



# CORE-VET

[www.corevet.eu](http://www.corevet.eu)

Επαγγελματικές ευκαιρίες για ανειδίκευτους  
και ημειδικευμένους εργαζομένους στον τομέα  
του τουρισμού

HOUSEKEEPING

Εκπαιδευτικό υλικό – εγχειρίδιο  
ΒΑΣΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΓΝΩΣΕΙΣ - ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ  
ΠΡΟΤΥΠΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΡΕΣΕΨΙΟΝΙΣΤ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ



Lifelong  
Learning  
Programme

Με την υποστήριξη του Προγράμματος Δια Βίου Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα ανακοίνωση δεσμεύει μόνο τον συντάκτη της και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για τυχόν χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ .....</b>	<b>3</b>
ΠΑΡΟΧΗ ΑΡΙΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ .....	3
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ .....	4
ΠΑΚΕΤΟ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ .....	7
ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ .....	9
ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	10
ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ .....	11
ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	13
<b>2 - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....</b>	<b>15</b>
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ.....	15
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	16
ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ .....	17
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΣΥΝΟΜΙΛΙΕΣ .....	24
<b>3 - ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ .....</b>	<b>25</b>
ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΕ Η/Υ .....	25
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΣΩ Η/Υ .....	35
<b>4 - ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΔΟΧΗΣ.....</b>	<b>37</b>
ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΛΟΓΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΝΤΑΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ .....	37
ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΣΤΙΣ ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	38
<b>5 - ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ .....</b>	<b>40</b>
ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΦΙΞΗ ΤΩΝ .....	40
ΚΑΛΩΣΟΡΙΣΜΑ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	40
ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ.....	41
ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΟΔΟΧΗ.....	45

# 1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

## ΠΑΡΟΧΗ ΑΡΙΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Η υποδοχή είναι η καρδιά ή το κέντρο ενός ξενοδοχείου. Είναι το τμήμα που κάνει την πρώτη και την τελευταία εντύπωση στους πελάτες, καθώς και το μέρος στο οποίο πηγαίνουν οι πελάτες για να ζητήσουν πληροφορίες και υπηρεσίες κατά τη διάρκεια της παραμονής τους.

Βασικός ρόλος της υποδοχής είναι αυτός του μεσολαβητή μεταξύ του πελάτη και των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου. Άλλος ρόλος της υποδοχής είναι επίσης να παρέχει υποστήριξη και βοήθεια για την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες. Ο αριθμός των επαφών και των συναλλαγών μεταξύ των πελατών και του ξενοδοχείου κατά τη διαμονή τους καθορίζει τον τύπο και τη φύση των αρμοδιοτήτων της υποδοχής.



## ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΕΝΟΣ ΠΕΛΑΤΗ ΕΙΝΑΙ:

- προ-άφιξη
- άφιξη
- διαμονή
- αναχώρηση

Διάφορες συναλλαγές μεταξύ του πελάτη και του ξενοδοχείου εξαρτώνται συνεπώς από το στάδιο της διαμονής των πελατών. Οι συναλλαγές μπορούν να γίνουν καλύτερα κατανοητές μέσα από τον κύκλο των πελατών.

# 1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

## ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

1. **Πουλάει** τα δωμάτια
  - Δέχεται κρατήσεις Αναλαμβάνει τους πελάτες που καταφθάνουν χωρίς να έχουν ενημερώσει (walk-in)
  - Εκτελεί τη διαδικασία εγγραφής
2. **Παρέχει πληροφορίες** σχετικά με τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου
  - Όσον αφορά την εσωτερική λειτουργία του ξενοδοχείου
  - Όσον αφορά εξωτερικές εκδηλώσεις και τοποθεσίες
3. **Συντονισμός** υπηρεσιών πελατών
  - Μεσολαβεί μεταξύ των όλων των επιμέρους τμημάτων του ξενοδοχείου
  - Χειρίζεται τα προβλήματα και τα παράπονα των πελατών
4. **Αναφορές** κατάστασης δωματίων
  - Συντονίζει τις πωλήσεις δωματίων και το τμήμα οροφοκομίας: κατάσταση «κατειλημμένο», κατάσταση «υπό αλλαγή», κατάσταση «εκτός λειτουργίας»
5. **Διατήρηση** των λογαριασμών των πελατών
  - Ενημερώνει την καρτέλα κινήσεων και τον λογαριασμό
  - Κάνει καταχωρήσεις στην καρτέλα κινήσεων (ενημέρωση) Ελέγχει τις πιστώσεις Καταγράφει τις συναλλαγές των πελατών
6. **Τακτοποίηση** των λογαριασμών των πελατών
  - Ετοιμάζει την υπεύθυνη δήλωση των πελατών Ελέγχει τις κινήσεις στην καρτέλα κινήσεων Εκτελεί τη διαδικασία check-out
7. **Δημιουργία** φακέλου πελατών
  - Καταγράφει τα προσωπικά στοιχεία των πελατών για μελλοντική αναφορά

**Περίληψη των εργασιών της υποδοχής. (Πηγή: Michael L Kasavana)**

# 1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Για να καταφέρει ένα ξενοδοχείο να παρέχει άριστο επίπεδο φιλοξενίας, οι εργαζόμενοι που θα παρέχουν τις υπηρεσίες πρέπει να έχουν αρκετές γνώσεις πάνω στον τομέα των δημοσίων σχέσεων.

Για να επιτευχθεί το επίπεδο αυτό, χρειάζονται έντεκα βασικές δεξιότητες φιλοξενίας. Αυτές είναι οι εξής:



- Να χαμογελάτε
- Να χαιρετάτε
- Να συζητάτε
- Να χρησιμοποιείτε το προβλεπόμενο πρωτόκολλο για τις τηλεφωνικές συνομιλίες
- Να βοηθάτε
- Να δίνετε προσοχή στους άλλους
- Να δημιουργείτε θετική εικόνα κατά την αναχώρηση
- Να ελέγχετε αν οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι
- Να διατηρείτε θετική στάση
- Να παίρνετε θετικές αποφάσεις
- Να έχετε αίσθηση του χιούμορ

## Να χαμογελάτε

Αν χαμογελάτε όταν επικοινωνείτε με τους πελάτες, δημιουργείτε μια φιλική ατμόσφαιρα. Χαμογελώντας, οι υπάλληλοι δείχνουν στους πελάτες ότι χαίρονται που επέλεξαν το ξενοδοχείο αυτό για τη διαμονή τους. Ένα χαμόγελο λέει «Είμαστε ιδιαίτερα χαρούμενοι που είστε εδώ!»

## Χαιρετισμός

Ο χαιρετισμός ενός πελάτη περιλαμβάνει τόσο το χαμόγελο όσο και τη διαπροσωπική επαφή. Για παράδειγμα, εάν δεν γνωρίζετε το όνομα του πελάτη, η κατάλληλη προσφώνηση είναι «κύριε ή κυρία».

## Συνομιλία

Κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας, φροντίστε να χρησιμοποιείτε το όνομα του πελάτη όσες περισσότερες φορές γίνεται. Στους ανθρώπους αρέσει να ακούν το όνομά τους· είναι μια πολύ θετική μορφή αναγνώρισης.

# 1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

## Τηλεφωνικό πρωτόκολλο

Απαντάμε στο τηλέφωνο όσο γίνεται πιο γρήγορα, οπωσδήποτε μέχρι το τρίτο χτύπημα.

