring
to provide the highest standards, your comments
and suggestions are welcome and of the
greatest importance to us.
Please complete this questionnaire and place it
in the box provided in the reception.
Yours sincerely
The Manager

Εξετάζοντας τον αριθμό και τύπο των παραπόνων, η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου μπορεί να σχηματίσει σωστή αντίληψη για τα υπάρχοντα προβλήματα, ενώ το προσωπικό της Υποδοχής, θα είναι σε θέση να χειριστεί τα συνήθη παράπονα πιο αποτελεσματικά.

Ένας άλλος τρόπος πληροφόρησης της Διεύθυνσης για την καλή ή κακή λειτουργία του ξενοδοχείου είναι το βιβλίο εντυπώσεων, η τήρηση του οποίου είναι υποχρεωτική απ' όλα τα καταλύματα της χώρας μας. Το βιβλίο εντυπώσεων είναι τοποθετημένο σε εμφανές σημείο της Υποδοχής και είναι στη διάθεση των πελατών, για την αναγραφή απ' αυτούς οποιουδήποτε σχολίου (παράπονα, αλλά και εγκωμιαστικά σχόλια υπέρ της ξενοδοχειακής μονάδας ή ευχαριστίες για την άψογη από κάθε πλευρά λειτουργία της και εξυπηρέτησή τους).

Για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι παρακάτω γενικοί κανόνες:

- Τα μέλη του προσωπικού να αποφεύγουν να πηγαίνουν μόνα τους στα υπνοδωμάτια για τη διερεύνηση ενός προβλήματος, γιατί αν οι πελάτες είναι πολύ θυμωμένοι αντιμετωπίζουν κάποιον κίνδυνο.
- Το προσωπικό να μην υπόσχεται ποτέ κάτι το οποίο είναι υπεράνω της δικαιοδοσίας του.
- Αν ένα πρόβλημα δεν μπορεί να λυθεί, οι υπάλληλοι της Υποδοχής πρέπει να το παραδεχθούν. Η ειλικρίνεια είναι η καλύτερη πολιτική.

Δεδομένου ότι ο σωστός χειρισμός των παραπόνων απαιτεί πείρα, οι ρεσεψιονίστ πρέπει να εξασκούνται και να προετοιμάζονται κατάλληλα, ώστε να προλαμβάνουν τα προβλήματα, να επινοούν λύσεις και να χρησιμοποιούν εποικοδομητικά όλες τις πληροφορίες γύρω από το θέμα.

- Ακούστε τα παράπονα με ιδιαίτερη προσοχή και κατανόηση.
- Παραμείνετε ήρεμοι και μην αντιδικείτε με τον πελάτη. Αποφύγετε να δράσετε αμυντικά ή με εχθρότητα.
- Αν είναι εφικτό απομονώστε τον πελάτη, για να μην ακούν οι άλλοι πελάτες.

- Δείξτε προσωπικό ενδιαφέρον για το πρόβλημα και πάρτε το στα σοβαρά. Χρησιμοποιήστε το όνομα του πελάτη συχνά.
- Συγκεντρωθείτε στο πρόβλημα, χωρίς να επιρρίπτετε ευθύνες. Μην προσβάλετε τον πελάτη.
- Κρατήστε σημειώσεις για να διαβεβαιώσετε τον πελάτη ότι ενδιαφέρεστε πραγματικά.
- Προτείνετε λύσεις και εξηγήστε στον πελάτη τι μπορεί να γίνει. Μην υποσχεθείτε κάτι που είναι αδύνατο και μην υπερβείτε τη δικαιοδοσία σας.
- Προσδιορίστε τον πιθανό χρόνο επίλυσης του προβλήματος, χωρίς να υποτιμήσετε τον απαιτούμενο χρόνο.
- Παρακολουθείστε την πρόοδο των ενεργειών που γίνονται για την επανόρθωση του ζητήματος.
- Επιδιώξτε να έρθετε σε επαφή με τον πελάτη, για να εξακριβώσετε αν το πρόβλημα έχει επιλυθεί με ικανοποιητικό τρόπο. Αναφέρετε στο βιβλίο βάρδιας το συμβάν, τις ενέργειες που έγιναν και το αποτέλεσμα.

Μετά την αναχώρηση του πελάτη, μια επιστολή από τον προϊστάμενο της Υποδοχής που να εκφράζει τη λύπη του για το περιστατικό είναι συνήθως αρκετή για να ικανοποιήσει τους πελάτες, αποδεικνύοντας την καλή θέληση και το ενδιαφέρον του ξενοδοχείου.

16. ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

16.1 Διαδικασίες των αναχωρήσεων

Η αναχώρηση και τακτοποίηση του λογαριασμού αποτελεί μέρος του τελικού σταδίου του κύκλου του πελάτη. Πριν αναχωρήσει από το ξενοδοχείο, ο πελάτης κατά κανόνα περνάει από την Υποδοχή για να ελέγξει τον λογαριασμό του, να τον τακτοποιήσει, να πάρει απόδειξη είσπραξης και να επιστρέψει το κλειδί του δωματίου.

Πολλοί πελάτες ξεχνούν όλη την προηγούμενη ευγένεια που τους επέδειξε και τις υπηρεσίες που τους πρόσφερε το προσωπικό της Υποδοχής, αν η διαδικασία αναχώρησης και εξόφλησης του λογαριασμού δεν κυλήσει ομαλά.

Η διαδικασία αναχώρησης μπορεί να είναι αποτελεσματική, όταν η Υποδοχή είναι οργανωμένη και καλά προετοιμασμένη. Το στάδιο αναχώρησης του κύκλου του πελάτη περιλαμβάνει τις εξής διαδικασίες:

- Έλεγχο, για αλληλογραφία, μηνύματα και φαξ."
- Έλεγχο για παραλαβή από τη θυρίδα ασφαλείας των τιμαλφών του πελάτη και παράδοση από αυτόν του κλειδιού της.
- Καταχώρηση εκκρεμών χρεώσεων.
- Επαλήθευση των πληροφοριών του λογαριασμού.
- Αναζήτηση στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου για τυχόν πρόσφατες χρεώσεις και ενημέρωση για την αναχώρηση του πελάτη .
- Παρουσίαση του λογαριασμού στον πελάτη.
- Επαλήθευση του τρόπου πληρωμής.
- Πραγματοποίηση της εξόφλησης.
- Εξασφάλιση του κλειδιού του δωματίου.
- Αποχαιρετισμό του πελάτη.

