



CORE-VET

www.corevet.eu

Strukovno obrazovanje i bolji izgledi za zapošljavanje nekvalificiranih i polukvalificiranih djelatnika u turizmu i ugostiteljstvu

FRONT OFFICE

Obrazovni materijali
Standardi za recepcionare i usluge odjela recepcije

POGLAVLJE 1: PRUŽANJE UČINKOVITE USLUGE GOSTU

IZVRSNOST U GOSTOPRIMSTVU

Recepcija je nešto poput živčanog središta hotela. To je odjel koji ostavlja prvi i posljednji dojam na goste i mjesto na koje se gosti obraćaju kad zatrebaju informacije ili usluge tijekom svog boravka u hotelu.

Primarna funkcija recepcije je da bude posrednik između gosta i ostalih odjela hotela. Druga zadaća recepcije je podrška i pomoć u pružanju usluga gostima. Broj interakcija i transakcija između gosta i hotela tijekom gostova boravka u njemu određuje tip i prirodu postupaka recepcije.



FAZE GOSTOVA BORAVKA SU:

- faza prije dolaska,
- dolazak,
- boravak i odlazak.

Stoga različite transakcije između gosta i hotela ovise o fazi gostova boravka. Transakcije se mogu najbolje objasniti opisom cijelog ciklusa gostova boravka.

POGLAVLJE 1: PRUŽANJE UČINKOVITE USLUGE GOSTU

SAŽETAK FUNKCIJA RECEPCIJE – FUNKCIONALNE ZONE DJELOVANJA

1. **Prodaja gostinskih soba**

- prihvaćanje rezervacija, postupanje s gostima koji su došli bez najave
- obavljanje postupka prijave gosta

2. **Pružanje informacija o hotelskim uslugama**

- koje se odnose na unutrašnje djelovanje hotela
- koje se odnose na vanjske događaje i lokacije

3. **Koordiniranje usluga za goste**

- povezanost između recepcije i pozadinskih odjela
- postupanje s pritužbama i problemima gostiju

4. **Izvještaji o statusu soba**

- koordiniranje prodaje soba i domaćinstva: status zauzeto, status u pripremi, status izvan upotrebe

5. **Vođenje računa gosta**

- izrada mape i računa gosta
- ažuriranje računa
- nadzor zaduženja
- dokumentacija o transakcijama gosta

6. **Naplata gostova računa**

- priprema izvoda iz računa i potvrda o podmirivanju računa
- postupak odjave gosta

7. **Izrada mape gosta**

- bilježenje gostovih osobnih podataka za buduće korištenje

POGLAVLJE 1: PRUŽANJE UČINKOVITE USLUGE GOSTU

Kako bi hotel postigao izvrsnost u gostoprimstvu, djelatnici koji će pružati tu uslugu gostima moraju naučiti mnoge vještine povezane s odnosom prema gostima.

Jedanaest osnovnih vještina gostoljubivosti poslužit će kao dobar početak za postizanje te izvrsnosti: To su:



- Osmijeh
- Dočekivanje i pozdrav
- Razgovor
- Primjena pravila pristojnog komuniciranja putem telefona
- Pružanje pomoći
- Posvećivanje pažnje
- Pozitivno završavanje
- Praćenje
- Održavanje pozitivnog stava
- Donošenje pozitivnih odluka
- Zadržavanje smisla za humor

Osmijeh

Pri komunikaciji s gostima osmijeh pomaže u stvaranju prijateljske atmosfere. Osmijehom djelatnici pokazuju gostu da im je drago što je odabrao baš taj hotel za svoj boravak. Osmijeh govori „Drago nam je što ste tu!“

Dočekivanje i pozdrav

Dočekivanje gosta uključuje osmijeh i kontakt pogledom. Na primjer, ako se ne zna ime gosta, onda je pravilno oslovljavanje s „gospodine ili gospođo“.

Razgovor

U razgovoru treba koristiti ime gosta kad god je to moguće. Ljudi vole čuti da im se netko obraća imenom, to je vrlo pozitivan oblik prepoznavanja.

POGLAVLJE 1: PRUŽANJE UČINKOVITE USLUGE GOSTU

Telefonski bonton

Na telefon se treba javiti što je prije moguće, u svakom slučaju najkasnije do trećeg zvana. Nitko ne voli da ga se stavlja na čekanje, no kada je to neizbježno, poslije gostu treba zahvaliti što je pričekao na liniji.

Pomoć

Kad gost dođe u hotel, a i za vrijeme njegova boravka u hotelu, treba znati da su mu djelatnici na raspolaganju da udovolje njegovim potrebama. Svaki razgovor s gostom djelatnik bi trebao završiti izjavom: „Ako vam bilo što još zatreba, molim vas da me pozovete“.

Pažnja

Posvećivanje pažnje gostu može se dodatno istaknuti malim dodacima u interakciji. Na primjer, kad se gost vrati u hotel na kraju dana, treba mu izraziti dobrodošlicu. Upravo takve sitnice gostu omogućuju da se osjeća kao kod kuće. Kad su gosti u hotelu, ne treba ih ignorirati. Djelatnici moraju imati na umu da bi trebali razgovarati s gostima, a ne sa svojim kolegama.

Pozitivno završavanje

Prilikom napuštanja hotela gostu treba zahvaliti za boravak u hotelu te mu reći da biste se radovali njegovu ponovnom dolasku. Izjave poput „Bit će nam drago ako ponovo dođete“ i „Ugodan put kući“ ili „Uživajte u ostatku svog odmora“ pridonose tome da gost iz hotela ode s osmijehom.

Praćenje

Početno praćenje slijedi nakon prijave. Nakon što je gost smješten u sobu, osoba zadužena za to može ga nazvati u sobu kako bi provjerila je li zadovoljan svime. Tijekom gostova boravka praćenje i provjera su potrebni nakon svakog prijavljenog problema, kao potvrda gostova zadovoljstva uslugom.

Pozitivan stav

Imati pozitivan stav znači da djelatnik ima želju da dosljedno pruža odličnu uslugu gostima. Dužnost je rukovoditelja da stvori atmosferu u kojoj će sve gostove potrebe biti zadovoljene.

Pozitivne odluke

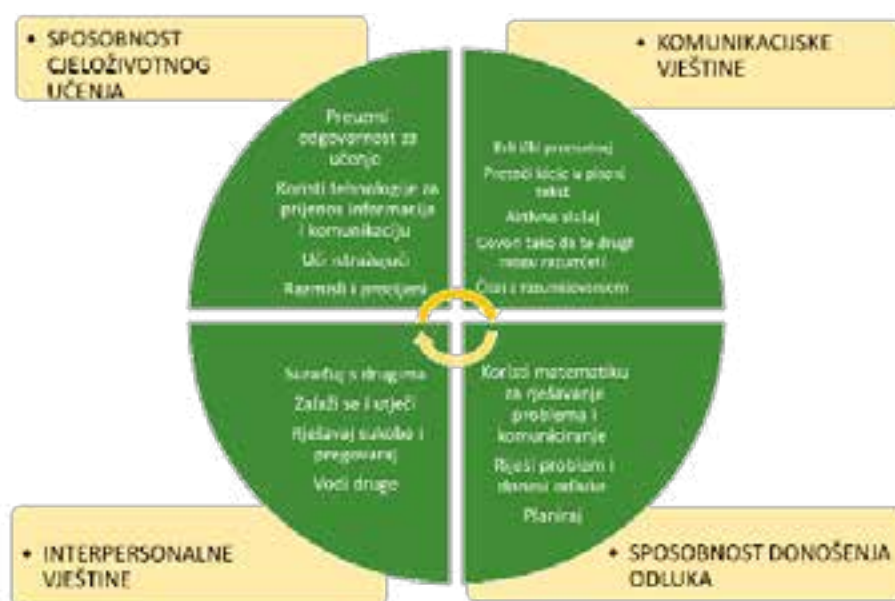
„Razmisli prije nego što nešto kažeš ili učiniš“ – to je pravilo koje bi svi ljudi, a naročito oni zaposleni u uslužnim djelatnostima, trebali slijediti. Djelatnike treba naučiti da budu objektivni u donošenju odluka. To uključuje i sposobnost da u svakom trenutku drže svoje emocije pod kontrolom.

POGLAVLJE 1: PRUŽANJE UČINKOVITE USLUGE GOSTU

SET VJEŠTINA

ČETIRI KATEGORIJE:

- Komunikacijske vještine
- Sposobnost donošenja odluka
- Interpersonalne vještine (vještine rada i suradnje s drugima)
- Sposobnost cjeloživotnog učenja



Kojih je pet stvari djelatnik recepcije učinio u ovom dijalogu?

A – Ispričao se – Jako mi je žao!

S – Suosjećao – Sigurno ste umorni, naročito nakon proslave vjenčanja. Oprostite što čistačica nije znala da će vas usisavanje uznemiravati.

A – Prihvatio odgovornost i zahvalio gostu što ga je obavijestio o situaciji – Nazvat ću gore i zamoliti je da prestane. Hvala vam što ste nam skrenuli pažnju na to.

P – Spreman je da djeluje – Vidim da zovete iz sobe broj 924, gospođu Jakšić, je li tako?