Σε κανέναν δεν αρέσει να περιμένει, αλλά εάν δεν γίνεται αλλιώς, ευχαριστούμε τον πελάτη για την αναμονή.

## Βοήθεια

Όταν ο πελάτης φτάνει στο ξενοδοχείο και κατά τη διάρκεια της διαμονής του, πρέπει να γνωρίζει ότι οι εργαζόμενοι είναι εκεί για να ακούσουν τις ανάγκες του. Κάθε φορά που ένας εργαζόμενος μιλάει με έναν πελάτη, πρέπει να κλείσει τη συνομιλία με τη δήλωση «Μην διστάσετε να με ζητήσετε αν χρειαστείτε οποιασδήποτε περαιτέρω βοήθεια».

## Προσοχή

Ένας τρόπος να τονίσουμε ακόμα περισσότερο την προσοχή που δείχνουμε στον πελάτη είναι προσέχοντας κάποια επιπλέον πράγματα κατά την επικοινωνία. Για παράδειγμα, όταν οι πελάτες επιστρέφουν στο ξενοδοχείο, στο τέλος της ημέρας, θα πρέπει να τους καλωσορίσετε ξανά. Αυτά τα μικρά πράγματα είναι που κάνουν τον πελάτη να νιώθει σαν στο σπίτι του. Όταν βρίσκεται κάποιος πελάτης στο χώρο, πρέπει να του δώσουμε σημασία. Οι εργαζόμενοι πρέπει να θυμούνται να πιάνουν κουβέντα με τους πελάτες, όχι με τους συναδέλφους τους.

## Θετική εικόνα κατά την αναχώρηση

Κατά την αναχώρησή τους από το ξενοδοχείο, ευχαριστούμε τους πελάτες που μας επέλεξαν για τη διαμονή τους και τους λέμε ότι ανυπομονούμε να μας επισκεφτούν ξανά. Δηλώσεις όπως «Ελπίζουμε να σας ξαναδούμε» και «Καλή επάνοδο» ή «Καλό υπόλοιπο στις διακοπές σας» δημιουργούν μια ευχάριστη εντύπωση στον πελάτη.

## Έλεγχος ικανοποίησης

Ο αρχικός έλεγχος ικανοποίησης των πελατών γίνεται μετά το check in. Αφού οδηγηθεί ο πελάτης στο δωμάτιο, το τμήμα σχέσεων πελατών μπορεί να καλέσει στο δωμάτιο για να μάθει αν όλα είναι εντάξει. Κατά τη διάρκεια της διαμονής του πελάτη, θα πρέπει να γίνει μια κλήση σε περίπτωση που αναφερθούν τυχόν προβλήματα για να διαπιστωθεί ότι έμεινε ευχαριστημένος με τις υπηρεσίες που δέχθηκε.

## Θετική στάση

Το να έχει ένας εργαζόμενος θετική στάση σημαίνει ότι έχει την επιθυμία να προσφέρει διαρκώς άριστη εξυπηρέτηση στους πελάτες. Αποτελεί ευθύνη του διευθυντή να δημιουργήσει μια ατμόσφαιρα που να ικανοποιεί τις ανάγκες των πελατών.

## Θετικές αποφάσεις

«Σκεφτείτε πριν μιλήσετε ή ενεργήσετε» είναι ένας κανόνας που όλοι - και ιδίως όσοι εργάζονται στην παροχή υπηρεσιών πρέπει να εφαρμόζουν. Οι εργαζόμενοι πρέπει να μάθουν να είναι αντικειμενικοί στις αποφάσεις τους. Γι' αυτό, πρέπει να διατηρούν ανά πάσα στιγμή τα συναισθήματά τους υπό έλεγχο.

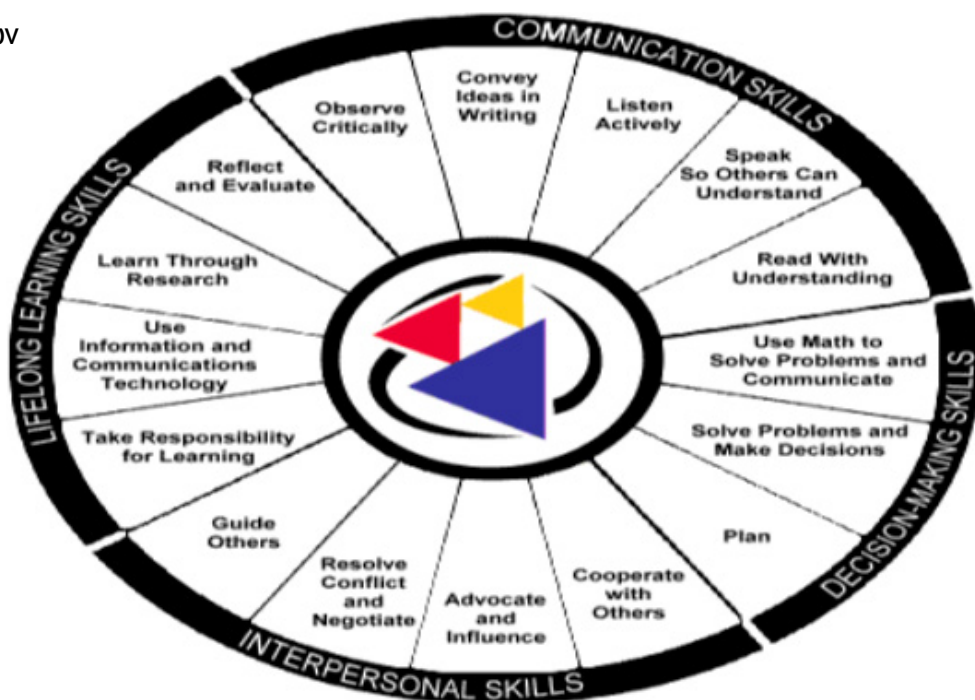


# 1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

## ΠΑΚΕΤΟ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

### ΟΙ ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΙΝΑΙ:

- Δεξιότητες επικοινωνίας
- δεξιότητες λήψης αποφάσεων
- διαπροσωπικές δεξιότητες
- δεξιότητες δια βίου μάθησης



### Ποια είναι τα πέντε πράγματα που έκανε ο υπάλληλος της υποδοχής κατά τη συνομιλία αυτή;

Σ - Ζήτησε συγγνώμη - Λυπάμαι πολύ!

Κ - Έδειξε κατανόηση - Πρέπει να είστε τόσο κουρασμένοι, ιδιαίτερα μετά το γάμο. Ζητώ συγγνώμη που η καμαριέρα δεν κατάλαβε ότι η ηλεκτρική σκούπα θα σας ενοχλούσε τόσο.

Α - Ανέλαβε την ευθύνη και ευχαρίστησε τον πελάτη που του ανέφερε το περιστατικό - Θα την καλέσω αμέσως και θα της ζητήσω να σταματήσει. Σας ευχαριστώ που μας το αναφέρατε.