Οι διαδικασίες που χρησιμοποιούνται διαφέρουν από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο και εξαρτώνται από το προσφερόμενο επίπεδο υπηρεσιών και τον βαθμό αυτοματισμού της Υποδοχής.

Η αναχώρηση προσφέρει στη ρεσεψιόν μια επιπλέον ευκαιρία για να δημιουργήσει θετική εντύπωση στον πελάτη. Ο πελάτης που πλησιάζει την

Υποδοχή πρέπει να καλωσορίζεται κατάλληλα και με ευγένεια. Ο ρεσεψιονίστ πρέπει να ελέγξει για τυχόν μηνύματα, φαξ ή αλληλογραφία, ώστε να παραδοθούν αυτά στον πελάτη, και να βεβαιωθεί ότι παραλήφθηκε το περιεχόμενο της θυρίδας ασφαλείας και επιστράφηκε το κλειδί

16.2 Λειτουργίες της αναχώρησης και τακτοποίησης των λογαριασμών

Για να εξασφαλισθεί ότι ο λογαριασμός του πελάτη είναι σωστός και ολοκληρωμένος, ο υπάλληλος της Υποδοχής πρέπει να καταχωρίσει της εκκρεμείς χρεώσεις και να επαληθεύσει τις πληροφορίες τους λογαριασμού, διορθώνοντας λανθασμένα ποσά, αν υπάρχουν, μετά από έλεγχο και αντιπαραβολή με τα διάφορα παραστατικά.

Σε περίπτωση που το ξενοδοχείο δεν είναι αυτοματοποιημένο, ο ρεσεψιονίστ οφείλει να ρωτήσει τον πελάτη (και να το επιβεβαιώσει διακριτικά με τους υπεύθυνους των διαφόρων τμημάτων) αν έχει πραγματοποιήσει πρόσφατες καταναλώσεις και να τις χρεώσει στον λογαριασμό του. Συγχρόνως ενημερώνει τους κλάδους εκμετάλλευσης ότι ο συγκεκριμένος πελάτης αναχωρεί.

Οι τρόποι γνωστοποίησης της αναχώρησης του πελάτη στα ξενοδοχεία με χειρόγραφο ή ημιαυτοματοποιημένο σύστημα μπορεί να είναι οι εξής:

α. Καταστάσεις αναχωρήσεων (departure lists)

Η κατάσταση αναχωρήσεων ετοιμάζεται από την Υποδοχή νωρίς κάθε πρωί και περιλαμβάνει τους αριθμούς δωματίων και τα ονόματα των πελατών που αναμένεται να αναχωρήσουν από το ξενοδοχείο τη συγκεκριμένη ημέρα. Όλες αυτές οι πληροφορίες μπορούν να αντληθούν από το πλάνο Υποδοχής ή το room rack, καθώς επίσης από το πλάνο και το βιβλίο κρατήσεων.

Η κατάσταση διανέμεται στους επικεφαλής των τμημάτων, έτσι ώστε:

- Η προϊσταμένη ορόφων να μπορεί να προγραμματίσει τις διάφορες εργασίες, για να εξασφαλίσει ότι όλα τα δωμάτια θα καθαρισθούν, θα ελεγχθούν και θα ετοιμαστούν για επανανοικίαση, μόλις εκκενωθούν.

- Ο υπεύθυνος των γκρουμ να είναι σε θέση να οργανώσει το προσωπικό του για τη μεταφορά των αποσκευών των αναχωρούντων πελατών.
- Όλα τα άλλα τμήματα θα ελέγξουν αν οι χρεωστικές αποδείξεις έχουν στον λογαριασμό του πελάτη, πριν αυτός αναχωρήσει.

Εάν προκύψει κάποια μη αναμενόμενη πρόωρη αναχώρηση ή παράταση διαμονής, διανέμεται αμέσως σε όλα τα τμήματα ένα ενημερωτικό σημείωμα, με το όνομα και τον αριθμό δωματίου του πελάτη.

β. Δελτίο αναχώρησης (departure form)

Το δελτίο αναχώρησης είναι έντυπο το οποίο περιλαμβάνει στοιχεία όπως:

- Αριθμό δωματίου
- Όνομα πελάτη
- Αριθμό ατόμων
- Ημερομηνία και ώρα αναχώρησης
- Υπογραφή υπαλλήλου

Ορισμένα ξενοδοχεία ως δελτίο αναχώρησης χρησιμοποιούν το registration card, αφού συμπληρώσουν σε αυτό και την ημερομηνία αναχώρησης του πελάτη.

Το παραπάνω έντυπο, αφού συμπληρωθεί από τον υπάλληλο της Υποδοχής, αποστέλλεται με έναν γκρουμ στα διάφορα τμήματα του καταλύματος. Οι επικεφαλής των τμημάτων ελέγχουν μήπως υπάρχουν αποδείξεις του πελάτη (τις οποίες αποστέλλουν στην Υποδοχή για καταχώρηση), υπογράφονται στο δελτίο αναχώρησης και διαγράφουν τον πελάτη από τα πλάνα τους.

Το δελτίο αναχώρησης, πάντως μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο από μικρά ξενοδοχεία με πολύ λίγα τμήματα, δεδομένου ότι στα μεγάλα καταλύματα, τα οποία διαθέτουν πολλά τμήματα, ο χρόνος και το προσωπικό που απαιτείται για την αποστολή του εντύπου σε αυτά, καθιστά εντελώς ασύμφορη την όλη διαδικασία.