POGLAVLJE 1: PRUŽANJE UČINKOVITE USLUGE GOSTU

KORACI ZA SLUŠANJE S EMPATIJOM

Kad slušate uzrujanog gosta:

1. **Ostanite usredotočeni:** Usredotočite se na svoje disanje, zadržite kontakt pogledom i nastavite slušati što vam govori. Kad su gosti uzrujani, oni samo žele riješiti problem. Dopustite im da se ispušu.
2. **Preuzmite inicijativu i ponudite pomoć:** Kako je to biti na mjestu gosta? Koje su to njegove/njezine potrebe kojima se nije udovoljilo? Na primjer. „Razumijem zašto ste ljutiti što vaša soba nije spremna. Dopustite mi da pogledam što mogu učiniti da riješim taj problem“.
3. **Postavljajte detaljna pitanja:** Nastavite postavljati pitanja kako biste shvatili što vam gost pokušava reći te da gostu pokažete da ga slušate i uvažavate ono što govori. Pojasnite koje su gostove potrebe i prikupite više informacija kako biste riješili problem: „Jeste li mislili...?“ ili „Jesam li dobro razumio da....?“
4. **Zadržite mir:** Nemojte se osjećati nekompetentno, ljutito ili nervozno ako gost pretjerano reagira. Gost ima pravo izraziti svoje osjećaje. To nije osobni napad na vas. Ne upuštajte se u svađu. Nemojte govoriti gostima da se smire jer ih to često samo još više ljuti. Nastavite ih slušati i zadržite kontakt pogledom.
5. **Ponovite pritužbu i ispričajte se:** „Htjeli ste da jelo bude pripremljeno bez maslaca“. „Želite još ručnika u svojoj sobi“. Ispričajte se gostu i preuzmite odgovornost za rješavanje problema. Uvjerite gosta da ste ga razumjeli te mu objasnite da je došlo do pogreške za koju je kriv hotel.
6. **Što će riješiti problem?** Objasnite gostu kako ćete to riješiti. Trebate li taj zadatak prenijeti drugom odjelu? Objasnite to gostu umirujućim i iskrenim tonom.
7. **Ne doživljavajte to osobno:** Negativna iskustva nemojte nositi kući sa sobom. Zaboravite neugodnu situaciju i ostavite je iza sebe.

POGLAVLJE 1: PRUŽANJE UČINKOVITE USLUGE GOSTU DOČEKIVANJE I POZDRAVLJANJE GOSTIJU I KOLEGA

Gostoprimstvo i važnost prvog kontakta s gostom

Postupak prijave gosta počinje gostovim zahtjevom da se prijavi u hotel. Gost može doći sam ili u grupi. Djelatnik recepcije počinje postupak prijave pokazujući gostu da je dobrodošao, a važni elementi pri tome su kontakt pogledom, topao osmijeh, pitanja o tome kakvo je bilo putovanje, pomoć da se gostu pomogne oko nekih nedoumica i slično. Kao što je već spomenuto, važnost tople dobrodošlice kako bi gost stekao pozitivan dojam o hotelu i njegovu osoblju je od ključnog značenja. Većina gostiju očekuje ljubaznost zajedno s kvalitetnom uslugom i dobro organiziranim sustavom pružanja te usluge.

Prvi dojam koji gost stekne o hotelskom objektu za vrijeme prijave izuzetno je važan u određivanju atmosfere gostoprimstva i uspostavljanja kontinuiranog poslovnog odnosa. Gost koji je srdačno dočekan i kojem je izražena iskrena dobrodošlica pozitivno će reagirati na hotel i očekivat će sličnu gostoljubivost od ostalih djelatnika hotela. Ako gost doživi mlaku dobrodošlicu, neće biti oduševljen hotelskim objektom te će biti veća vjerojatnost da će tijekom svog boravka pronalaziti nedostatke.

Današnji gosti očekuju da se prema njima pokažu pažnja i poštovanje i mnogi hoteli ulažu velik trud da ispune ta očekivanja – oni koji to ne čine ne trebaju očekivati da će gost ponovo doći. Što čini toplu dobrodošlicu i gostoprimstvo?



To varira od djelatnika do djelatnika. Počinje s tim da djelatnik suosjeća s gostom, s osjećajima osobe koja je više sati ili dana daleko od svog obiteljskog okruženja. Gost može biti pod stresom zbog frustracija koje donose poslovna putovanja, pomaci u redovima vožnje, otkazani letovi, izgubljena prtljaga, jet lag, preskočeni obroci, nepoznato okruženje, nejasne upute ili nepoznavanje funkcioniranja javnog prijevoza. Hotelski djelatnik koji uzima u obzir sve te okolnosti u kojima se nalazi gost lakše će prepoznati tjeskobu, uznemirenost i neprijateljski stav te će na to odgovoriti pozitivno i s razumijevanjem.

POGLAVLJE 1: PRUŽANJE UČINKOVITE USLUGE GOSTU

UTVRĐIVANJE I ISPUNJAVANJE POTREBA GOSTA

PRUŽANJE USLUGA GOSTU

Upit o rezervaciji

Nakon što je djelatnik recepcije gostu izrazio dobrodošlicu, pita ga ima li rezerviranu sobu. Odgovori li gost potvrdno, traži se rezervacija (upisom gostova imena u računalu). Ako je gost došao bez prethodne rezervacije, djelatnik recepcije mora provjeriti raspoloživost soba. Ako ima raspoloživih soba u hotelu, sljedeći korak je popunjavanje prijave.

Udovoljavanje zahtjevima gosta

Zahtjevi gosta obično uključuju tip kreveta, položaj sobe, raspored u sobi, dodatnu opremu, sobe koje su uređene i opremljene za posebne potrebe, trenutnu raspoloživost sobe i cijenu. Ako gost ima rezervaciju, odabir sobe bit će obavljen prije njegova dolaska. Gost koji dolazi bez prethodne rezervacije za djelatnika recepcije predstavlja priliku da optimira prodaju i udovolji gostovim zahtjevima. O prilikama za optimizaciju prodaje govorit će se kasnije u ovom poglavlju.

POGLAVLJE 1: PRUŽANJE UČINKOVITE USLUGE GOSTU

RJEŠAVANJE ZAHTJEVA I UPITA

KNJIGA S INFORMACIJAMA

Osoblje recepcije treba znati odgovoriti gostu koji traži informacije.

Uobičajena gostova pitanja mogu uključivati:

- Možete li mi preporučiti neki restoran u blizini?
- Možete li mi pozvati taksi?
- Gdje je najbliži shopping centar, ljekarna?
- Gdje je najbliža crkva?
- Kako se odavde može doći do kazališta?
- Kada je vrijeme za odjavu iz hotela?
- Kako da dođem do muzeja, knjižnice?
- Koji su rekreacijski sadržaji dostupni u hotelu ili u blizini hotela?
- U koliko sati se vaš restoran otvara za doručak?



OPREMA I POTREPŠTINE

Gost može zatražiti posebnu opremu i potrepštine tijekom rezerviranja sobe, postupka prijave ili tijekom svog boravka u hotelu.

Djelatnik zadužen za rezervacije treba imati pouzdanu metodu bilježenja takvih zahtjeva kako bi se osiguralo da oni budu ispunjeni po gostovu dolasku. Kad gost zatraži posebnu opremu ili potrepštine tijekom postupka prijave ili svog boravka u hotelu, gotovo uvijek će se za to obratiti djelatniku recepcije. Djelatnik recepcije tada upućuje zahtjev odgovarajućoj uslužnoj službi ili odjelu hotela kako bi se zahtjev ispunio.

POGLAVLJE 1: PRUŽANJE UČINKOVITE USLUGE GOSTU

OPREMA I POTREPŠTINE KOJE GOSTI OBIČNO TRAŽE UKLJUČUJU:

- Pomoćne ležajeve
- Dječje krevetiće, kolijevke
- Dodatnu posteljinu/jastuke
- Glačala i daske za glačanje
- Dodatne vješalice za odjeću
- Adaptor



- Transformator
- Dodatne deke
- Vaze
- Sušilo za kosu

POGLAVLJE 1: PRUŽANJE UČINKOVITE USLUGE GOSTU

RJEŠAVANJE PRITUŽBI

ŠEST KORAKA U POSTUPANJU S PRITUŽBAMA GOSTA

Kod postupanja s pritužbama gostiju postoji nekoliko koraka kojih se treba pridržavati:

1. Obraćanje gostu
2. Posvećivanje pažnje
3. Određivanje načina za rješenje
4. Dobivanje odgovora
5. Djelovanje
6. Provjera



Obraćanje gostu

Gostu problem može smetati već dulje vrijeme ili se određeni incident dogodio više puta, a ne samo jednom. Stoga, kada gost napokon odluči iznijeti pritužbu, moguće je da će se zaposleniku obratiti vrlo uzrujano. Kad gost uputi pritužbu, djelatnik koji je prima trebao bi gostu posvetiti punu pažnju.

Pažnja

Sljedeći korak uključuje usredotočenost na ono što gost govori. Zaposlenik treba slušati gosta, a ne pokušavati govoriti istovremeno s gostom. Najbolji pristup je da zaposlenik zadrži prijazan izraz lica te da kimne glavom u znak slaganja s gostom. Zaposlenik se ne bi trebao nikada upuštati u raspravu s gostom o onome što je gost rekao.

Određivanje

Sada je trenutak da se točno odredi u čemu je problem.

Zaposlenik se treba usredotočiti na činjenice u vezi s problemom i baviti se problemom, a ne karakterom gosta koji se tuži. Zaposlenik može postaviti pitanja koja će pomoći razjašnjavanju uzroka problema te vlastitim riječima ponoviti gostu u čemu je problem, uvijek uključujući u analizu i odgovore na pitanja tko, što, gdje i kada.