Π - Ήταν προετοιμασμένος να αναλάβει δράση - Βλέπω ότι καλείτε από το δωμάτιο 924, κα Aaronson – σωστά;

# 1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

## ΠΩΣ ΜΠΟΡΟΥΜΕ ΝΑ ΑΚΟΥΣΟΥΜΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΔΕΙΧΝΟΝΤΑΣ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ

**Όταν ακούτε έναν αναστατωμένο πελάτη:**

1. **Παραμείνετε συγκεντρωμένοι:** Προσέξτε την αναπνοή σας, διατηρήστε επαφή με τα μάτια και συνεχίστε να ακούτε τι λέει. Όταν οι πελάτες είναι αναστατωμένοι, θέλουν να λύσουν κάποιο πρόβλημα. Βοηθήστε τους.
2. **Πάρτε το πάνω σας και προσφερθείτε να βοηθήσετε:** Πώς θα νιώθατε αν ήσασταν εσείς στη θέση του πελάτη; Τι ανάγκες έχει που δεν έχουν εκπληρωθεί; Παράδειγμα: «Καταλάβω ότι είστε απογοητευμένος που το δωμάτιό σας δεν είναι έτοιμο. Παρακαλώ επιτρέψτε μου να δω τι μπορώ να κάνω για να λυθεί το πρόβλημα».
3. **Κάντε διερευνητικές ερωτήσεις:** Συνεχίστε να κάνετε ερωτήσεις για να καταλάβετε τι προσπαθεί να πει ο πελάτης και καθησυχάστε τον λέγοντάς του ότι τον ακούτε. Διευκρινίστε τις ανάγκες του και ζητήστε περισσότερες πληροφορίες για να λύσετε το πρόβλημα: «Θέλετε να πείτε ότι...;» ή «Κατάλαβα καλά ότι...;»
4. **Παραμείνετε ψύχραιμοι:** Μην νιώσετε ανίκανοι, θυμωμένοι ή νευρικοί σε περίπτωση που ο πελάτης αντιδράσει υπερβολικά. Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να εκφράσει τα συναισθήματά του. Αυτό δεν είναι προσωπική επίθεση προς το πρόσωπό σας. Αποφύγετε να έρθετε σε προσωπική σύγκρουση. Μην λέτε στους πελάτες να ηρεμήσουν, διότι αυτό συχνά τους εξαγριώνει περισσότερο. Συνεχίστε να ακούτε και να διατηρείτε επαφή με τα μάτια.
5. **Συνοψίστε και εκφράστε τη λύπη σας για το συμβάν:** «Θέλατε το φαγητό χωρίς βούτυρο.» «Θα θέλατε επιπλέον πετσέτες στο δωμάτιό σας». Ζητήστε συγγνώμη και πάρτε πάνω σας το πρόβλημα. Βεβαιώστε τους ότι καταλαβαίνετε πως ήταν ένα λάθος από την πλευρά του ξενοδοχείου.
6. **Πώς θα διορθωθεί η κατάσταση;** Εξηγήστε πώς θα φροντίσετε γι' αυτό. Μήπως πρέπει να τους παραπέμψετε σε άλλο τμήμα; Πείτε το αυτό με καθησυχαστικό και ειλικρινή τρόπο.
7. **Μην το παίρνετε προσωπικά:** Μην κουβαλάτε μαζί σας τυχόν αρνητικές εμπειρίες από το σπίτι. Αφήστε τις στο παρελθόν.



# 1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

## ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ

### Υποδοχή πελατών

Η διαδικασία εγγραφής αρχίζει όταν ο πελάτης ζητήσει να κάνει check in στο ξενοδοχείο. Μπορεί να φτάσει μόνος του ή με παρέα. Ο υπάλληλος της υποδοχής ξεκινά τη διαδικασία του check-in καλωσορίζοντας τον πελάτη. Σημαντικά στοιχεία είναι να έχετε επαφή με τα μάτια, ζεστό χαμόγελο, να κάνετε κάποια ερώτηση για το πώς ήταν το ταξίδι του ή να προσφερθείτε να τον βοηθήσετε σε ένα δίλημμα και τα λοιπά. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, η σημασία του να υποδεχθούμε έναν πελάτη με εγκάρδιότητα για να δημιουργήσουμε θετικές εντυπώσεις για το ξενοδοχείο και το προσωπικό δεν πρέπει να υπερεκτιμάται. Οι περισσότεροι ταξιδιώτες αναμένουν ένα σύνηθες επίπεδο ευγενικής αντιμετώπισης, μαζί με ένα ποιοτικό προϊόν και ένα καλά οργανωμένο σύστημα εξυπηρέτησης.

### Η σημασία της πρώτης επαφής με τον πελάτη

Η πρώτη εντύπωση που διαμορφώνει ένας πελάτης για ένα κατάλυμα κατά την εγγραφή του είναι εξαιρετικά σημαντική στο να διαμορφώσει άποψη για τη φιλοξενία και να διατηρήσει μια μόνιμη επαγγελματική σχέση. Ένας πελάτης τον οποίο υποδέχονται με ειλικρινή διάθεση θα ανταποκριθεί θετικά στο ξενοδοχείο και θα αναμένει παρόμοια υποδοχή και από τους άλλους υπαλλήλους του ξενοδοχείου. Αν ο πελάτης δεχθεί χλιαρή υποδοχή, δεν θα ενθουσιαστεί με το κατάλυμα και είναι πιο πιθανό να βρει κάποιο πρόβλημα με το ξενοδοχείο κατά τη διάρκεια της επίσκεψής του. Οι πελάτες σήμερα θέλουν να τους αντιμετωπίζουν με σεβασμό και ενδιαφέρον και πολλά ξενοδοχεία



κάνουν προσπάθεια να ανταποκριθούν στις προσδοκίες αυτές. Εκείνα που δεν το κάνουν αυτό, δεν πρέπει να περιμένουν να επιστρέψει ο πελάτης. Τι σημαίνει θερμή υποδοχή; Εξαρτάται από τον υπάλληλο. Ξεκινά με την ικανότητα του υπαλλήλου να κατανοήσει πώς νιώθουν οι ταξιδιώτες, να συμμεριστεί το γεγονός ότι βρίσκονται μακριά από το γνώριμο περιβάλλον τους για πολλές ώρες και πολλές ημέρες. Μπορεί να έχουν κουραστεί από την ταλαιπωρία του ταξιδιού, τυχόν καθυστερήσεις, απώλεια αποσκευών, jet lag, επειδή παρέλειψαν κάποιο γεύμα, βρέθηκαν σε άγνωστο περιβάλλον, έλαβαν ασαφείς οδηγίες ή το γεγονός ότι δεν γνωρίζουν τα μέσα μαζικής μεταφοράς. Ο υπάλληλος του ξενοδοχείου που είναι ευγενικός με τον ταξιδιώτη δεδομένης της κατάστασης στην οποία βρίσκεται, είναι πιο πιθανό να αναγνωρίσει το άγχος, την ανησυχία και την εχθρότητα στη συμπεριφορά του και να του απαντήσει με θετικότητα και κατανόηση.

# 1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

## ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

### ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

#### Κρατήσεις

Αφού ο υπάλληλος της υποδοχής καλωσορίζει τον πελάτη, τον ρωτά εάν έχει γίνει κράτηση. Αν ο πελάτης απαντήσει καταφατικά, ο υπάλληλος ψάχνει να βρει την κράτηση (στον υπολογιστή). Αν ο πελάτης δεν έχει κάνει ενημερώσει για την άφιξή του, ο υπάλληλος της υποδοχής πρέπει να ελέγξει τη διαθεσιμότητα του καταλύματος. Εάν υπάρχουν δωμάτια, το επόμενο βήμα είναι να συμπληρώσει την καρτέλα εγγραφής.

#### Ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών

Οι ανάγκες των πελατών αφορούν συνήθως τον τύπο των κρεβατιών, την τοποθεσία του δωματίου, τη διαρρύθμιση, τον βοηθητικό εξοπλισμό, τα δωμάτια να είναι σχεδιασμένα και εξοπλισμένα για άτομα με ειδικές ανάγκες, την άμεση διαθεσιμότητα και την τιμή. Αν ο πελάτης έχει κάνει κράτηση, η δυνατότητα επιλογής του συγκεκριμένου δωματίου θα έχει αποκλειστεί πριν από την άφιξη του επισκέπτη. Ο πελάτης που δεν έχει κάνει από πριν κράτηση αποτελεί ευκαιρία για τον υπάλληλο της υποδοχής να βελτιστοποιήσει την πώληση και να ικανοποιήσει τις ανάγκες του πελάτη. Οι ευκαιρίες πώλησης αναλύονται παρακάτω στην παρούσα ενότητα.

# 1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

## ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

### ΒΙΒΛΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

**Το προσωπικό της υποδοχής** πρέπει να γνωρίζει οποιαδήποτε πληροφορία μπορεί να ζητήσει ένας πελάτης.

**Οι πελάτες ρωτάνε συνήθως τα εξής:**

- Μπορείτε να μου συστήσετε ένα κοντινό εστιατόριο;
- Μπορείτε να μου καλέσετε ένα ταξί;
- Πού είναι το πλησιέστερο εμπορικό κέντρο, φαρμακείο;
- Πού είναι η πλησιέστερη εκκλησία;
- Πώς θα πάω στο θέατρο από εδώ;
- Το ώρα γίνεται το check-out;
- Πώς μπορώ να πάω στο μουσείο, τη βιβλιοθήκη;
- Τι είδους ψυχαγωγικές δραστηριότητες παρέχονται στο ξενοδοχείο, κοντά στο ξενοδοχείο;
- Πότε σερβίρεται το πρωινό στην τραπεζαρία;



### ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Οι πελάτες μπορεί να ζητήσουν κάποιον ιδιαίτερο εξοπλισμό ή προμήθεια κατά τη διαδικασία της κράτησης, την εγγραφή ή τη διαμονή τους.

Οι υπάλληλοι που ασχολούνται με τις κρατήσεις θα πρέπει να εφαρμόζουν μια αξιόπιστη μέθοδο καταγραφής των αιτημάτων αυτών, ώστε να διασφαλίσουν την ικανοποίηση των πελατών. Όταν ένας πελάτης θέλει να ζητήσει κάποιον ιδιαίτερο εξοπλισμό ή προμήθεια κατά την εγγραφή ή κατά τη διάρκεια της διαμονής του, θα απευθυνθεί σχεδόν πάντα στον υπάλληλο στην υποδοχή. Ο υπάλληλος θα διαβιβάσει έπειτα το αίτημα στο κατάλληλο κέντρο εξυπηρέτησης ή τμήμα του ξενοδοχείου για να φροντίσει για τη διεκπεραίωσή του.

# 1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

## Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΠΟΥ ΣΥΝΗΘΩΣ ΖΗΤΟΥΝ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΥΝ:

- Πτυσσόμενα κρεβάτια
- Παρκοκρέβατο, κούνια
- Επιπλέον σεντόνια/μαξιλάρια
- Σίδερο και σιδερώστρα
- Υπόστρωμα
- Επιπλέον κρεμάστρες



- Αντάπτορα
- Μετασχηματιστή
- Επιπλέον κουβέρτα
- Βάζο
- Στεγνωτήρα μαλλιών

# 1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

## ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

### ΕΞΙ ΒΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

**Ο χειρισμός των παραπόνων των πελατών προϋποθέτει μια σειρά από βήματα που μπορείτε να ακολουθήσετε:**

1. Απευθυνόμαστε στον πελάτη
2. Δείχνουμε ότι τον προσέχουμε
3. Εξετάζουμε τις πιθανές λύσεις
4. Βρίσκουμε απαντήσεις
5. Τις υλοποιούμε
6. Ελέγχουμε αν λύθηκε το πρόβλημα



#### Απευθυνόμαστε στον πελάτη

Ο πελάτης μπορεί να έχει ενοχληθεί από κάποιο πρόβλημα για μεγάλο χρονικό διάστημα ή επειδή το περιστατικό μπορεί να έχει συμβεί πάνω από μία φορά. Επομένως, όταν ο πελάτης αποφασίσει τελικά να εκφράσει το παράπονό του, μπορεί να είναι πολύ φορτισμένος συναισθηματικά όταν απευθυνθεί σε κάποιον υπάλληλο. Όταν ένας πελάτης έρθει να εκφράσει ένα παράπονο, ο υπάλληλος που θα μιλήσει μαζί του πρέπει να δείξει στον πελάτη ότι τον προσέχει απόλυτα.

#### Προσοχή

Το επόμενο βήμα είναι να δώσουμε προσοχή σε αυτά που λέει ο πελάτης. Ο υπάλληλος πρέπει να ακούσει τον πελάτη και να μην προσπαθήσει να τον διακόψει. Η καλύτερη μέθοδος είναι ο υπάλληλος να διατηρεί μια ευχάριστη έκφραση και να νεύει συγκαταβατικά. Ο υπάλληλος δεν πρέπει ποτέ να διαφωνεί με τα λεγόμενα του πελάτη.

#### Εξέταση του ζητήματος

Τώρα ήρθε η ώρα να δούμε ποιο ακριβώς είναι το πρόβλημα. Ο υπάλληλος πρέπει να επικεντρωθεί στα γεγονότα του προβλήματος και να ασχοληθεί με το πρόβλημα, όχι με τον ίδιο τον πελάτη. Ο υπάλληλος μπορεί να εστιάσει τις ερωτήσεις του στο να αποσαφηνίσει το πρόβλημα, επαναλαμβάνοντας τα λόγια του πελάτη και αναφέροντας πληροφορίες όπως «ποιος», «τι», «πού» και «πότε» στην ανάλυσή του.

#### Απαντήσεις

Στο σημείο αυτό, ο πελάτης είναι έτοιμος να ακούσει κάποιες απαντήσεις στο πρόβλημα που εξέφρασε. Ο υπάλληλος πρέπει να αναφέρει ότι τα συναισθήματα που νιώθει ο πελάτης είναι κατανοητά και ότι θα αισθανόταν και ο ίδιος έτσι αν ήταν στη θέση του. Ο υπάλληλος μπορεί να προτείνει μια λύση στο πρόβλημα. Αν ο πελάτης δεν είναι ευχαριστημένος με τη λύση αυτή, μπορεί να προτείνει μια εναλλακτική λύση.



# 1. ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

## Δράση

Πρέπει να αναληφθεί δράση αμέσως αφού συζητηθεί το παράπονο. Όταν ο πελάτης δει ότι ο υπάλληλος αναλαμβάνει δράση για να λύσει το πρόβλημα, θα αισθανθεί δικαιωμένος. Για παράδειγμα, εάν η λύση είναι να ειδοποιηθεί το τμήμα οροφοκομίας, δεν θα πρέπει να αφήσουμε σημείωση να το καλέσουμε αργότερα. Πρέπει να καλέσουμε το τμήμα ενώ ο επισκέπτης βρίσκεται ακόμα εκεί.