γ. Τηλεφωνικώς

Είναι ο ταχύτερος και ευκολότερος τρόπος, έχει όμως το μειονέκτημα ότι σε περίπτωση που από λάθος ξεχασθεί κάποια απόδειξη τμήματος να σταλεί στην Υποδοχή για καταχώρηση στον λογαριασμό του πελάτη, ο επικεφαλής πιθανόν να ισχυρισθεί ότι δεν ενημερώθηκε από τον ρεσεψιονίστ για την αναχώρηση και ο τελευταίος δεν μπορεί να αποδείξει τον αντίθετο.

δ. Telewriter

Ο ρεσεψιονίστ γράφει τα στοιχεία με ειδική πένα σε μια ειδικά σχεδιασμένη επιφάνεια. Το χειρόγραφο μήνυμα εμφανίζεται σε ανάλογες συσκευές που είναι τοποθετημένες στα τμήματα, εκδίδοντας ταυτόχρονα αντίγραφα. Τα τμήματα απαντούν με την ίδια μέθοδο. Είναι ασφαλής και γρήγορος τρόπος.

ε. Δίκτυο σωλήνων πεπιεσμένου αέρα

Με το σύστημα αυτό, τα μηνύματα μεταφέρονται από το ένα τμήμα στο άλλο, μέσα σε κυλίνδρους που κινούνται σε σωληνώσεις με πίεση αέρα.

Στα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν υπολογιστές, η κατάσταση με τις αναμενόμενες αναχωρήσεις κάθε ημέρας εκτυπώνεται αυτόματα από την ανάλογη επιλογή του προγράμματος, οι δε λογαριασμοί των πελατών είναι ενημερωμένοι διαρκώς, ακόμη και με τις πιο πρόσφατες καταναλώσεις τους. Συνεπώς, στην περίπτωση αυτή δεν απαιτείται η Υποδοχή να ενημερώνει τα τμήματα για τις αναχωρήσεις των πελατών .

Στην αναχώρηση κατά κανόνα παρουσιάζεται στον πελάτη ο τελικός λογαριασμός για έλεγχο και τακτοποίηση. Στη συνέχεια ο ρεσεψιονίστ πρέπει να ρωτήσει τον πελάτη πώς σκοπεύει να εξοφλήσει τον λογαριασμό ανεξάρτητα από τη μέθοδο πληρωμής που δήλωσε ο πελάτης κατά τη άφιξή του. Αυτή η διευκρίνιση είναι απαραίτητη, διότι πολλές φορές η Υποδοχή ζητά να κατοχυρωθεί έναντι του πελάτη κατά την άφιξη, ανεξάρτητα από τον τελικό τρόπο εξόφλησης του λογαριασμού. Ο πελάτης μπορεί να παρουσιάσει την

πιστωτική του κάρτα κατά την άφιξη (οπότε το ξενοδοχείο εξασφαλίζει ότι θα πληρωθεί για το δωμάτιο και τις υπηρεσίες που θα προσφέρει) και στο τέλος να αποφασίσει να πληρώσει με μετρητά ή επιταγή.

Αφού καθορισθεί ο τρόπος εξόφλησης, ο ρεσεψιονίστ πρέπει να μηδενίσει το υπόλοιπο του λογαριασμού. Αυτό συμβαίνει αν ο πελάτης πληρώσει τοις μετρητοίς ή με πιστωτική κάρτα. Όταν όμως ο λογαριασμός πρόκειται να πληρωθεί από τρίτον (πρακτορείο, εταιρία, οργανισμό κλπ), δεν μηδενίζεται και πρέπει να μεταφερθεί στους χρεώστες.

Αφού τακτοποιηθεί ο λογαριασμός και παραδοθεί το κλειδί του δωματίου, ο ρεσεψιονίστ ζητά από τον πελάτη να του πει ή να γράψει τις εντυπώσεις από την παραμονή του στο ξενοδοχείο, τον ευχαριστεί για την επιλογή του, του εύχεται καλό ταξίδι και διατυπώνει την ευχή να τον ξαναδεί στο μέλλον.

Αν ο πελάτης χρειάζεται κράτηση στον επόμενο σταθμό του ταξιδιού του, το τμήμα Υποδοχής τον βοηθάει να κάνει κράτηση στο ξενοδοχείο της αρεσκείας του. Ο ρεσεψιονίστ μπορεί επίσης να κάνει κράτηση για το ταξίδι επιστροφής του πελάτη στο ξενοδοχείο. Οι υπάλληλοι της Υποδοχής πρέπει να θυμούνται ότι η αναχώρηση είναι η τελευταία ευκαιρία για να προσφέρουν τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου. Η προσφορά για κρατήσεις στους πελάτες οδηγεί σε αύξηση των πωλήσεων, ανεξάρτητα από το αν ο πελάτης κάνει την κράτηση εκείνη τη στιγμή ή όχι. Οι πελάτες θυμούνται τη φιλία, την άνεση και τις εξαιρετικές υπηρεσίες που κάνουν τη μια ξενοδοχειακή επιχείρηση να ξεχωρίζει από την άλλη.

Η διαδικασία της αναχώρησης και τακτοποίησης λογαριασμών συμπεριλαμβάνει τρεις σημαντικές λειτουργίες:

- Διευθετεί τα υπόλοιπα των λογαριασμών πελατών
- Ενημερώνει τα αρχεία της Υποδοχής
- Δημιουργεί ιστορικά αρχεία πελατών

Η γρήγορη και ομαλή τακτοποίηση του λογαριασμού εξαρτάται από το σύστημα τήρησης λογαριασμών πελατών που χρησιμοποιεί η Υποδοχή (χειρόγραφο, μηχανικό ή αυτοματοποιημένο), από την ορθότητα των χρεώσεων και από τον προσδιορισμό του τρόπου πληρωμής κατά την άφιξη του πελάτη. Η γνωστοποίηση της μεθόδου εξόφλησης εκ των προτέρων επιτρέπει στην

Υποδοχή να επαληθεύσει τις πληροφορίες πριν την αναχώρηση του πελάτη και κατ' αυτόν τον τρόπο να ελαχιστοποιήσει τον χρόνο που απαιτείται για την αναχώρηση και συγχρόνως να επαυξήσει τη δυνατότητα του ξενοδοχείου για είσπραξη ανεξόφλητων υπολοίπων λογαριασμών .