Odgovori

U ovom trenutku gost je spreman čuti neke odgovore na problem koji je iznio. Zaposlenik bi trebao jasno reći da su gostovi osjećaji potpuno razumljivi te da bi se i on osjećao jednako na njegovu mjestu. Zaposlenik može ponuditi rješenje problema. Ako gost nije zadovoljan ponuđenim rješenjem, može mu se predložiti alternativno rješenje.

Djelovanje

Treba početi djelovati odmah nakon što je završen razgovor s gostom koji je iznio pritužbu. Kad gost vidi da zaposlenik poduzima nešto da bi riješio problem, bit

POGLAVLJE 1: PRUŽANJE UČINKOVITE USLUGE GOSTU

će zadovoljan. Na primjer, ako rješenje znači da treba pozvati odjel domaćinstva, pozivanje ne treba odgađati za kasnije. Odjel domaćinstva treba nazvati odmah, dok je gost još prisutan.

Provjera

Nakon što je problem riješen, treba kontaktirati gosta kako bi se provjerilo je li zadovoljan rješenjem. To je samo još jedan od načina na koji se gostu pokazuje da je njegovu problemu posvećena pažnja te da hotel vodi brigu o tome da on bude zadovoljan. Kad se s gostovom pritužbom postupa na ovakav način, loša situacija može se preokrenuti i pretvoriti u pozitivno iskustvo. Kroz ovakav proces rješavanja problema hotel može zadobiti gostovo povjerenje te dobiti vrlo pozitivnu reklamu kasnijom usmenom predajom.

POGLAVLJE 2: VJEŽBA UČINKOVITE KOMUNIKACIJE NA RADNOM MJESTU

KOMUNICIRANJE S GOSTIMA I KOLEGAMA

INTERAKCIJA ODJELA RECEPCIJE S DRUGIM ODJELIMA HOTELA

Osoblje recepcije je u interakciji sa svim odjelima hotela, uključujući i odjele marketinga i prodaje, domaćinstva, hrane i pića, banketa, kontrole, održavanja, sigurnosti i ljudskih resursa. Tim odjelima recepcija je komunikacijska veza za pružanje usluga gostima. Svaki od odjela ima vlastitu komunikacijsku vezu s osobljem recepcije. Recepcija u bilo kojem tipu hotelskog objekta predstavlja lice i glas gostoprimstva tijekom sva 24 sata. Gosti najčešće pristupaju osoblju recepcije i onda kada trebaju nešto od osoblja drugih odjela. Pregledavajući sljedeće odjele hotelskih objekata, pokušajte shvatiti ulogu recepcije u komunikaciji sa svakim od njih. Kao što je prikazano na slikama 3-1, recepcija je središnje mjesto za razmjenu svih komunikacijskih aktivnosti. Osoblje recepcije mora znati kome može uputiti gostove zahtjeve za pomoć. To uče kroz program obuke o politici kuće i procedurama te kroz stalnu brigu i nastojanje da se gostu pruži izvrsno gostoprimstvo.



POGLAVLJE 2: VJEŽBA UČINKOVITE KOMUNIKACIJE NA RADNOM MJESTU

SUDJELOVANJE U RADNIM SASTANCIMA I RASPRAVAMA

Komunikacija je proces izmjene informacija i ideja. Postoje mnoga sredstva komunikacije. Kako biste bili učinkovit i važan dio osoblja na svom radnom mjestu, važno je da ovladate različitim načinima komunikacije prikladnim u određenim situacijama.

KOMUNIKACIJSKI PROCES

Da bi došlo do komunikacije, poruka mora prijeći od pošiljatelja do primatelja. To se mora dogoditi neovisno o tome o kojem je obliku komunikacije riječ. Da bi komunikacija bila učinkovita, primatelj je mora razumjeti i mora biti u mogućnosti na nju odgovoriti. To znači da potpuna komunikacija uključuje govor, čitanje, slušanje i sposobnost rasuđivanja.

Kad komunikacija prelazi od izvora do primatelja, postoji niz prilika da se njezino originalno značenje promijeni. Stoga su slušanje, rasuđivanje i feedback (povratna informacija) ključan dio komunikacijskog procesa, jer omogućuju pošiljatelju da bude siguran da je primatelj razumio njegovu poruku.

Drugo što treba uzeti u obzir je „buka“ povezana s komunikacijom – što se još događa, koja su ometanja i zapreke prisutni itd. Buka može imati velik utjecaj na poruku koju primatelj iščitava.

POGLAVLJE 2: VJEŽBA UČINKOVITE KOMUNIKACIJE NA RADNOM MJESTU

1. Provjerite datum dolaska i ime.
2. Stavite kopiju telefaksa u omotnicu, napišite ime gosta, datum dolaska i broj rezervacije i na kopiju telefaksa i na omotnicu.
3. Posebne zabilješke unesite u računalo, držite ih na informacijskom pultu, stavite ih u mapu „čuvati do dolaska“ s naznačenim datumom.
4. Svaku večer provjeravajte.
5. Za današnje rezervacije, pričvrstite telefaks za poledinu rezervacije i dajte gostu kad se dođe prijaviti.
6. Zamolite gosta da se potpiše u hotelski dnevnik.

C. Gost bez rezervacije

1. Provjerite današnji popis najavljenih dolazaka.
2. Stavite ga u mapu „čuvati do dolaska“ abecednim redom.
3. Povjerite svaku večer.
4. Nezatraženi telefaks čuvajte tri dana, a zatim ga vratite pošiljatelju pomoću funkcije „replay“. Na primjer, „Odgovor na vaš telefaks za gospodina xxxx, nemamo podataka o tome da je prijavljen u hotelu. Holiday Inn Zagreb“.

D. Gost koji se odjavio

Za hotelsko osoblje:

1. Zamolite hotelskog poslužitelja da odnese telefaks u odjel kojem je upućen za vrijeme radnog vremena.
2. Osoblje recepcije treba upisati ime u hotelski dnevnik.
3. Nakon radnog vremena. Treba ga predati dežurnom djelatniku ako je riječ o hitnom telefaksu, u suprotnom ga treba proslijediti primatelju sutradan ujutro.

POGLAVLJE 2: VJEŽBA UČINKOVITE KOMUNIKACIJE NA RADNOM MJESTU

PRIMJER 2: ODLAZNE TELEFAKS PORUKE

- Treba koristiti standardni oblik odlazne telefaks poruke (koristite tiskana slova).
- Zamolite gosta da se potpiše u mapu zaduženja za telefaks.
- Obavijestite gosta o cijenama za korištenje telefaksa.
- Dva puta provjerite broj sobe gosta i ime u računalu.
- Za gosta koji ne noći u hotelu, zamolite ga da unaprijed ostavi polog na blagajni recepcije.
- Dva puta provjerite tekst telefaksa kako biste bili sigurni da ga možete jasno pročitati, naročito sadržaj teksta.
- Stavite oznaku vremena i ime na obrazac telefaksa.
- Predajte operateru za telefaks uređajem.
- Za hotelsko osoblje, pitajte djelatnika ide li telefaks na njegov vlastiti račun ili na račun kuće te ispunite potvrdu (ako ide na račun kuće, potvrdu bi trebala potpisati ovlaštena osoba/voditelj odjela).
- Za telefaks poruke koje idu na vlastiti račun osoblja ili na račun kuće nemojte dodavati cijenu usluge.
- Nakon što operater pošalje telefaks, kopiju treba predati gostu tako da se spremi u njegov odjeljak za ključeve i zabilježi u dnevnik odlaznih telefaks poruka. Uključite svjetlo za poruke.

Za goste koji su se odjavili, kopiju odlaznog telefaksa čuvajte mjesec dana u mapu telefaksa za odjavljene goste, poredane abecednim redom, a zatim izbrišite.

Operater za telefaks uređajem na kraju dana predat će kontrolni popis odlaznih telefaksa blagajniku recepcije, zajedno sa skicom teksta i potvrdom o zaduženju za uslugu telefaksa. Blagajnik će upisati trošak na račun gosta.

POGLAVLJE 2: VJEŽBA UČINKOVITE KOMUNIKACIJE NA RADNOM MJESTU

PRIMJER 3: DOLAZNA POŠTA

Jedna od mnogih usluga koje nude hoteli je i rukovanje gostovom poštom. Sigurnosti i ažurnoj dostavi gostove pošte treba posvetiti posebnu pažnju.

Hotel može primiti elektroničku poštu za:

1. Prijavljenog gosta
2. Gosta čiji se dolazak očekuje
3. Gosta koji nema rezervaciju
4. Gosta koji se odjavio
5. Hotelsko osoblje.
6. Za prihvatanje telegrama, paketa i preporučenih pisama treba se potpisati u poštarevu knjigu te odmah provjeriti.



Primamo telegrame, pakete i preporučena pisma samo za:

1. Goste u hotelu
2. Goste s rezervacijom
3. Ako je prethodno dogovoreno da hotel primi telegram ili paket.
4. Ako na telegramu ili paketu stoji obavijest da se čuva do gostova dolaska.
5. Goste s navedenom adresom za odgovor.

Ako ne možemo pronaći navedene informacije, treba zamoliti poštara da odmah uruči telegram, paket ili preporučeno pismo.

Za telegrame, treba zamoliti hotelskog poslužitelja da ih odmah odnese gostu/članu osoblja.