## Έλεγχος

Αφού λυθεί το πρόβλημα, θα πρέπει να έρθουμε σε επαφή με τον πελάτη για να επιβεβαιώσουμε ότι έχει πάψει να υπάρχει. Αυτός είναι απλά ένας ακόμη τρόπος να δείξουμε στον επισκέπτη ότι το ξενοδοχείο ασχολήθηκε με το πρόβλημα και θέλει να βεβαιωθεί ότι είναι ικανοποιημένος. Όταν χειριζόμαστε τα παράπονα των πελατών με τον τρόπο αυτό, ένα ατυχές γεγονός μπορεί να αντιστραφεί σε μια θετική εμπειρία. Μέσα από μια τέτοια διαδικασία επίλυσης των προβλημάτων, το ξενοδοχείο μπορεί να αποκτήσει έναν πιστό πελάτη και να αποκτήσει από στόμα σε στόμα πολύ καλή φήμη.



## 2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

### ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ

#### Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΜΕ ΑΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

**Τ**ο προσωπικό στην υποδοχή επικοινωνεί με όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου, όπως τα τμήματα μάρκετινγκ και πωλήσεων, οροφοκομίας, μαζικής εστίασης και μπαρ, εκδηλώσεων, ελέγχου, συντήρησης, ασφάλειας και ανθρώπινων πόρων. Για τα τμήματα αυτά η υποδοχή είναι ο σύνδεσμος επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση των πελατών. Κάθε ένα από τα τμήματα έχει μια μοναδική σχέση επικοινωνίας με το προσωπικό που εργάζεται στην υποδοχή. Η υποδοχή σε κάθε τύπο καταλύματος αντιπροσωπεύει το κατάλυμα ως προς τις υπηρεσίες φιλοξενίας που παρέχει όλο το εικοσιτετράωρο. Οι πελάτες το πιθανότερο είναι να απευθυνθούν στην υποδοχή για να ζητήσουν κάποιον υπάλληλο από άλλο τμήμα. Καθώς θα επανεξετάσουμε τα παρακάτω τμήματα ενός ξενοδοχείου, προσπαθήστε να κατανοήσετε τον ρόλο της υποδοχής στην επικοινωνία με καθένα από αυτά. Όπως φαίνεται στο σχήμα 3-1, η υποδοχή είναι ένα κέντρο ανταλλαγής πληροφοριών για τις δραστηριότητες επικοινωνίας. Τα μέλη της ομάδας της υποδοχής πρέπει να γνωρίζουν σε ποιον να απευθυνθούν σε περίπτωση που κάποιος πελάτης ζητήσει βοήθεια. Αυτό το μαθαίνουν παρακολουθώντας ένα ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την πολιτική και τις διαδικασίες του ξενοδοχείου και έχοντας ως κύριο μέλημά τους την παροχή φιλοξενίας στους πελάτες.



## 2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

### ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**Ε**πικοινωνία είναι η διαδικασία της ανταλλαγής πληροφοριών και ιδεών. Υπάρχουν πολλά μέσα επικοινωνίας. Για να είστε αποδοτικό και πολύτιμο μέλος στο χώρο εργασίας σας, είναι σημαντικό να εκπαιδευτείτε σε όλες τις διαφορετικές μεθόδους επικοινωνίας που πρέπει να εφαρμόζετε.

#### Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η επικοινωνία είναι η διαδικασία με την οποία ένας πομπός μεταβιβάζει πληροφορίες σε έναν δέκτη. Αυτό πρέπει να συμβεί ανεξάρτητα από τη μορφή της επικοινωνίας. Για να είναι αποτελεσματική η επικοινωνία, η πληροφορία πρέπει να γίνει κατανοητή από τον δέκτη και αυτός να είναι σε θέση να απαντήσει. Αυτό σημαίνει ότι το σύνολο της επικοινωνίας προϋποθέτει ικανότητα ομιλίας, ανάγνωσης, κατανόησης και συλλογισμού.

Καθώς η πληροφορία διαβιβάζεται από τον πομπό στον δέκτη, είναι πολύ πιθανό να αλλάξει ή να αλλοιωθεί. Επομένως, η ακοή, η κατανόηση και η απάντηση αποτελούν σημαντικό μέρος της διαδικασίας, διότι αποτελούν έναν τρόπο να βεβαιωθεί ο πομπός ότι ο δέκτης έχει κατανοήσει το μήνυμα.

Το άλλο ζήτημα είναι ο «θόρυβος» που παρατηρείται στην επικοινωνία - τι άλλο συμβαίνει, τυχόν περισπασμοί, το υπόβαθρο του καθένα, κ.λπ. Ο θόρυβος μπορεί να έχει μεγάλο αντίκτυπο στο μήνυμα που θα αποκωδικοποιήσει ο δέκτης.

## ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

### Παρ. 1. Εισερχόμενο τέλεξ/φας

- Βάλτε χρονοσήμανση στο πάνω μέρος του τέλεξ
- Διαπιστώστε τι είδους είναι
- Καταγράψτε το εισερχόμενο τέλεξ στο σχετικό μητρώο

**Για τον πελάτη:**

## Α. Διαμένων πελάτης

1. Ελέγξτε προσεκτικά τον αριθμό του δωματίου και το όνομα, βάλτε το τέλεξ στον φάκελο, πληκτρολογήστε ή γράψτε τον αριθμό του δωματίου, το όνομα του πελάτη στον φάκελο και στο αντίγραφο του τέλεξ.
2. κρατήστε το στον πάγκο πληροφοριών μαζί με το αρχείο
3. Γράψτε μια σημείωση για τον πελάτη και τοποθετήστε την στη θήκη για το κλειδί.
4. Ανάψτε την ένδειξη μηνύματος.
5. Εάν ο πελάτης καλέσει στο Γραφείο Πληροφοριών για να ρωτήσει, ενημερώστε τον ότι έχει ένα εισερχόμενο τέλεξ και ζητήστε από τον γκρουμ να το στείλει στο δωμάτιο, αν το ζητήσει ο πελάτης. Ο πελάτης πρέπει να υπογράψει στο βιβλίο συμβάντων.
6. Εάν ο πελάτης έρθει στη ρεσεψιόν για να ζητήσει το κλειδί του δωματίου, δώστε του το τέλεξ και ζητήστε του να υπογράψει το όνομα στο βιβλίο συμβάντων.
7. Σβήστε την ένδειξη μηνύματος όταν ο πελάτης παραλάβει το τέλεξ.
8. Για επείγον τέλεξ, εάν ο πελάτης είναι στο δωμάτιο, στείλτε το αμέσως, διαφορετικά δώστε το στον υπεύθυνο του ξενοδοχείου για παρακολούθηση.

[illegible]

## 2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

### Β. Πελάτης με κράτηση

1. Ελέγξτε την ημερομηνία άφιξης και το όνομα.
2. Βάλτε το αντίγραφο του τέλεξ σε φάκελο και σημειώστε το όνομα του πελάτη, την ημερομηνία άφιξης και τον αριθμό κράτησης τόσο στο αντίγραφο του τέλεξ όσο και στον φάκελο.
3. Σημειώστε μια ειδική παρατήρηση στον υπολογιστή, φυλάξτε το στον πάγκο πληροφοριών και αρχειοθετήστε το στον φάκελο «εν αναμονή για άφιξη» κατά ημερομηνία.
4. Τσεκάρετε κάθε βράδυ.
5. Για σημερινές κρατήσεις, συρράψτε το εισερχόμενο τέλεξ στο πίσω μέρος της φόρμας κράτησης και δώστε το στον πελάτη την ώρα του check-in.
6. Ζητήστε από τον πελάτη να υπογράψει στο βιβλίο συμβάντων.