Μετά την απομάκρυνση του πελάτη, ο υπάλληλος μιας μη αυτοματοποιημένης Υποδοχής ενημερώνει τα διάφορα αρχεία του τμήματος ως εξής:

- Διαγράφει τον αριθμό ατόμων και το ονοματεπώνυμο του πελάτη στο πλάνο Υποδοχής ή αποσύρει το slip με τα στοιχεία του πελάτη από το room rack και τοποθετεί στη θήκη του δωματίου μια κάρτα με την ένδειξη on -change (δηλαδή ότι το δωμάτιο χρειάζεται καθαρισμό πριν ξανασενοικιασθεί).
- Διαγράφει τα στοιχεία του πελάτη από το αλφαβητικό ευρετήριο ή αποσύρει από το information rack το σχετικό slip.

Στα ελληνικά καταλύματα:

- Καταχωρεί την αναχώρηση στις αναχωρήσεις του βιβλίου κίνησης πελατών πόρτας.
- Συμπληρώνει την ημερομηνία αναχώρησης στο δελτίο αναχώρησης αστυνομίας και το αποστέλλει στην αρμόδια αστυνομική αρχή.
- Συμπληρώνει την ημερομηνία αναχώρησης στο βιβλίο κίνησης πελατών αστυνομίας στην ανάλογη στήλη.

Σε μια πλήρως αυτοματοποιημένη Υποδοχή, μόλις ο υπάλληλος ολοκληρώσει τη διαδικασία αναχώρησης, ενημερώνονται αυτόματα όλα τα αρχεία, όπως επίσης και τα τμήματα του ξενοδοχείου. Ειδικά το housekeeping, μόλις λάβει την πληροφορία, πρέπει να καθαρίσει και να ετοιμάσει το δωμάτιο για επαναπώληση. Για να μεγιστοποιήσει τις πωλήσεις δωματίων, η Υποδοχή οφείλει να ανταλλάσσει πληροφορίες με το τμήμα ορόφων με ταχύτητα και ακρίβεια και να ενημερώνει αμέσως τα αρχεία με την τρέχουσα κατάσταση των δωματίων.

Το τελευταίο βήμα κατά την αναχώρηση είναι η δημιουργία ιστορικού αρχείου για τον πελάτη. Μερικά ξενοδοχεία με χειρόγραφη ή ημιαυτοματοποιημένη Υποδοχή διατηρούν στο αρχείο τους τις κάρτες άφιξης ή τα αντίγραφα των λογαριασμών των πελατών. Οι κάρτες άφιξης ταξινομούνται αλφαβητικά, ενώ οι λογαριασμοί αρχειοθετούνται κατ' αύξοντα αριθμό. Στα πλήρως αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία, τα αρχεία συνήθως αποθηκεύονται σε δισκέτες ή σε τυπωμένες καταστάσεις.

Η Διεύθυνση της Υποδοχής μπορεί να κατανοήσει καλύτερα τους πελάτες και τις τάσεις τους, όταν δημιουργεί και διατηρεί ιστορικό αρχείο. Το αρχείο περιλαμβάνει προσωπικά και οικονομικά στοιχεία, σχετικά με την παραμονή του πελάτη και είναι εμπιστευτικό.

Η εικόνα 18 δείχνει ένα δείγμα κάρτας ιστορικού του πελάτη.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι πληροφορίες που χρειάζονται για το ιστορικό αρχείο του πελάτη μπορούν να συγκεντρωθούν από την κάρτα άφιξης και τον λογαριασμό του.

Εικόνα 18

Κάρτα ιστορικού του πελάτη

ΟΝΟΜΑ: Αργυρόπουλος Γεώργιος				ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ: Ελληνική		
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Σελευκιδών 3, Αθήνα						
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Επιχειρηματίας			ΕΤΑΙΡΙΑ: Ups		ΘΕΣΗ: Ιδιοκτήτης	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	ΗΜ/ΝΙΑ ΑΦΙΞΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ	ΤΙΜΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΠΛΗΡΩΜΗ ΑΠΟ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
308	23.4.199-	28.4.199-	30.000	228.500	VISA	Γωνιακό δωμάτιο με Sea view

Ορισμένα ξενοδοχεία ζητούν επιπρόσθετα από τους πελάτες να συμπληρώσουν σε ειδικά έντυπα διάφορες πληροφορίες, όπως το όνομα της συζύγου ή των παιδιών τους, ημερομηνίες γενεθλίων, προτίμηση δωματίου και αγαπημένα φαγητά. Έχοντας αυτές τις πληροφορίες σε αρχείο, η επιχείρηση είναι σε θέση να παρέχει καλύτερες υπηρεσίες στους πελάτες της.

Το τμήμα πωλήσεων και marketing του ξενοδοχείου μπορεί να αξιοποιήσει τα χαρακτηριστικά των πελατών που είναι σημαντικά στη στρατηγική marketing στέλνοντας ευχετήριες κάρτες ή προσκλήσεις για εκδηλώσεις που λαμβάνουν χώρα στο ξενοδοχείο. Οι πληροφορίες μπορούν επίσης να βοηθήσουν το ξενοδοχείο να κάνει την κατάλληλη διαφημιστική εκστρατεία ή να υποδείξουν την ανάγκη για νέες, επιπρόσθετες και βελτιωμένες υπηρεσίες.