POGLAVLJE 2: VJEŽBA UČINKOVITE KOMUNIKACIJE NA RADNOM MJESTU

Prvo treba sortirati dolaznu poštu.

Za hotelske goste:

1. Stavite oznaku datuma na poštu.
1. Dva puta provjerite broj sobe i ime gosta u računalu.
2. Zapišite u hotelski dnevnik (datum, broj sobe, ime gosta, vrstu pošte, vrijeme primitka, potpis djelatnika, potpis gosta itd.)
3. Za paket, telegram i preporučeno pismo, napišite obavijest, stavite obavijest u odjeljak za ključ, čuvajte paket, telegram ili preporučeno pismo na informacijskom pultu, uključite svjetlo za poruke.
4. Stavite pisma i razglednice u odjeljak za ključ, uključite svjetlo za poruke.
5. Predajte ili pošaljite gostu poštu kada to zatraži, za pakete i preporučena pisma zamolite gosta da se potpiše u hotelski dnevnik, isključite svjetlo za poruke.



POGLAVLJE 2: VJEŽBA UČINKOVITE KOMUNIKACIJE NA RADNOM MJESTU

PRIMJER 4: PROSLJEĐIVANJE POŠTE

Odgovornost hotela je da prosljedi poštu gostima nakon što su se oni odjavili. Ta se usluga mora obaviti promptno kako bi gost primio poštu što je prije moguće.

Procedure:

1. Kad gost zamoli da mu se prosljedi pošta nakon njegova odlaska, ispunite obrazac za prosljeđivanje pošte upisujući sljedeće podatke:
 - a. Datum odlaska
 - b. Broj gostove sobe
 - c. Ime gosta
 - d. Adresu za prosljeđivanje (koja vrijedi do određenog datuma)
 - e. Drugu adresu za prosljeđivanje (koja vrijedi nakon gore navedenog datuma)
 - f. Gostovu stalnu adresu
2. Odložite formular u mapu za prosljeđivanje pošte.
3. Provjerite dolaznu poštu.
4. Prosljedite gostovu poštu na adresu koja vrijedi do određenog datuma. Na obrazac za prosljeđivanje pošte zapišite datum i broj komada za svaki tip pošte koji je prosljeđen (pisma, razglednice, telegrami, paketi).

prosljeđivanja pošte:

- datum kad ste prosljedili poštu
- ime osobe kojoj ste prosljedili poštu
- adresu na koju ste prosljedili poštu
- ostale bilješke ako je potrebno.

Zabilježite podatke o prosljeđivanju u dnevnik

POGLAVLJE 2: VJEŽBA UČINKOVITE KOMUNIKACIJE NA RADNOM MJESTU

PRIMJER 5: DAVANJE INFORMACIJA GOSTU

- Djelatnik informacijskog pulta trebao bi znati koje sve usluge hotel nudi.
- Trebao bi znati sve ključne članove hotelskog osoblja: ime, odjel, broj telefona, broj sobe.
- Trebao bi znati posebne „funkcije“ za određeni dan.
- Ostale hotelske informacije.
- Trebao bi znati lokalne putničke agencije.
- Trebao bi znati neke lokalne informacije kao što su: bolnice, uredi stranih konzulata, službe za javnu sigurnost, turistički uredi itd.

Ako gostu ne možete dati željenu informaciju, pokušajte je pronaći ili zamolite nadzornika da vam pomogne te se pobrinete da gostu date točnu informaciju.

PRIMJER 6: PRIMANJE PORUKA

Kod primanja poruka treba koristiti standardni oblik poruka i tiskana slova, a poruku treba tretirati kao povjerljivu.

Ljubazno se javite na telefon.

Dva puta provjerite ime gosta, broj sobe za različite statusse gosta:

1. Prijavljene goste (goste u hotelu)
2. Goste s rezervacijom
3. Goste bez rezervacije
4. Odjavljene goste

Osobu koja zove zamolite da vam kaže svoje ime i telefonski broj.

Zapišite ove podatke:

1. Ime gosta, broj sobe (ako je gost u hotelu)
2. Ime osobe koja je nazvala i telefonski broj (ako je potrebno, zamolite da vam kaže slovo po slovo)
3. Datum, ime, inicijali djelatnika

Pitajte kako glasi poruka.

Ponovite poruku osobi koja je nazvala, ponovite i ime pozivatelja i njegov telefonski broj.



Recite pozivatelju da ćete prenijeti poruku gostu, zahvalite mu što je nazvao te mu zaželite ugodan dan.

Kopiju poruke stavite u odjeljak za ključ i uključite svjetlo za poruke.

- Jedna kopija u odjeljku za ključ
- Jedna kopija za slanje u sobu gosta
- Jedna kopija za mapu

Nemojte zaboraviti isključiti svjetlo za poruke kad gost primi poruku.

Prijavljen gost (gost u hotelu): Postupak kako je gore opisano.

POGLAVLJE 2: VJEŽBA UČINKOVITE KOMUNIKACIJE NA RADNOM MJESTU

OBAVLJANJE TELEFONSKIH RAZGOVORA

Za recepcionara u hotelu vrlo je važno da zna kako se prikladno javljati na telefon. Samim javljanjem na telefon reklamiraju se i promoviraju hotel i njegova uslužnost. Telefonski pozivi koji se primaju na recepciji mogu biti različiti, poput poziva za rezervacije, upita, traženja osobe koja je gost u hotelu i druge vrste poziva. Kakav god bio poziv koji ste uputili ili primili, vaša dužnost kao recepcionara je da budete pristojni i ljubazni.

Prije nego što podignete slušalicu:

Prekinite razgovor ako ste upravo s nekim razgovarali. Ako je u vašem hotelu politika da recepcionar stoji, onda morate stajati. No, ako je politika da recepcionar sjedi, onda sjedite na svojoj stolici. Udahnite i nasmiješite se prije nego što se javite na telefon. Čak i ako ste zauzeti drugim poslovima, pokušajte se od njih na trenutak odvojiti i posvetiti punu pažnju telefonskom razgovoru. Pripremite blok i olovku da možete načiniti bilješke.

Na telefonu:

Pretpostavlja se da ste već nasmiješeni. „Halo, dobro jutro (dobar dan, dobra večer). Dobro došli na recepciju hotela Corevet. Kako vam mogu pomoći? (na primjer) Yianna pri telefonu“. Govorite ljubazno. Nemojte zvučati kao da ste u žurbi. Govorite razgovijetno. Morate biti upoznati s popisom gostiju koji su u hotelu i njihovim imenima. Čuvajte privatnost svojih gostiju. Nemojte davati povjerljive informacije preko telefona kao što su broj sobe i potpuna

adresa gosta. Ako pozivatelj inzistira na tome, recite „Gospođo/gospodine, bojim se da je to politika naše kuće“.



Ako pozivatelj želi razgovarati s gostom koji je u hotelu, zamolite ga da pričeka trenutak. No, nemojte ga pustiti da čeka dulje od 30 sekundi. Zatim pritisnite tipku za čekanje na telefonu. Kad se ponovo javite pozivatelju, započnite razgovor tako da mu pokažete da cijenite što je pričekao, na primjer „Hvala vam što ste pričekali, gospođo/gospodine“. Ako telefonski poziv nije za odjel recepcije, recite „Molim vas, možete li pričekati trenutak, odmah ću vas spojiti s poslovnim uredom ili odjelom marketinga“. Upamtite da ćete kao recepcionar primati najrazličitije vrste telefonskih poziva. Svi će pozivi prvo stići na recepciju.

Na kraju telefonskog razgovora:

Uvijek nastojte ostaviti pozitivan dojam na pozivatelja. Ako ga ne možete spojiti da razgovara s osobom koju je tražio, pitajte „Želite li ostaviti poruku?“ I prije nego što prekinete vezu, spomenite njegovu/njezino ime. Ne ustručavajte se reći „Hvala što ste nazvali“.

POGLAVLJE 3: OBAVLJANJE RADNJI NA RAČUNALU

UNOS PODATAKA U RAČUNALO

Odgovarajuća tehnologija može unaprijediti vaš posao. To ne biste trebali shvaćati kao samo još jedno opterećenje. To treba biti alat koji će omogućiti vašim zaposlenicima da pruže, ne samo dobru, nego odličnu uslugu gostima. To treba biti pouzdana investicija koja će povećati zaradu omogućujući organiziranje informacija i bolje rukovođenje poslovima.

PMS aplikacije

Sustav upravljanja objektom (PMS sustav) organiziran je oko funkcija koje su nužne za pružanje usluga gostu. Softverske opcije koje su ranije navedene u ovom poglavlju samo su neke od brojnih opcija koje su dostupne hotelijerima. Za potrebe ovog pregleda, pretpostavimo da je smještajni objekt opremljen najsuvremenijim PMS sustavom koji je u punoj funkciji.

Glavni meni softverskog programa na ekranu ispisuje sve individualne programe (module) koji su uključeni u sustav.

Djelatnik recepcije može pristupiti svakom od tih individualnih programa unoseći dodijeljene šifre ili slijedeći upute na zaslonu na dodir (touch screen) - vrsti kompjutorskog monitora koji omogućava korisniku da unosi podatke dodirom prsta. Dokumentacija, koja se sastoji ili od isprintanih instrukcija ili onih prikazanih na monitoru, objašnjava kako rukovati hardverom ili softverom koji prate određeni PMS sustav. Ta dokumentacija sastoji se od uputa korak po korak te dijagrama individualnih programa i potprograma, koji su svi izuzetno korisni u obučavanju osoblja.