### Γ. Πελάτης χωρίς κράτηση.

1. Ελέγξτε τη λίστα με τις αναμενόμενες αφίξεις της ημέρας.
2. Βάλτε το στον φάκελο «εν αναμονή για άφιξη» με αλφαβητική σειρά.
3. Τσεκάρετε κάθε βράδυ.
4. Φυλάξτε το τέλεξ για 3 ημέρες και, στη συνέχεια, απαντήστε στον αποστολέα. Π.χ.: «Όσον αφορά το τέλεξ που στείλατε στον κ. x x x, δεν έχει επισκεφθεί ακόμα το ξενοδοχείο. Με εκτίμηση, Holiday Inn Yangtze Chong Qing.»

### Δ. Πελάτης που έχει κάνει check-out. Ενημερώστε τον αποστολέα ότι ο πελάτης έχει κάνει ήδη check-out.

#### Για το προσωπικό του ξενοδοχείου:

1. Ζητήστε από τον γκρουμ να στείλει το εισερχόμενο τέλεξ στο αρμόδιο τμήμα κατά τις ώρες λειτουργίας του.
2. Το προσωπικό του τμήματος θα πρέπει να υπογράψει το όνομα στο βιβλίο συμβάντων.
3. Μετά τις ώρες λειτουργίας. Δώστε το στον υπεύθυνο του ξενοδοχείου για παρακολούθηση εάν πρόκειται για επείγον τέλεξ, διαφορετικά στείλτε το τέλεξ το επόμενο πρωί.

## 2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

### ΠΑΡ. 2 ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟ ΤΕΛΕΞ/ΦΑΞ

- Χρησιμοποιήστε την τυποποιημένη φόρμα για τα εξερχόμενα τέλεξ (με κεφαλαία γράμματα)
- Ζητήστε από τον πελάτη να υπογράψει το «παραστατικό χρέωσης τέλεξ».
- Ενημερώστε τον πελάτη για τις χρεώσεις που ισχύουν για τα τέλεξ.
- Τσεκάρτε τον αριθμό δωματίου και το όνομα στον υπολογιστή.
- Για πελάτες που δεν διαμένουν ήδη στο ξενοδοχείο, ζητήστε τους να πληρώσουν την προκαταβολή από πριν στο ταμείο της υποδοχής.
- Ελέγξτε προσεκτικά το τέλεξ, βεβαιωθείτε ότι μπορείτε να το διαβάσετε καθαρά και ιδίως το κυρίως κείμενο (ορθογραφία).
- Βάλτε χρονοσήμανση στη φόρμα του τέλεξ και υπογράψτε το όνομα που εμφανίζεται σε αυτό.
- Προωθήστε το στον υπάλληλο τέλεξ.
- Για το προσωπικό του ξενοδοχείου, ζητήστε τον λογαριασμό του ή τον λογαριασμό του σπιτιού του και συμπληρώστε το παραστατικό (για οικιακούς λογαριασμούς, θα πρέπει να ζητείται η υπογραφή του αρμόδιου υπαλλήλου/επικεφαλής τμήματος).
- Για τα τέλεξ οικιακών λογαριασμών και λογαριασμών προσωπικού, μην σημειώνετε τη χρέωση.
- Αφού ο αρμόδιος υπάλληλος στείλει το τέλεξ, θα πρέπει να δοθεί ένα αντίγραφο στον πελάτη, τοποθετώντας το στη θήκη για το κλειδί, βάζοντας σημείωση στο «βιβλίο εξερχόμενων τέλεξ» και ανάβοντας την ένδειξη μηνύματος.

Για τους πελάτες που έχουν κάνει check-out, κρατήστε το αντίγραφο του εξερχόμενου τέλεξ στο αρχείο για τα τέλεξ επισκεπτών που έχουν κάνει check-out σε αλφαβητική σειρά για ένα μήνα και στη συνέχεια καταστρέψτε το.

Ο υπάλληλος που είναι υπεύθυνος για τα τέλεξ θα προωθήσει το φύλλο ελέγχου εξερχόμενων τέλεξ στον ταμία της υποδοχής στο τέλος της ημέρας, μαζί με το τέλεξ και το «παραστατικό χρέωσης τέλεξ». Ο ταμίας της υποδοχής θα χρεώσει τα έξοδα για το τέλεξ στον λογαριασμό του.

## 2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

### ΠΑΡ. 3. ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ

Μία από τις πολλές υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο είναι η διεκπεραίωση της αλληλογραφίας των πελατών. Πρέπει να δίδεται μεγάλη προσοχή στην ασφαλή και έγκαιρη παράδοση της αλληλογραφίας των πελατών.

#### Το ξενοδοχείο μπορεί να λάβει αλληλογραφία για:

1. Εγγεγραμμένους πελάτες.
2. Αναμενόμενους πελάτες.
3. Πελάτες που δεν έχουν κράτηση.
4. Πελάτες που έχουν κάνει check-out.
5. Προσωπικό του ξενοδοχείου.
6. Για τα τηλεγραφήματα, τα δέματα και τις συστημένες επιστολές, θα πρέπει να υπογράψουμε το όνομα στο έντυπο του ταχυδρόμου και να το ελέγξουμε αμέσως.



#### Δεχόμαστε τηλεγραφήματα, δέματα και συστημένες επιστολές μόνο:

1. για διαμένοντες πελάτες
2. για πελάτες με κράτηση
3. εφόσον έχει προηγηθεί συνεννόηση με το ξενοδοχείο για την παραλαβή του τηλεγραφήματος ή του δέματος.
4. Υπάρχει σημείωση στο τηλεγράφημα ή το δέμα να το κρατήσουμε μέχρι την άφιξη του πελάτη.
5. για πελάτη με διεύθυνση προώθησης

Εάν δεν μπορείτε να βρείτε τα παραπάνω στοιχεία, επιστρέψτε αμέσως στον ταχυδρόμο το τηλεγράφημα, τη συστημένη επιστολή και το δέμα.

Για τα τηλεγραφήματα, θα πρέπει να ζητήσετε στον γκρουμ να τα στείλει αμέσως στον πελάτη/ υπάλληλο.