Ακόμη, αν το τμήμα marketing αποφασίσει να εφαρμόσει ένα πρόγραμμα επιβράβευσης των τακτικών πελατών προσφέροντας μια δωρεάν παραμονή, μετά από συγκεκριμένο αριθμό επισκέψεων, η Υποδοχή πρέπει να είναι σε θέση να υπολογίσει τον αριθμό διαμονών του πελάτη στο κατάλυμα.

Ένα μηχανογραφημένο σύστημα ιστορικού αρχείου πελατών μπορεί να βασίζεται σε ειδικό πρόγραμμα που επιτρέπει στο ξενοδοχείο να ανατυπώσει τα στοιχεία του ιστορικού του πελάτη για λόγους marketing και για μέτρηση της αποτελεσματικότητας παλαιότερων προσπαθειών. Για παράδειγμα, μια μηχανογραφημένη βάση δεδομένων ιστορικού πελατών μπορεί να δώσει στο ξενοδοχείο τη δυνατότητα να καθορίσει τη γεωγραφική προέλευση των πελατών του και τις διευθύνσεις εργασίας. Η διαφήμιση του ξενοδοχείου μπορεί να κινηθεί πιο αποτελεσματικά, με βάση αυτόν τον τύπο δεδομένων.

16.3 Αργοπορημένη αναχώρηση

Οι πελάτες δεν αναχωρούν πάντα την κανονική ώρα (συνήθως 12:00). Για να ελαχιστοποιήσει τις αργοπορημένες αναχωρήσεις, η Υποδοχή πρέπει να τοποθετήσει πινακίδες με την ώρα αναχώρησης σε εμφανή σημεία, όπως στις πόρτες των δωματίων, στο ασανσέρ και στον πάγκο της ρεσεψιόν. Οι αργοπορημένες αναχωρήσεις μπορεί να δημιουργήσουν πρόβλημα σε ορισμένα

ξενοδοχεία, δεδομένου ότι τα δωμάτια πρέπει να ετοιμασθούν για τους αφικνούμενους πελάτες.

Μερικά καταλύματα χρεώνουν μη επιπρόσθετη τιμή της αργοπορημένες αναχωρήσεις (στην Ελλάδα 50% επί της τιμής του δωματίου για αναχώρηση μετά τις 12:00 και μέχρι τις 18:00, και 100% για αναχώρηση μετά τις 18:00). Σε περίπτωση που το ξενοδοχείο ακολουθεί αυτήν την πολιτική πρέπει να ενημερώνει τους πελάτες του.

Αν ένας πελάτης αρνηθεί να πληρώσει την επιπλέον επιβάρυνση, ο ρεσεψιονίστ πρέπει να χειρισθεί μια τέτοια κατάσταση με ηρεμία, ψυχραιμία και να δώσει ικανοποιητική εξήγηση για την ακολουθούμενη πολιτική. Η Διεύθυνση ορίζει την ώρα αναχώρησης προσεκτικά, χωρίς την πρόθεση να ενοχλήσει τους πελάτες, αλλά με σκοπό να διαθέτει στο τμήμα ορόφων αρκετό χρόνο ώστε να ετοιμάσει τα δωμάτια για τις αναμενόμενες αφίξεις, πριν το προσωπικό τελειώσει τη βάρδιά του.

16.4 Γρήγορη αναχώρηση

Οι περισσότεροι πελάτες αναχωρούν από το ξενοδοχείο μεταξύ 7:30 και 9:30 π.μ. Για να ελαττωθεί ο όγκος δουλειάς, η Υποδοχή μπορεί να ξεκινήσει κάποιες δραστηριότητες, πριν ακόμη ο πελάτης ετοιμαστεί για αναχώρηση. Μια συνήθης προετοιμασία περιλαμβάνει έκδοση και διανομή των λογαριασμών στους πελάτες που αναμένεται να αναχωρήσουν. Το προσωπικό της Υποδοχής, των ορόφων ή ακόμα και της ασφάλειας μπορεί αθόρυβα να τοποθετήσει τους λογαριασμούς κάτω από τις πόρτες των δωματίων των πελατών που αναμένονται να αναχωρήσουν, πριν τις 6:00 π.μ., διασφαλίζοντας ότι δεν μπορεί κανείς να δει ή να φθάσει τον λογαριασμό απέξω από το δωμάτιο.

Εικόνα 19

Εικόνα (φάκελος) γρήγορης αναχώρησης

Marriott
HOTELS • RESORTS



EXPRESS CHECK OUT FOR YOUR CONVENIENCE

You have indicated that you are scheduled to depart today. For your convenience in checking out, here's all you do:

- 1 Simply call the Front Desk Clerk before noon to say that you will be taking advantage of our Express Check Out.
 - 2 Leave your key in the room (or in one of the key drop boxes at the Front Desk).
 - 3 Enclosed is your hotel bill as of 4 a.m. today (credit card receipt also enclosed).
 - 4 For any charges after 4:00 a.m., please pay for them at the time or call at the front desk for an updated bill. Alternatively, we will automatically mail you an updated bill within 24 hours.
- Thank you for being our guest. We look forward to serving you again soon.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΣ EXPRESS ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΑΣ

Εχετε κάνει γνωστό ότι προγραμματίζετε να αναχωρήσετε σήμερα. Για την εξυπηρέτησή σας στη διαδικασία της αναχώρησης, το μόνο που έχετε να κάνετε είναι:

- 1 Τηλεφωνήστε απλά στον Υπάλληλο του Γκαρντ πριν το μεσημέρι να να του πείτε ότι θα χρησιμοποιήσετε την διαδικασία Αναχώρησης EXPRESS.
- 2 Αφήστε το κλειδί σας στο δωμάτιο (ή σε ένα από τα κουτιά των κλειδιών στο Γκαρντ).
- 3 Εσωκλείστως θα βρείτε το λογαριασμό σας του ξενοδοχείου μέχρι τις 4 π.μ. σήμερα (μαζί με την απόδειξη πιστωτικής κάρτας).
- 4 Για όποιες αλλαγές μετά τις 4 π.μ., παρακαλούμε κληρώστε επί τόπου ή τηλεφωνήστε στο γκαρντ να ενημερωθεί ο λογαριασμός σας. Αλλιώς, θα σας ταχυδρομήσουμε αντίστοιχα τον ενημερωμένο λογαριασμό σας μέσα σε 24 ώρες.