POGLAVLJE 3: OBAVLJANJE RADNJI NA RAČUNALU

Dijagrami se mogu usporediti s nacrtom zgrade. Rasprava koja slijedi o individualnim programima i potprogramima naglasit će primjenu tih softverskih opcija u PMS sustavu.

1. Rezervacije
2. Upravljanje prihodima
3. Prijava (registracija)
4. Status soba
5. Rukovanje poštom
6. Obračun poziva
7. Odjava
8. Noćni obračun
9. Zahtjevi/izvješća

10. Poslovni (računovodstveni) sustav
11. Domaćinstvo
12. Hrana i piće
13. Održavanje
14. Sigurnost
15. Marketing i prodaja
16. Osoblje
17. Elektronička pošta
18. Kontrolni sat (na ulazu)

PMS SUČELJA

Potpuno integrirani hotelski računalni sustav učinkovito je sredstvo kojim uprava može upravljati i kontrolirati mnoge aktivnosti recepcije i računovodstva.

Važna sučelja hotelskih funkcija uključuju:

- POS sustav
- Sustav računa telefonskih poziva
- Elektronički sigurnosni sustav zaključavanja
- Sustav upravljanja energijom
- Pomoćne gostinske službe
- Uređaje kojima rukuju gosti

POGLAVLJE 3: OBAVLJANJE RADNJI NA RAČUNALU

POS SUSTAV (POINT OF SALE):

POS sustav odnosi se na softver koji je pokrenut na računalima, obično na touch screen terminalima ili bežičnim ručnim uređajima. Restoranski POS sustav pomaže da se transakcije prate u stvarnom vremenu.

Tipični restoranski POS softver može ispisivati račune gosta, ispisivati narudžbe u kuhinju i na šank kako bi se pripremile, obrađivati kreditne kartice i druge platne kartice te raditi izvješća. Neki sustavi, uz to, imaju implementirane bežične pagere i uređaje za primanje elektroničkih potpisa. Kompjuterski terminali postavljeni su na svakom prodajnom mjestu kao što su restorani, spa centri, kafići itd.

Ti terminali spojeni su na centralnu procesnu jedinicu i kad glavni terminal dolazi u interakciju s PMS sustavom, podaci se mogu prenijeti s POS sustava u različite module recepcije i računovodstva za daljnju obradu. Ovaj sustav zadovoljava osnovne ciljeve elektroničke obrade podataka. Vrijeme potrebno za stavljanje troška u gostovu mapu je znatno skraćeno, a često je znatno skraćena i obrada velikog broja podataka. Osim toga, smanjuje se broj pogrešaka i mogućnost zakasnjelih naplaćivanja.

POGLAVLJE 3: OBAVLJANJE RADNJI NA RAČUNALU

SUSTAV RAČUNA TELEFONSKIH POZIVA:

Ovaj sustav može upravljati direktnim pozivima, preusmjeriti pozive tako da se minimizira cijena i obračunavati izlazne pozive. Kad je sustav računa telefonskih poziva sučeljem povezan sa Sustavom upravljanja hotelom (PMS sustavom), on izravno unosi podatke o gostovim telefonskim računima u mapu gosta. Time se smanjuju potreban radni prostor i cijena rada jer nisu potrebni niti telefonski operater niti troškovi održavanja.

ELEKTRONIČKI SIGURNOSNI SUSTAV ZAKLJUČAVANJA:

Neki elektronički sigurnosni sustavi zaključavanja gostima nude opciju „Ne smetaj“. Ta opcija obično uključuje indikator sa zaslonom na kojem se prikazuje ta obavijest kad gost želi privatnost. Obavijest se pokazuje treptavim crvenim svjetlom unutar mehanizma zaključavanja. Taj indikator može se pokrenuti kad sobarica ili neki drugi djelatnik domaćinstva gurne ključ u mehanizam za zaključavanje. Osoblje odjela domaćinstva više ne mora provjeravati lanac na vratima kako bi znalo je li gost još uvijek u sobi.

Sigurnosne funkcije ugrađene u sigurnosni sustav zaključavanja sprečavaju da se vrata otvore dok je ključ u bravi. Time se onemogućava da gost uđe u sobu ako je zaboravio ključ u bravi. Ako ključ ostane u mehanizmu za zaključavanje dulje od prethodno određenog vremena, sustav uništava ključ poništavajući šifrirani kod. Kako bi se izbjegle nezgodne situacije, osoblje bi trebalo obavijestiti goste da će ključ, ako ga ne izvade odmah iz brave, postati neispravan.

Najnoviji elektronički sustavi zaključavanja omogućuju gostu da sam postavi sustav za zaključavanje programirajući vlastiti digitalni kod. Neki elektronički sigurnosni sustavi zaključavanja omogućuju gostima da koriste vlastitu kreditnu karticu za ulazak u sobu. Prilikom prijave gosta u hotel kreditna kartica se provlači kroz magnetski čitač. Čitač „hvata“ i dekodira podatke sadržane na magnetskoj traci na kartici te ih šalje kao pristupni kod vratima odgovarajuće sobe. Kad gost dođe do sobe koja mu je dodijeljena, njegova kreditna kartica funkcionira kao ključ od sobe.

POGLAVLJE 3: OBAVLJANJE RADNJI NA RAČUNALU

IZVJEŠĆA SIGURNOSNIH SUSTAVA ZAKLJUČAVANJA:

Uprava može otkriti koji je ključ-kartica otvorio koja vrata, po datumu i satu. Ako se osoblje hotela i goste obavijesti o toj funkciji sustava, to može pomoći da se smanji broj neugodnih incidenata u gostinskim sobama. Elektronički sigurnosni sustav zaključavanja obično pohranjuje službeni zapis upotrebe šifriranih ključeva-kartica. Neki sustavi ispisuju takva izvješća kronološkim redom. Neki sustavi bilježe i pohranjuju podatke o aktivnosti koji se potom formatiraju kako bi se, na zahtjev, mogla izdati printana izvješća. Kreiranje izvješća, kao i druge funkcije sustava, trebalo bi biti kontrolirano bilo putem identifikacije operatera, bilo putem sigurnosnih lozinki i kodova.

SUSTAV UPRAVLJANJA ENERGIJOM

Grijanje, rasvjeta, ventilacija i klimatizacija nužni su za funkcioniranje hotelskog objekta. Što je ta oprema učinkovitija, to hotel može pružiti bolju uslugu svojim gostima. Sustav upravljanja energijom može čuvati energiju, smanjiti troškove za energiju kao i operativne troškove za gostinske sobe i javne prostore. Važna karakteristika takvih sustava je njihova sposobnost da minimiziraju energetske potrebe zgrade, a da to znatnije ne utječe na komfor u hotelu.

Sustav upravljanja energijom može biti centralna točka modula za upravljanje sobom. Radi se o računalnom kontrolnom sustavu kreiranom tako da automatski upravlja svom mehaničkom opremom objekta. Programiranje takvog sustava omogućava upravi da odredi treba li tu opremu uključiti ili isključiti ili regulirati njezin rad na neki drugi način. Na primjer, ako će soba za sastanke u hotelu biti u upotrebi između 10 sati ujutro i 14 sati poslijepodne, računalo može biti programirano da automatski štedi energiju u onim satima kada soba za sastanke neće biti u upotrebi te da se točno u 10 sati prije podne u sobi postignu optimalni uvjeti koji će gostima omogućiti da se osjećaju ugodno. Ta metoda programiranja može se upotrijebiti za opremu u raznim prostorima objekta.

POGLAVLJE 3: OBAVLJANJE RADNJI NA RAČUNALU

POMOĆNE GOSTINSKE SLUŽBE:

Postavljanje sustava za buđenje i prijenos poruka gostima primjeri su takvih sustava. Glavni razlog za povezivanje sučeljem takvih sustava sa sustavom za upravljanje objektom je jednostavna koordinacija i praćenje funkcija povezanih s uslugama za goste.

Automatizirani sustav za buđenje omogućava djelatnicima recepcije da unesu u računalo broj sobe gosta i traženo vrijeme buđenja.

U određeno vrijeme sustav će automatski nazvati sobu i ponovno nazivati u prethodno određenim intervalima sve dok sustav ne zaustavi pozivanje i zabilježi da se gost nije javio. Ako se gost javi na poziv, sustav će pustiti prethodno snimljen jutarnji pozdrav i zatim prekinuti vezu. Neki sustavi traže da se gost javi na telefon kako bi se potvrdilo da je budan. Zabilješka o odgovorenom pozivu za buđenje obično se čuva u sustavu jedan dan.

Elektronički sustavi za prenošenje poruka kreirani su tako da gosta obavještavaju o tome da ga na recepciji čeka poruka. Neki od tih sustava imaju opciju da na ekranu televizora u gostinskoj sobi prikazuju poruku.

Hoteli su uveli i glasovne pretince, odnosno telefonske sekretarice. To su uređaji koji bilježe telefonske poruke za goste. Pozivatelj, koji želi ostaviti poruku za gosta, izgovori poruku preko telefona, a poruka se snima kako bi je gost poslije mogao čuti. Kako bi pristupio snimljenoj poruci, gost obično mora utipkati određeni telefonski broj, spojiti se s glasovnim pretincem i poslušati poruku koja je prenesena snimljenim glasom pozivatelja. Povezivanje sučeljem glasovnog pretinca sa sustavom upravljanja objektom omogućuje snimanje poruke i njezino slanje u gostinsku sobu, čime se osoblje recepcije oslobađa tog zadatka te se može posvetiti obavljanju drugih zadataka.