## 2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**Θα πρέπει να ταξινομήσετε πρώτα την εισερχόμενη αλληλογραφία.**

### Για διαμένοντες πελάτες:

1. Βάλτε χρονοσήμανση στην αλληλογραφία.
2. Ελέγξτε τον αριθμό δωματίου και το όνομα του επισκέπτη στον υπολογιστή.
3. Βάλτε σημείωση στο βιβλίο. (Ημερομηνία, αριθ. δωματίου, όνομα επισκέπτη, είδος αλληλογραφίας, ώρα παραλαβής, υπογραφή υπαλλήλου, υπογραφή πελάτη, παρατηρήσεις, κ.λπ.)
4. Για δέματα, τηλεγραφήματα, συστημένες επιστολές, αφήστε σημείωμα, βάλτε το σημείωμα στη θήκη για το κλειδί, φυλάξτε το τηλεγράφημα, τη συστημένη επιστολή ή το δέμα στον πάγκο πληροφοριών και ανάψτε την ένδειξη μηνύματος.
5. Βάλτε τις επιστολές και τα καρτ-ποστάλ στη θήκη για τα κλειδιά και ανάψτε την ένδειξη μηνύματος.
6. Δείξτε ή παραδώστε την αλληλογραφία όταν ο πελάτης τη ζητήσει. Για τα δέματα και τις συστημένες επιστολές, ζητήστε από τον πελάτη να υπογράψει το όνομα στο βιβλίο και σβήστε την ένδειξη μηνύματος.



## 2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

### ΠΑΡ. 4 ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

**Αποτελεί ευθύνη του ξενοδοχείου** να προωθεί την αλληλογραφία των πελατών που έχουν κάνει check-out. Η υπηρεσία αυτή πρέπει να εκτελείται γρήγορα, ώστε ο πελάτης να λάβει το μήνυμα το συντομότερο δυνατόν.

#### Διαδικασίες:

1. Όταν ένας πελάτης ζητήσει να του προωθήσουν αλληλογραφία μετά την αναχώρησή του, συμπληρώστε ένα δελτίο προώθησης αλληλογραφίας, σημειώνοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:
    - α. ημερομηνία αναχώρησης
    - β. αριθμό δωματίου του πελάτη.
    - γ. όνομα του πελάτη.
    - δ. διεύθυνση προώθησης (προσωρινή μέχρι κάποια συγκεκριμένη ημερομηνία)
    - ε. δεύτερη διεύθυνση προώθησης (προσωρινή έπειτα από την καθορισμένη ημερομηνία)
    - στ. τη μόνιμη διεύθυνση του επισκέπτη.
  2. Αρχαιοθετήστε το δελτίο στον φάκελο προώθησης αλληλογραφίας.
  3. Ελέγξτε την εισερχόμενη αλληλογραφία.
  4. Προωθήστε την αλληλογραφία στην προσωρινή διεύθυνση του πελάτη για την καθορισμένη ημερομηνία. Πρέπει να προωθείται η αλληλογραφία των επισκεπτών που έχουν αφήσει διεύθυνση προώθησης. Όταν δεν υπάρχει διεύθυνση προώθησης και δεν υπάρχει κράτηση στο αρχείο, η αλληλογραφία φυλάσσεται για 14
- ημέρες και στη συνέχεια επιστρέφεται στον αποστολέα.
5. Σημειώστε στο πίσω μέρος του δελτίου προώθησης αλληλογραφίας την ημερομηνία και τον αριθμό των τεμαχίων για κάθε τύπο αλληλογραφίας που πρόκειται να προωθήσετε (επιστολές, καρτ-ποστάλ, τηλεγραφήματα και δέματα).
  6. Καταγράψτε τα στοιχεία προώθησης στο βιβλίο προωθούμενης αλληλογραφίας:
    - α. την ημερομηνία που προωθήσατε την αλληλογραφία.
    - β. το όνομα του ατόμου στο οποίο προωθήσατε την αλληλογραφία.
    - γ. τη διεύθυνση προώθησης.
    - δ. τυχόν παρατηρήσεις (αν είναι απαραίτητο).

## 2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

### ΠΑΡ. 5 ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΕ ΠΕΛΑΤΕΣ

- Ο υπεύθυνος πληροφοριών οφείλει να γνωρίζει όλες τις παροχές του ξενοδοχείου.
- Θα έπρεπε να γνωρίζει το βασικό προσωπικό του ξενοδοχείου: όνομα, τμήμα, αριθ. τηλεφώνου, αριθ. δωματίου.
- Θα πρέπει να γνωρίζει οτιδήποτε συμβαίνει καθημερινά στο ξενοδοχείο,
- καθώς και άλλες πληροφορίες σχετικά με το ξενοδοχείο.
- Θα πρέπει να γνωρίζει τα τοπικά ταξιδιωτικά γραφεία,
- καθώς και ορισμένες τοπικές πληροφορίες, όπως: νοσοκομεία, πρεσβείες, υπηρεσίες δημόσιας ασφάλειας, αξιοθέατα, κ.λπ.

Εάν δεν μπορείτε να δώσετε στον πελάτη τις πληροφορίες που σας ζητά, απευθυνθείτε στον προϊστάμενό σας για βοήθεια, φροντίζοντας σε κάθε περίπτωση να δώσετε στον πελάτη τις σωστές πληροφορίες.

### ΠΑΡ. 6 ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΣ Η ΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΩΣ):

Όταν παραλαμβάνουμε ένα μήνυμα, πρέπει να χρησιμοποιούμε το τυποποιημένο έντυπο μηνύματος, σημειώνοντας το μήνυμα με κεφαλαία γράμματα και αντιμετωπίζοντάς το ως απόρρητο.

- Απαντάμε στο τηλέφωνο ευγενικά.
  - Ελέγχουμε το όνομα του πελάτη, τον αριθμό δωματίου και την κατάστασή του:
1. Εγγεγραμμένοι (διαμένοντες) πελάτες
  2. Πελάτες με κράτηση.
  3. Πελάτης χωρίς κράτηση. (Περαστικός πελάτης)
  4. Πελάτης που έχει κάνει check-out
- Ρωτήστε το όνομα και τον αριθμό τηλεφώνου του καλούντος.
  - Σημειώστε τα στοιχεία αυτά:
  - όνομα πελάτη, αριθμό δωματίου. (Αν είναι διαμένων πελάτης)
  - Όνομα καλούντος, αριθμό τηλεφώνου (ρωτήστε πώς γράφεται, αν χρειάζεται)
  - Ημερομηνία, ώρα, αρχικά υπαλλήλου
  - Ρωτήστε ποιο είναι το μήνυμα.
  - Επαναλάβετε το μήνυμα στον καλούντα, όπως και το όνομα και τον αριθμό τηλεφώνου του.



- Ενημερώστε τον καλούντα ότι θα διαβιβάσετε το μήνυμα στον πελάτη, ευχαριστήστε τον που κάλεσε και ευχηθείτε του καλημέρα.
- Τοποθετήστε το αντίγραφο στη θήκη για το κλειδί και ανάψτε την ένδειξη μηνύματος. ένα αντίγραφο στη θήκη για το κλειδί. ένα αντίγραφο πρέπει να σταλεί στο δωμάτιο. ένα αντίγραφο για το αρχείο.
- Σβήστε την ένδειξη μηνύματος όταν ο πελάτης παραλάβει το μήνυμα.

**Εγγεγραμμένοι (διαμένοντες) πελάτες:**  
Ακολουθείται η παραπάνω διαδικασία.

## 2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

### ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΣΥΝΟΜΙΛΙΕΣ

**Ε**ίναι απαραίτητο οι ρεσεψιονίστ ενός ξενοδοχείου να γνωρίζουν πώς να πραγματοποιούν και να απαντούν σε ένα τηλεφώνημα. Ο τρόπος με τον οποίο απαντούν στο τηλέφωνο αποτελεί έναν τρόπο διαφήμισης και ταυτόχρονα προώθησης του ξενοδοχείου. Υπάρχουν διάφορα είδη τηλεφωνημάτων που μπορεί να λάβει κάποιος ρεσεψιονίστ, όπως για κρατήσεις, πληροφορίες, για αναζήτηση κάποιου πελάτη του ξενοδοχείου και διάφορα άλλα. Ανεξάρτητα από το είδος του τηλεφωνήματος που δέχεται, το καθήκον σας ως ρεσεψιονίστ είναι να το χειριστείτε με ευγένεια.