Για συστάσεις που μείνате στο ξενοδοχείο μας. Ελπίζουμε να σας εξυπηρετήσουμε σύντομα και πάλι.

Κανονικά, μαζί με κάθε λογαριασμό, η Υποδοχή διανέμει ένα έντυπο γρήγορης αναχώρησης (εικόνα 19), το οποίο συνήθως περιλαμβάνει ένα σημείωμα με την παράκληση αν ο πελάτης αλλάξει τα σχέδια αναχώρησης του, να το γνωστοποιήσει στη ρεσεψιόν. Αλλιώς, η Υποδοχή θα θεωρήσει ότι ο πελάτης αναχωρεί από το ξενοδοχείο την κανονική ώρα αναχώρησης.

Ακόμα ο φάκελος περιλαμβάνει εξουσιοδοτημένη του πελάτη προς την Υποδοχή (εικόνα 20) να μεταφέρει το υπόλοιπο του λογαριασμού στην απόδειξη της πιστωτικής του κάρτας, που είχε τυπωθεί κατά την άφιξη.

Αν δεν υπάρχει αποτύπωμα της πιστωτικής κάρτας, η Υποδοχή συνήθως δεν παρέχει υπηρεσία γρήγορης αναχώρησης. Αφού συμπληρώσει και υπογράψει τα έντυπα, ο πελάτης παραδίδει τον φάκελο στην Υποδοχή την ώρα

της αναχώρησης. Επιπρόσθετες χρεώσεις που τυχόν κάνει ο πελάτης πριν φύγει από το ξενοδοχείο (τηλεφωνήματα, πρωινό κλπ) πληρώνονται επιτόπου ή προστίθενται στον λογαριασμό του, πριν αυτός μηδενισθεί. Όταν προστίθενται καθυστερημένες χρεώσεις (late charges) στον λογαριασμό, αντίγραφο του ενημερωμένου λογαριασμού ταχυδρομείται στον πελάτη, για να γνωρίζει το ακριβές αντίτιμο της παραμονής του. Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο πελάτης δεν θα εκπλαγεί μόλις πάρει τον λογαριασμό της πιστωτικής του κάρτας με διαφορετικό ποσό.

16.5 Αυτοαναχώρηση

Σε ορισμένα ξενοδοχεία, οι πελάτες μπορούν να αναχωρήσουν μόνοι τους, έχοντας πρόσβαση σε τερματικά αυτοαναχώρησης που βρίσκονται στο χολ ή χρησιμοποιώντας ένα σύστημα μέσα στο δωμάτιο. Τα τερματικά ή το σύστημα συνδέονται με τον υπολογιστή της Υποδοχής και έχουν σκοπό να μειώσουν το χρόνο αναχώρησης και την κίνηση στην Υποδοχή. Τα τερματικά αυτοαναχώρησης άλλοτε μοιάζουν με αυτόματα τραπεζικά μηχανήματα, ενώ μερικά διαθέτουν οπτική και ακουστική δυνατότητα.

Για να χρησιμοποιήσει ο πελάτης ένα τερματικό αυτοαναχώρησης, αποκτάει πρόσβαση στον ανάλογο λογαριασμό και ελέγχει τις χρεώσεις του. Οι πελάτες μπορεί να χρειασθεί να καταχωρίσουν τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας, χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιο ή περνώντας την πιστωτική κάρτα στη σχισμή τους συσκευής ανάγνωσης της μαγνητικής ταινίας που βρίσκεται στο τερματικό.

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

Ο έλεγχος του λογαριασμού μέσα στο δωμάτιο και η αναχώρηση, συνήθως, πραγματοποιείται με τη βοήθεια μιας συσκευής η οποία έχει πρόσβαση στην τηλεόραση. Ο πελάτης μπορεί να επιβεβαιώσει την εγκεκριμένη από πριν μέθοδο τακτοποίησης του λογαριασμού, δεδομένου ότι η τηλεόραση του δωματίου είναι συνδεδεμένη με τον υπολογιστή της Υποδοχής. Ο

ίδια διαδικασία που ακολουθεί και για τις υπόλοιπες αναχωρήσεις, με την παρατήρηση ότι πρόκειται για αναχώρηση ατόμου.

Η ενημέρωση των αρχείων της Υποδοχής από τον ρεσεψιονίστ γίνεται ως εξής:

- Τροποποιεί τον αριθμό ατόμων στο πλάνο Υποδοχής (π.χ αν ήταν 3 γράφει 2) και διαγράφει το ονοματεπώνυμο του πελάτη που αναχωρεί. Αν η Υποδοχή χρησιμοποιεί room rack, αποσύρει το παλιό slip και τοποθετεί ένα νέο με τα καινούργια στοιχεία.
- Διαγράφει το ονοματεπώνυμο και τον αριθμό του πελάτη από το ευρετήριο ή αποσύρει από το information rack το ανάλογο slip.

Στα ελληνικά ξενοδοχεία:

- Στις αναχωρήσεις του Β.Κ. Π. πόρτας, στη στήλη "άτομα" καταχωρεί 1 , το ονοματεπώνυμο αυτού που αναχωρεί, στην "τιμή δωματίου" καταχωρεί τη διαφορά τιμής μεταξύ της προηγούμενης χρέωσης και της νέας (π.χ. αν το δωμάτιο χρεωνόταν 35.000 δρχ. και στο εξής θα χρεώνεται 30.000, πρέπει να αναγραφεί το ποσό των 5.000 δρχ. στη στήλη "τιμή δωματίου") και στις στήλες πρωινό και γεύμα καταχωρεί τη τιμή ενός πρωινού ή γεύματος που τυχόν συμπεριλαμβανόταν στους όρους διαμονής του πελάτη. Στις παρατηρήσεις σημειώνει ότι πρόκειται για αναχώρηση ατόμου.
- Συμπληρώνει την ημερομηνία αναχώρησης στο δελτίο αναχώρησης αστυνομίας.
- Συμπληρώνει την ημερομηνία αναχώρησης στο Β.Κ.Π. αστυνομίας.