Uređaji kojima rukuju gosti:

Ovakvi sustavi mogu se smjestiti u javne prostore hotela ili u gostinske sobe. Izbor uređaja nudi informativne usluge u kombinaciji s pogodnošću usluge u sobi. Uređaji kojima rukuju gosti o kojima se govori u ovom poglavlju uključuju:

- Sustave za samoprijavu i samoodjavu
- Sobne sustave za zabavu
- Sobne sustave za prodaju
- Informacijske sustave

POGLAVLJE 3: OBAVLJANJE RADNJI NA RAČUNALU

SUSTAVI ZA SAMOPRIJAVU I SAMOODJAVU:

Oni nalikuju na bankomate i obično su smješteni u predvorjima hotela. Opremljeni su i video i audio opremom. U sustavu samoprijave gost započinje postupak prijave umećući kreditnu karticu u terminal. Nakon što prikupi podatke za registraciju, na zaslonu terminala može se prikazati popis vrsta soba i cijena. S obzirom na to da su terminali sučeljem povezani sa sustavom upravljanja objektom, moguća je i automatska dodjela sobe.

Terminal također može izdati elektronski ključ-karticu za sobu ili obavijestiti gosta kako da podigne svoj ključ. Terminali smješteni u predvorjima hotela mogu obaviti i postupak odjave gosta. U tom slučaju gost koristi istu kreditnu karticu koju je koristio prilikom prijave te podmiruje svoj račun. Sustav automatski prenosi račun na naplatu na kreditnu karticu te izdaje gostu ispis računa.

Danas gosti imaju na raspolaganju i opciju pregleda svoje mape u svojoj hotelskoj sobi kao i opciju odjave iz svoje sobe. Ovi sustavi mogu se koristiti sobnim terminalima, hotelskom kabelskom televizijom ili telefonom u gostinskoj sobi za pristup i prikaz podataka iz gostove mape na ekranu televizora u

gostinskoj sobi. Kad je sobni terminal sučeljem povezan sa sustavom upravljanja objektom, gosti mogu pristupiti podacima iz svoje mape te mogu odobriti i podmiriti svoje račune. Kad je telefon u gostinskoj sobi sučeljem povezan sa sustavom upravljanja hotelskim objektom, i on se može koristiti da se detalji gostove mape prikažu na ekranu televizora. Sustav gostu prikazuje detalje iz njegove mape te se pokreće postupak samoodjave. Kopije gostove mape obično su dostupne na recepciji.

Ovakvi sustavi skraćuju vrijeme koje je potrebno za obavljanje prijave i odjave gostiju. No, oni se mogu koristiti i za predstavljanje objekta gostu kao i za predstavljanje svih raspoloživih usluga i pogodnosti. Uređaji za automatsku prijavu i odjavu gostiju oslobađaju osoblje recepcije tog posla te im omogućuju da posvete više vremena gostima koji iziskuju veću pažnju.

POGLAVLJE 3: OBAVLJANJE RADNJI NA RAČUNALU

SOBNI SUSTAVI ZA ZABAVU

Kad se sučeljem poveže sa sustavom upravljanja objektom, sustav sobnog kina nudi i mogućnost gledanja televizijskih kanala koji se plaćaju. Sučelje uključuje i uređaj za mjerenje vremena. Nakon što je određeni kanal bio uključen određeno vrijeme, uređaj pokreće automatski sustav naplate šaljući račun u mapu gosta.

Samostojeći sobni kinosustavi obično funkcioniraju tako da gost mora nazvati hotelsku službu i zatražiti da se sustav sobnog kina uključi. Operater koji uključi program ujedno je odgovoran za slanje računa u mapu gosta. Iako pristup toj usluzi putem telefona nije posve automatiziran, on osigurava glasovnu potvrdu traženja usluge, što smanjuje na minimum eventualno gostovo osporavanje računa za traženu uslugu.



POGLAVLJE 3: OBAVLJANJE RADNJI NA RAČUNALU

SOBNI APARATI ZA PRODAJU:

Neautomatizirani minibarovi u gostinskim sobama podrazumijevaju da početno stanje inventara u njima zabilježi ili sobarica ili neki drugi djelatnik odjela domaćinstva prilikom svojih redovitih obilazaka soba. U svakom slučaju djelatnik koristi prijenosno računalo ili telefon u gostinskoj sobi kako bi se povezoao s udaljenim kompjutorskim terminalom minibara. Unosi se šifra konzumiranih proizvoda, ispisuje izvještaj za određenu gostinsku sobu te se konzumirani proizvodi naplaćuju putem sustava za upravljanje objektom, a potom se izdaje nalog za popunjavanje zaliha.

Ako su ti sustavi elektronički, mogu sadržavati senzore s optičkim vlaknima koji bilježe vađenje pohranjenih proizvoda. Kad se senzor pokrene, on bilježi transakciju i prenosi je u mikroprocesor. Individualni sobni mikroprocesori obično su povezani s udaljenom centralnom jedinicom koja pohranjuje podatke o zabilježenim transakcijama. Centralna jedinica pretvara transakcije u račune te ih šalje u sustav upravljanja objektom, gdje se ulažu u mapu gosta. Elektronički sustav upravljanja minibarom osigurava praćenje podataka o redovitom popunjavanju zaliha te određuje potrebu za popunjavanjem sobnih uređaja za prodaju.

Takvi sustavi opremljeni mikroprocesorima omogućuju hotelskoj upravi da koristi daljinsku centralnu konzolu kako bi zaključala sobne jedinice za prodaju. Neki sustavi omogućuju gostima da otključaju svoje minibarove pomoću ključa sobe. Povezivanje sučeljem sa sustavom upravljanja objektom pomaže da se smanji učestalost zakasnjelih naplata te da se snizi cijena rada.

POGLAVLJE 3: OBAVLJANJE RADNJI NA RAČUNALU

INFORMACIJSKI SUSTAV ZA GOSTE:

Ovi sustavi temelje se na televiziji i mogu se povezati s kabelskom mrežom, servisnim obavijestima, voznim redovima, jelovnicima restorana, a mogu imati i pristup internetu. Kad sobno računalo ima pristup internetu, gost može pristupiti:



- Voznom redu zrakoplovne luke
- Vodiču kroz lokalne restorane
- Burzovnom izvještaju
- Novostima i sportskim vijestima
- Trgovačkim katalozima i transakcijama
- Videoigrama i casino igrama

Ovakvi sustavi mogu biti povezani i s hotelskom kabelskom televizijom, a ta povezanost omogućuje hotelu da informira goste koji noće u hotelu, kao i one koji prisustvuju banketima i sastancima, o svim događajima i uslugama, da turiste opskrbi informacijama o lokalnim zanimljivostima i atrakcijama te da poslovne putnike informira o dodatnim uslugama koje hotel nudi.

POGLAVLJE 3: OBAVLJANJE RADNJI NA RAČUNALU

PRISTUP INFORMACIJAMA PUTEM RAČUNALA

Osoblje recepcije koristi kompjutorske softvere za upravljanje rezervacijama. Koristeći taj program, određuju koje su sobe raspoložive za određenu noć ili niz noći. Osoblje recepcije koristi softver i za prijavu i odjavu gostiju te za ispis računa. Uz to, u računalu mogu provjeriti je li soba očišćena prije nego što prijave gosta. Naposljetku, osoblje recepcije unosi ime i prezime gosta i njegovu e-mail adresu u svoju bazu podataka za budućnost.



KREIRANJE I IZDAVANJE PODATAKA POMOĆU RAČUNALA

Uređaji za izdavanje podataka iz računala korisniku izdaju informacije pohranjene u računalu. Uređaji za izdavanje podataka kreiraju podatke u različitim oblicima, uključujući audio, vizualne i hard kopije, primjerice u obliku formulara za statuse soba, faktura, računa gosta itd.

POGLAVLJE 3: OBAVLJANJE RADNJI NA RAČUNALU

PRIMJER 1. REZERVACIJE PUTEM PMS SUSTAVA


Program za rezervacije koristi se kako bi se obavile rezervacije za individualne goste, putničke agencije, grupe i tvrtke. Kad pristupite tom programu sa zaslona „Profile“ (odabirom tipke New Resv.) ili sa zaslona „Rate Query Details“ (odabirom tipke Resv.), informacije o cijeni i tipu sobe automatski popune odgovarajuća polja u programu za rezervacije. Ako je potrebno, možete unijeti i promjene.

Program za rezervacije sastoji se od sljedećih odjeljaka:

Zaglavlje: Informacije o gostu, tvrtki u kojoj je zaposlen, putničkoj agenciji, grupi i članstvu u nekoj organizaciji. Tipka vas direktno povezuje s prikazom gostova profila, gdje su pohranjeni svi podaci o gostu.

Detalji: Detalji o gostovu boravku, uključujući datum dolaska i odlaska, informacije o sobi i cijeni, način plaćanja, kreditnim karticama i paketima.

Dodatni odjeljci: Dodatne informacije, poput zahtjeva za prijevoz. Ta se polja mogu prilagoditi za svaki objekt posebno. Opcije u ovom odjeljku mogu kontrolirati hoće li transakcije biti prenesene na gostov račun, može li taj gost koristiti videoodjavu te vrijeme odjave. Ovaj se odjeljak pojavljuje kada je parametar aplikacije Reservation-Reservation More Fields podešen na Y (to je default opcija).



The screenshot shows a software interface for managing reservations. It includes fields for Name, Phone, Address, and other guest information. There are also sections for room details, rates, and a 'More Fields' section with various checkboxes and dropdown menus. The interface is designed for data entry and management of hotel reservations.

POGLAVLJE 4: POSTUPANJE S PRITUŽBAMA GOSTIJU

IDENTIFICIRANJE I OBJAŠNJAVANJE KLJUČNIH RAZLOGA ZAŠTO SE GOST ŽALI

PRITUŽBE GOSTA

Možda i nema jednostavnog odgovora na pritužbe gosta, ali postoje neka osnovna pravila kojih se treba pridržavati. Držeći se tih pravila, zaposlenici i uprava imat će veće izgleda da gosta koji se žali pretvore u stalnog gosta hotela.

Navodimo nekoliko osnovnih pravila u postupanju s pritužbama gosta:

- **Ne svadajte** se s gostom koji se žali; pretpostavite da je u pravu, jer gost možda i jest u pravu.
- **Uvijek pažljivo** slušajte gostovu pritužbu.
- Pokušajte se staviti na mjesto gosta; kako biste se osjećali?
- **Nikada ne podižite** glas niti ne vičite na gosta; budete li pristojni, možete gosta umiriti.
- **Budite objektivni** i pokušajte saznati sve činjenice; pokušajte izdvojiti subjektivne izjave koje možda gost iznosi.
- **Pokažite gostu** da ste zabrinuti zbog situacije.
- Ako je gost u pravu, recite mu da ćete vi i hotel poduzeti sve da odmah ispravite pogrešku.
- **Ako je gost** vrlo glasan ili je problem privatne prirode, povedite ga na mjesto gdje ga ostali gosti ne mogu čuti.
- **Ako gost** nije u pravu i pritužba je povezana s politikom hotela koje se vi morate pridržavati, budite ljubazni, ali objasnite gostu kakva je politika hotela i zašto je takva. Primjer toga je politika vremena odjave.
- **Djelatnik recepcije** trebao bi imati podršku nadzornika. Ako djelatnik ne može sam riješiti pritužbu, trebao bi se umiješati nadzornik i pokušati je riješiti.
- **U slučaju nezgode** ili krađe zaposlenik nikada ne treba prihvatiti odgovornost u ime hotela. U tom slučaju upravitelj je jedini koji se treba pozabaviti tim problemom.



POGLAVLJE 4: POSTUPANJE S PRITUŽBAMA GOSTIJU

POKAZIVANJE POZITIVNIH PRILIKA KOJE MOGU NASTATI IZ PRAVILNOG POSTUPANJA S PRITUŽBOM GOSTA

Nakon što je problem riješen, gosta treba kontaktirati kako bi se provjerilo je li zadovoljan rješenjem. To je samo još jedan od mnogih načina da se gostu pokaže da je njegovu problemu poklonjena pažnja i da hotel želi da on bude zadovoljan. Kad se s gostovom pritužbom postupa na ovakav način, loša situacija može se pretvoriti u pozitivno iskustvo. Kroz proces rješavanja problema kao što ovaj upravo opisani hotel može zadobiti povjerenje gosta i vrlo pozitivnu reklamu usmenom predajom.

PRIMJENA STANDARDNIH ORGANIZACIJSKIH POSTUPAKA ZA POSTUPANJE S PRITUŽBAMA



Šest koraka u postupanju s pritužbama gosta

Kod postupanja s pritužbama gostiju postoji nekoliko koraka kojih se treba pridržavati:

1. Obraćanje gostu
2. Posvećivanje pažnje
3. Određivanje opcija za rješenje
4. Pronalaženje odgovora
5. Djelovanje
6. Provjera

POGLAVLJE 4: POSTUPANJE S PRITUŽBAMA GOSTIJU

Obraćanje gostu

Gostu problem može smetati dulje vrijeme ili se određeni incident dogodio više puta, a ne samo jednom. Stoga, kada gost napokon odluči iznijeti pritužbu, moguće je da će se zaposleniku obratiti vrlo uzrujano. Kad gost uputi pritužbu, djelatnik koji je prima trebao bi gostu posvetiti punu pažnju.

Pažnja

Sljedeći korak uključuje usredotočenost na ono što gost govori. Zaposlenik treba slušati gosta, a ne pokušavati govoriti istovremeno kad i gost. Najbolji pristup je da zaposlenik zadrži prijazan izraz lica te da kimne glavom u znak slaganja s gostom. Zaposlenik se ne bi trebao nikada upuštati u raspravu s gostom o onome što je rekao.

Određivanje

Sada je trenutak da se točno odredi u čemu je problem. Zaposlenik se treba usredotočiti na činjenice u vezi s problemom i baviti se s problemom, a ne karakterom gosta koji se tuži. Zaposlenik može postaviti pitanja koja će pomoći razjašnjavanju uzroka problema te vlastitim riječima ponoviti gostu u čemu je problem, uvijek uključujući u analizu i odgovore na pitanja tko, što, gdje i kada.

Odgovori

U ovom trenutku gost je spreman čuti neke odgovore na problem koji je iznio. Zaposlenik bi trebao jasno reći da su gostovi osjećaji potpuno razumljivi te da bi se i on osjećao jednako na njegovu mjestu. Zaposlenik može ponuditi rješenje problema. Ako gost nije zadovoljan ponuđenim rješenjem, može mu se predložiti alternativno rješenje.

Djelovanje

Djelovati treba odmah nakon što je završen razgovor s gostom koji je iznio pritužbu. Kad gost vidi da zaposlenik poduzima nešto da bi riješio problem, bit će zadovoljan. Na primjer, ako rješenje znači da treba pozvati odjel domaćinstva, pozivanje ne treba odgađati za kasnije. Odjel domaćinstva treba nazvati odmah, dok je gost još prisutan.

Provjera

Nakon što je problem riješen, treba kontaktirati gosta kako bi se provjerilo je li zadovoljan rješenjem. To je samo još jedan od načina na koji se gostu pokazuje da je njegovu problemu posvećena pažnja te da hotel vodi brigu o tome da on bude zadovoljan. Kad se s gostovom pritužbom postupa na ovakav način, loša situacija može se preokrenuti i pretvoriti u pozitivno iskustvo. Kroz ovakav proces rješavanja problema hotel može zadobiti gostovo povjerenje i vrlo pozitivnu reklamu kasnijom usmenom predajom.

POGLAVLJE 5: PRUŽANJE USLUGA RECEPCIJE

PRIPREMA ZA DOLAZAK GOSTIJU

DOBRODOŠLICA I PRIJAVA GOSTIJU

PRIJAVA

Moduli za prijavu gostiju uvelike su poboljšali postupak prijave. S obzirom na to da su informacije već preuzete prilikom rezervacije, manje je vremena potrebno za samu prijavu. Osoblje recepcije treba samo provjeriti zahtjeve gosta u vezi s tipom sobe i položajem te odrediti sobu prema opremi i njezinu statusu. Na sličan se način rješavaju i provizije za nenajavljene goste bez rezervacije. Utvrđuje se i način plaćanja. Plastična kartica-ključ može se izdati nakon što se promijeni sigurnosni modul ulaznog koda za sobu.

Postupak prijave gosta može se obaviti i putem samoprijave, postupka koji zahtijeva da gost umetne kreditnu karticu s magnetskom trakom na kojoj su zabilježeni svi osobni i financijski podaci o njemu u terminal za samoprijavu te da odgovori na nekoliko jednostavnih pitanja koja se odnose na njegov boravak. Baza podataka o popunjenosti soba koju kreira voditelj odjela domaćinstva putem računala dostupna je recepciji. Osoblje recepcije odabire sobu za gosta i izdaje ključ. Ukupno vrijeme potrebno za prijavu iznosi manje od pet minuta.



POGLAVLJE 5: PRUŽANJE USLUGA RECEPCIJE

PRIPREMA ZABILJEŠKI I IZVJEŠĆA RECEPCIJE

STATUS SOBA

Pristup modulu statusa soba pruža informaciju o dostupnosti za ulazak u gostinske sobe. Postoje dva tipa statusa soba: rezervacijski i domaćinski. Rezervacijski status može biti otvoreno, potvrđeno, zajamčeno ili obnovljeno. Domaćinski status može biti slobodna, u procesu čišćenja ili izvan upotrebe. Rezervacijski status održava odjel za rezervacije ili rezervacijski sustav, dok domaćinski status određuje odjel domaćinstva. Karakteristika statusa sobe je jedna od najvažnijih u sustavu upravljanja objektom. Ona rješava operacionalne probleme kod prijave i pomaže ostalim odjelima. Taj modul, koji može koristiti istu bazu podataka kao i modul za rezervacije, daje izvješća koja koriste osoblje domaćinstva, voditelj recepcije i osoblje recepcije, voditelj odjela za održavanje, noćni obračunavatelj prihoda, osoblje odjela za rezervacije te odjel za marketing i prodaju.