Σε Υποδοχή με Η/Υ ο υπάλληλος απλώς επιλέγει την εργασία "αναχώρηση ατόμου" και, αφού εισάγει τον αριθμό δωματίου και το όνομα του πελάτη που αναχωρεί, ενημερώνονται αυτόματα όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου, καθώς επίσης και τα αρχεία της ρεσεψιόν. Σε ορισμένα προγράμματα απαιτείται επιπρόσθετα να γίνει διόρθωση των όρων , δηλαδή να καταχωρηθεί από τον ρεσεψιονίστ η νέα τιμή χρέωσης του δωματίου.

Όσον αφορά στη διευθέτηση του λογαριασμού, ο πελάτης που αναχωρεί έχει συνήθως τις εξής επιλογές:

- Να μην καταβάλει κανένα ποσό και τον συνολικό λογαριασμό να εξοφλήσει ο πελάτης που παραμένει, κατά τη δική του αναχώρηση.
- Να πληρώσει κάποιο ποσό έναντι του λογαριασμού του.
- Αν είχε εξ' αρχής δικό του, ξεχωριστό λογαριασμό, να τον τακτοποιήσει.
- Να ζητήσει από τον υπάλληλο να υπολογίσει από τον συγκεντρωτικό λογαριασμό τις χρεώσεις που του αναλογούν (π.χ. το 1/2 της τιμής του δωματίου και ένα πρωινό, καθημερινά από την ημέρα άφιξής του) και να εξοφλήσει το συγκεκριμένο ποσό.

16.7 Αναχώρηση group

Η αναχώρηση γκρουπ απαιτεί οργάνωση και σχεδιασμό και να κυλήσει ομαλά η όλη διαδικασία, είναι απαραίτητο τα τμήματα του ξενοδοχείου να συνεργάζονται στενά και συντονισμένα. Τα μέλη του γκρουπ συνήθως πρέπει να αναχωρήσουν από τα δωμάτια μέχρι τις 11 : 00 π .μ. το αργότερο, για να μπορέσει το προσωπικό των ορόφων να καθαρίσει τα δωμάτια αυτά για το επόμενο γκρουπ. Αν ένα γκρουπ δεν αναχωρεί μέχρι το απόγευμα, καλό είναι η Υποδοχή να διαθέσει ένα δωμάτιο για τη φύλαξη των αποσκευών των πελατών και την ενδεχόμενη χρησιμοποίηση του μπάνιου.

Πριν την αναχώρηση, ο αρχηγός του γκρουπ διευθετεί τον λογαριασμό με την Υποδοχή, εξασφαλίζοντας συγχρόνως ότι έχουν παραδοθεί τα κλειδιά των δωματίων και ότι όλοι οι λογαριασμοί των "extras" έχουν τακτοποιηθεί από τα μέλη του γκρουπ .Ελέγχει τον λογαριασμό που καλύπτεται από το voucher και, αν είναι σωστός, τον υπογράφει. Το συνολικό ποσό μεταφέρεται στους χρεώστες, στο όνομα του γραφείου ταξιδιών και ο υπογεγραμμένος λογαριασμός αρχειοθετείται μαζί με το voucher.

Αν το ξενοδοχείο έχει τακτική και καλή συνεργασία με το πρακτορείο, ο λογαριασμός θα σταλεί για τακτοποίηση στο τέλος του μήνα, ενδεχομένως μαζί με άλλους σχετικούς λογαριασμούς. Αν η συνεργασία είναι περιστασιακή, ο λογαριασμός συνήθως στέλνεται στο πρακτορείο για εξόφληση μέσα σε λίγες μέρες από την αναχώρηση του γκρουπ. Στη συνέχεια, το γραφείο ταξιδιών στέλνει στο ξενοδοχείο μια επιταγή ή καταθέτει το ποσό σε τράπεζα, αφού παρακρατήσει τη συμφωνηθείσα προμήθεια. Τα αλλοδαπά πρακτορεία μπορεί

να πληρώσουν σε ξένο νόμισμα, γι' αυτό οι Τιμές του συναλλάγματος πρέπει να υπολογιστούν πολύ προσεκτικά.

Μολονότι, τα γκρουπ καταλύουν συνήθως σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες, οι οποίες κατά κανόνα είναι μηχανογραφημένες, για ενημερωτικούς κυρίως λόγους, αναφέρεται παρακάτω η διαδικασία που ακολουθεί η Υποδοχή κατά την αναγνώριση ενός γκρουπ, σε μια χειρόγραφη ή ημιαυτοματοποιημένη μονάδα:

- Τα τμήματα του ξενοδοχείου ενημερώνονται για την αναχώρηση, όπως συμβαίνει και με τους μεμονωμένους πελάτες, δηλαδή ανάλογα με την εφαρμοζόμενη μέθοδο: με καταστάσεις αναχωρήσεων, δελτίο αναχώρησης, τηλεφωνικώς, με συσκευή telewriter ή με δίκτυο σωλήνων πεπιεσμένου αέρα.
- Τα αρχεία της Υποδοχής ενημερώνονται ως εξής:
 1. Διαγράφεται η επωνυμία του γκρουπ και τα υπόλοιπα στοιχεία όλων των δωματίων στο πλάνο Υποδοχής ή αποσύρονται τα σχετικά slips από το room rack.
 2. Αποσύρεται η name list του γκρουπ από το ευρετήριο πελατών ή το information rack.
 3. Καταχωρείται στις αναχωρήσεις του Β.Κ.Π. πόρτας (στα ελληνικά καταλύματα), η επωνυμία του πρακτορείου, ο συνολικός αριθμός των ατόμων, ΟΙ αριθμοί των δωματίων και η συνολική συμφωνηθείσα τιμή των δωματίων, πρωινών και γευμάτων.

Σε μηχανογραφημένη Υποδοχή, η αναχώρηση του γκρουπ μέσω του προγράμματος του υπολογιστή, πραγματοποιείται σε γενικές γραμμές ως εξής:

- Εξοφλείται ξεχωριστά κάθε λογαριασμός "extra" όλων των πελατών του γκρουπ.
- Εκδίδεται το τιμολόγιο (invoice) του πρακτορείου, το υπόλοιπο του οποίου κατά κανόνα μεταφέρεται στους χρεώστες.
- Γίνεται η αναχώρηση των μελών του γκρουπ.

Μετά την εκτέλεση των παραπάνω εργασιών, τα διάφορα αρχεία της Υποδοχής ενημερώνονται αυτόματα.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η Υποδοχή, ως πρωταρχικός ρόλος σε όλη την οργάνωση και λειτουργία της ξενοδοχειακής μονάδας, έχει σημαντικό σκοπό να επιτελέσει σχετικά με την προσφορά και παροχή αγαθών και υπηρεσιών στους πελάτες. Στην διαδικαστική διάσταση σπουδαίο ρόλο και καθοριστικό παίζει και η προσωπική, δηλαδή η συμπεριφορά, το στυλ, η προσωπικότητα του υπαλλήλου για την ποιότητα της εξυπηρέτησης. Αρκετές ικανότητες χρειάζονται από τα άτομα που εμπλέκονται με τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όμως οι πιο σπουδαίες ικανότητες είναι αυτές που σχετίζονται με τον τρόπο που μεταχειριζόμαστε τους πελάτες. Δεν είναι μόνο η Διεύθυνση που έχει επιτακτική επικοινωνία με τους πελάτες, αλλά και όλο το προσωπικό άμεσης εξυπηρέτησης. Οι υπάλληλοι της Υποδοχής δεν βρίσκονται στο πόστο αυτό μόνο για να εκπληρώσουν κάποιες τυπικές εργασίες ρουτίνας. Υπάρχει και η επαφή με τον πελάτη, η οποία είναι ένας σοβαρός ρυθμιστικός παράγοντας για την όλη λειτουργία της μονάδας. Λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού που υπάρχει στον Ξενοδοχειακό τομέα, οι μονάδες που αποτυγχάνουν να εισάγουν την Ποιότητα στο Σέρβις και την Φροντίδα των πελατών στην λειτουργία τους, μοιραία βλέπουν στο μέλλον τους πελάτες να επισκέπτονται γειτονικές μονάδες. Η Ποιοτική Υπηρεσία Πελατών είναι το κλειδί της επιτυχίας κάθε ξενοδοχειακής μονάδας, στην οποία βασίζεται η οικονομική της ανάπτυξη. Το συνεχώς αυξανόμενο επίπεδο ζήτησης υπηρεσιών εκ μέρους των πελατών, τα τελευταία χρόνια, επεσήμαινε στα διοικητικά στελέχη την επιτακτική ανάγκη χρησιμοποίησης ειδικευμένου προσωπικού, που θα είναι σε θέση να προσφέρει στο απαιτούμενο υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών. Όσο αναφορά την στελέχωση της Υποδοχής, αξίζει να σημειωθεί ότι το προσωπικό της θα πρέπει να διαθέτει τις απαιτούμενες δεξιότητες με πολλές τεχνικές και θεωρητικές γνώσεις πάνω στο αντικείμενο και την επαφή με πελάτες ή φιλοξενούμενους. Πολλά ,μεγάλα ξενοδοχεία που έχουν επισημαίνει την σοβαρότητα του θέματος, οργανώνουν συστηματική εκπαίδευση, σε σεμινάρια, πρακτικές ασκήσεις και άλλα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου βασίζονται στο τμήμα Υποδοχής για να παρέχουν πληροφορίες, να ικανοποιούν τις επιθυμίες των πελατών, να συντονίζουν τις υπηρεσίες προς τους πελάτες και να εισπράττουν τις οφειλές των πελατών. Για αυτό απαιτείται στενή συνεργασία και η μεγαλύτερη δυνατή ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ Υποδοχής και των υπόλοιπων τμημάτων της Επιχείρησης.

Το κλειδί για την επιτυχία είναι η ομαδική εργασία. Όλοι οι υπάλληλοι πρέπει να διέπονται από πνεύμα συνεργασίας τόσο μέσα στο ίδιο τμήμα, όσο και μεταξύ των διαφόρων τμημάτων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. ΚΑΛΙΚΗ - ΛΙΒΕΡΟΠΟΥΛΟΥ ΤΑΝΙΑ, Υπηρεσία Υποδοχής
2. ΜΟΥΝΤΑΝΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ, Κώδικας Ξενοδοχειακής Νομοθεσίας και Νομολογίας.
3. ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ, Η τεχνική του front office
4. Περιοδικό «Τουριστική Αγορά » (διάφορα τεύχη)
5. και «Τουρισμός και Οικονομία» (διάφορα τεύχη)
6. BARBI JAMES, Hotel Front Office Management
7. BIT Hotel and Tourism, Ernis Front Office V 8.0-97
8. DEVEAU LINSLEY, Front Office Management and Operations
9. DUKAS PETER, Hotel Front Office Management and Operation
10. KASAVANA MICHAEL, BROOLS RICHARD, Managing Front Office Operations
11. KASAVANA MICHAEL, CAHILL JOHN, Managing Front Office Operations
12. PAIGE GRACE and JANE, The Hotel Receptionist
13. STEADMON CHARLES, KASAVANA MICHAEL, Managing Front Office Operations
14. SYSCOS, Hotel Front Office Management System
15. WHITE PAUL, BECKLEY HELEN, Hotel Reception