Voditelj odjela domaćinstva mora znati koje su sobe popunjene, a koje treba očistiti, osoblje recepcije mora znati je li soba rezervirana ili je raspoloživa za prodaju, voditelj odjela za odražavanje mora izrađivati planove za rutinsko ličenje i obnavljanje soba, noćni obračunavatelj prihoda mora znati koje su sobe prodane kako bi mogao završiti noćni obračun prihoda, osoblje odjela za rezervacije treba informacije o dostupnosti soba, a odjel za marketing i prodaju mora imati svježije informacije o raspoloživosti soba za konvencije i sastanke.

POGLAVLJE 5: PRUŽANJE USLUGA RECEPCIJE

SLANJE

Modul za slanje sustava za upravljanje objektom često predstavlja jednu od prvih dobrobiti koje je ostvario voditelj recepcije: trenutačno slanje računa koje su napravili gosti. Na taj način, ne samo što je postupak slanja moderniziran, već je zajamčena i preciznost.

Sustav za upravljanje objektom omogućava da se slanje obavi na prodajnom mjestu u restoranu, lounge baru ili suvenirnici. Na isti način troškovi sobe i porezi, kao i troškovi telefonskih poziva, mogu se u vrlo kratkom roku poslati u elektroničku mapu gosta. Vrlo je lako obaviti transfere i prilagodbe gostovih troškova (uz odobrenje uprave) u gostovoj mapi. Troškovi koje je napravio gost mogu se poslati u elektroničku mapu tako da se upiše broj sobe, iznos računa, odjel i tip transakcije.

Ti podaci se pohranjuju u memoriju te se iz nje izvlače na upit, prilikom izrade izvješća ili prilikom odjave gosta. No, preciznost tih računa i troškova još uvijek ovisi o djelatniku koji radi za POS terminalom. Ako se unese netočan broj sobe (umjesto sobe 412 upiše se 712) ili netočan iznos (umjesto 320 kuna se unese 230 kuna) slanje računa također će biti netočno.

Nakon što osoblje recepcije procesira isplatu, taj se račun šalje u elektroničku mapu upisom broja sobe, iznosa računa, odjela i tipa transakcije. Noćni obračunavatelj prihoda provjerava točnost ukupnih iznosa sa svih odjela.

POGLAVLJE 5: PRUŽANJE USLUGA RECEPCIJE

ODJAVA

Neugodnosti prilikom odjave (dugi redovi, rasprave o iznosu računa) uvelike su smanjene opcijom odjave u sustavu upravljanja objektom, koja u nekoliko sekundi može isprintati detaljnu, jasnu i potpunu mapu gosta.

Rasprave oko računa gosta još se uvijek događaju u vrijeme odjave, ali ne tako često. Slanje računa za međunarodni telefonski poziv u mapu sobe 295 umjesto u mapu sobe 296 manje je vjerojatno pri korištenju sustava upravljanja objektom jer je on sučeljem povezan sa sustavom za obračun telefonskih poziva te se trošak poziva automatski šalje u gostovu elektroničku mapu.

Poboljšana je i učinkovitost prilikom odjave time što osoblje recepcije iz memorije vadi kopiju gostove mape te je pruža gostu na uvid. Gost je već ranije prilikom prijave naveo način plaćanja. Već je napravljena kopija kreditne kartice ili je obavljeno plaćanje unaprijed. Dopušteni limit kredita odobren od kartične kuće te dopušteni limit kredita odobren od hotela pod kontrolom su sustava za upravljanje objektom. Na taj se način izbjegavaju visoka zaduženja, odnosno da dođe do toga da gost duguje hotelu velike iznose. Kupnja proizvoda ili usluga u posljednji trenutak automatski se bilježi na POS terminalima.

Gost obavlja postupak odjave potvrđujući način plaćanja. Djelatnik recepcije može predložiti gostu da rezervira sobu za budući dolazak u istom objektu ili u nekom drugom objektu tog hotelskog lanca. U tom trenutku se elektronički obavlja i prijenos podataka u glavnu knjigu poslovanja. Nadgleda se aktivnost blagajne, kao i sve informacije o dnevnim odjavama (poput broja odlazaka i vremena odlazaka gostiju). Sustav upravljanja objektom može izraditi popis unaprijed plaćenih računa za goste koji su platili gotovinom prilikom prijave. Ta lista sprečava goste da dodaju troškove za proizvode ili usluge u svoju mapu.



POGLAVLJE 5: PRUŽANJE USLUGA RECEPCIJE

Gost može izbjeći stajanje u redu prilikom odjave koristeći uslugu sobne odjave, opciju sustava upravljanja objektom koja omogućava gostu da pomoću televizora u gostinskoj sobi obavi odjavu iz hotela. Za takav postupak, noćno osoblje recepcije osvježenu kopiju gostove mape ubaci ispod vrata u gostovu sobu noć prije njegove odjave.

Gost unosi nekoliko brojki u daljinski upravljač kako bi započeo proces odjave. Nakon što odgovori na nekoliko pitanja o računima za tu sobu, točnosti iznosa i načinu plaćanja, postupak je završen. Ako želi, gost može na recepciji podignuti kopiju svoje mape.

NOĆNI OBRAČUN PRIHODA

To je vrlo zahtjevan posao. Osim što mora raditi kao djelatnik recepcije i unositi podatke o odgovarajućim sobama i porezima u mape gostiju, noćni obračunavatelj prihoda mora napraviti i obračun gostovih dnevnih transakcija. Svakodnevno se mora vršiti nadzor računa gostiju radi provjere eventualnog prekoračenja kreditnog ograničenja i količine novca koju gost duguje hotelu. Moraju se provjeriti zaduženja na raznim odjelima te usporediti s ukupnim iznosom u gostovoj mapi. Gostova plaćanja moraju se unijeti u mapu kako bi se osvježio iznos nepodmirenih računa. Iako sve to zvuči jednostavno, može biti vrlo zahtjevan i naporan posao.

Sustav za upravljanje objektom pojednostavljuje postupak noćnog obračuna prihoda tako što radi ispise ukupnih troškova po odjelima i gostinskim mapama. Ti podaci zatim se slažu u oblik standardnog izvješća. Financijski podaci predloženi u dnevnom izvještaju služe upravi objekta za procjenu financijske uspješnosti određenog dana. U tom modulu može se koristiti i elektronička pošta jer noćni obračunavatelj prihoda može poslati e-mail djelatnicima raznih odjela o konačnom noćnom obračunu ili drugim operativnim detaljima protekle noći.

UPITI/IZVJEŠTAJI

Ova opcija sustava za upravljanje objektom omogućava upravi da u bilo koje vrijeme dođe do operativnih ili financijskih podataka. Voditelj recepcije može htjeti provjeriti broj raspoloživih soba za određenu noć, broj gostiju čija se prijava očekuje, broj gostiju čija se odjava očekuje, trenutni izvještaj o statusu soba odjela domaćinstva ili izvještaj o nepodmirenim računima gostiju. Svi se ti izvještaji vrlo lako mogu dobiti preko sustava upravljanja objektom. Opcija upita/izvještaja PMS sustava omogućuje upravi i rukovoditeljima da uvijek budu u tijeku sa svim aktivnostima i financijskim stanjem.

POGLAVLJE 5: PRUŽANJE USLUGA RECEPCIJE

PRAVILA KOMUNIKACIJA NA RECEPCIJI

- Moje ime je..., molim vas, nazovite u bilo koje vrijeme i bit će mi drago ako vam mogu pomoći. Uživajte u svom boravku kod nas.
- Kakvu biste sobu željeli?
- Koliko planirate ostati?
- Dopustite da provjerim je li soba slobodna.
- Žao mi je, gospođo/gospodine. Možemo vas smjestiti samo na nekoliko noći u ovom trenutku, no staviti ćemo vas na prioritetno mjesto na listi čekanja za ostale dane i obavještavat ćemo vas o raspoloživosti soba.
- Mogu li pitati plaćate li gotovinom ili kreditnom karticom?
- Hoćete li račun podmiriti čekom?
- Politika našeg hotela je da se unaprijed ostavlja polog. Gospodine..., biste li otišli do blagajne, molim vas.
- Samo trenutak, provjerit ću je li prijavljen.
- Možete ga nazvati hotelskim telefonom. Nalazi se iza onog stupa.
- Možete li pričekati nekoliko minuta? Sada ću zamoliti poslužitelja da ga pronađe.
- Žao mi je što to nisam dobro objasnio.
- Mogu li vas zamoliti da stanete na kraj reda na recepciji?
- Nadamo se da ćete uskoro ponovo doći.
- Naravno, možete ostaviti poruku.
- Samo trenutak, molim vas. Žao mi je što ste čekali, Izvolite, molim. Molim vas, možete li ponoviti?
- Bojim se da trenutačno nema nikakve poruke za vas.
- Mogu li pitati koliko namjeravate ostati u hotelu?
- Mogu li vam pomoći?
- Jeste li posluženi?
- Poslat ću nekoga da vas odmah posluži.
- Žao mi je, ali ne razumijem. Poslat ću svog voditelja da vam pomogne.
- Gospodine..., ovo je jedini raspoloživi ključ, to je radi vaše osobne zaštite.
- Pobrinit ću se da obavijestim osoblje o vašoj novoj lokaciji i da sve poruke i pozivi budu proslijeđeni tamo.



CORE-VET

www.corevet.eu

Strukovno obrazovanje i bolji izgledi za zapošljavanje nekvalificiranih i polukvalificiranih djelatnika u turizmu i ugostiteljstvu

FRONT OFFICE

Obrazovni materijali
Standardi za recepcionare i usluge odjela recepcije