#### Πριν απαντήσετε στο τηλέφωνο:

Σταματήστε τη συνομιλία σας αν μιλούσατε με κάποιον. Εάν η πολιτική του ξενοδοχείου σας απαιτεί οι ρεσεψιονίστ να στέκονται όρθιοι, τότε σηκωθείτε αμέσως. Αν όμως απαιτεί να κάθεστε, καθίστε στην καρέκλα σας αμέσως. Εκπνεύστε και χαμογελάστε, πριν σηκώσετε το τηλέφωνο. Ακόμα κι αν είστε απασχολημένοι με άλλα πράγματα, προσπαθήστε να τα βγάλετε από το μυαλό σας και δώστε την πλήρη προσοχή σας στο τηλέφωνο. Περιμένετε να χτυπήσει το τηλέφωνο δύο ή τρεις φορές πριν το σηκώσετε. Ετοιμάστε ένα σημειωματάριο και ένα στυλό για να κρατήσετε σημειώσεις.

#### Κατά τη διάρκεια του τηλεφωνήματος:

Ας υποθέσουμε ότι χαμογελάτε ήδη. «Καλημέρα/καλησπέρα σας. Έχετε καλέσει την υποδοχή του ξενοδοχείου Corevet. Πώς θα μπορούσα να σας εξυπηρετήσω; (Για παράδειγμα) «Είμαι η κα Γιάννα». Μιλάτε πρόσχαρα. Μην βιάζεστε. Μιλάτε καθαρά.

Φροντίστε να γνωρίζετε τα ονόματα όλων των πελατών που διαμένουν στο ξενοδοχείο. Προσέχετε

να μην αποκαλύψετε προσωπικά στοιχεία των πελατών σας. Μην αναφέρετε απόρρητα στοιχεία στο τηλέφωνο,

όπως τον αριθμό του δωματίου και την πλήρη διεύθυνση των πελατών. Αν επιμείνουν, πείτε «Λυπάμαι κύριε/κυρία, αλλά αυτή είναι η πολιτική του ξενοδοχείου μας».

Αν ο καλών θέλει να μιλήσει στον πελάτη, ζητήστε του να περιμένει για λίγο. Αλλά μην τον αφήσετε να περιμένει για περισσότερο από 30 δευτερόλεπτα. Στη συνέχεια, βάλτε τον καλούντα στην αναμονή. Όταν γυρίσετε τη γραμμή πάλι στον καλούντα, ξεκινήστε με μια φράση εκτίμησης, όπως «Σας ευχαριστώ που περιμένατε, κύριε/κυρία».

Εάν το τηλεφώνημα με προορίζεται για την υποδοχή, πείτε «Θα μπορούσατε παρακαλώ να περιμένετε μια στιγμή, θα σας συνδέσω με τη διεύθυνση ή με το γραφείο διοίκησης αμέσως». Να θυμάστε ότι, ως ρεσεψιονίστ, θα λάβετε κάθε είδους κλήσεις. Όλες οι κλήσεις περνούν πρώτα από το γραφείο σας.

#### Στο τέλος της τηλεφωνικής συνομιλίας:

Φροντίστε πάντα να εντυπωσιάσετε τον καλούντα με μια φράση σας. Αν δεν κατάφερε να μιλήσει στο άτομο το οποίο ζητούσε, ρωτήστε «Θα θέλατε να αφήσετε κάποιο μήνυμα;» Και προσπαθήστε να αναφέρετε το όνομά του/της πριν κλείσετε το τηλέφωνο. Μην διστάσετε να πείτε «Ευχαριστούμε που καλέσατε».



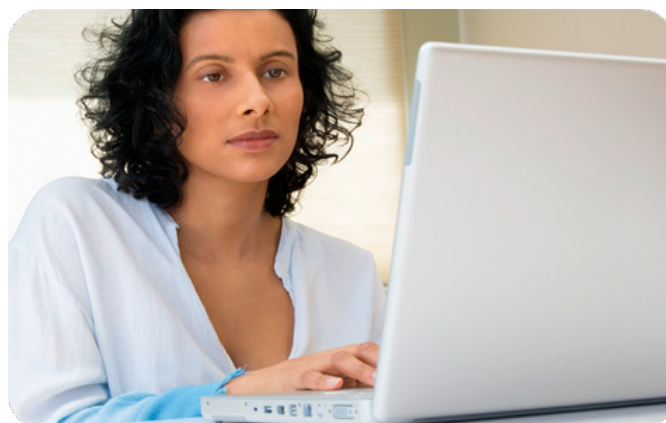
# 3-ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

## ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΕ Η/Υ

**Η** σωστή τεχνολογία θα βοηθήσει την επιχείρησή σας να πάει μπροστά. Δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται ως μία ακόμα ευθύνη. Πρέπει να αποτελεί ένα εργαλείο που δίνει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους σας να προσφέρουν όχι απλώς καλή, αλλά εξαιρετικά καλή εξυπηρέτηση. Πρέπει να είναι αξιόπιστη, να μεγιστοποιεί τα κέρδη σας και να σας βοηθά να οργανώσετε τις πληροφορίες και να διαχειριστείτε καλύτερα τις λειτουργίες σας.

### Εφαρμογές διαχείρισης ξενοδοχείων (PMS)

Το σύστημα διαχείρισης ξενοδοχείων είναι οργανωμένο με βάση τις λειτουργίες που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση των πελατών. Οι επιλογές λογισμικού που αναφέρονται παραπάνω σε αυτό το κεφάλαιο είναι μόνο μερικές από τις πολλές που είναι διαθέσιμες για τα ξενοδοχεία. Για τους σκοπούς της παρούσας ενότητας, ας υποθέσουμε ότι ένα ξενοδοχείο διαθέτει ένα προηγμένο σύστημα PMS, το οποίο έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί κανονικά.



**Το κεντρικό μενού** του προγράμματος λογισμικού εμφανίζει στην οθόνη όλα τα διαθέσιμα μεμονωμένα προγράμματα (modules) που περιλαμβάνονται στο σύστημα. Ανατρέξτε στο

Οι επιλογές που εμφανίζονται στην εικόνα παρακάτω είναι παρόμοιες με εκείνες που αναφέρθηκαν προηγουμένως σε αυτό το κεφάλαιο.

Ο υπάλληλος της υποδοχής έχει πρόσβαση σε οποιοδήποτε από αυτά τα μεμονωμένα προγράμματα, πληκτρολογώντας τις καθορισμένες εντολές ή ακολουθώντας τις οδηγίες στην **οθόνη αφής**, ένα είδος οθόνης υπολογιστή που επιτρέπει στον χειριστή να εισάγει δεδομένα με το άγγιγμα των δακτύλων του. Τα έγγραφα τεκμηρίωσης του συστήματος, τα οποία περιλαμβάνουν είτε έντυπες

οδηγίες είτε οδηγίες επί της οθόνης, εξηγούν τον τρόπο λειτουργίας του υλικού ή του λογισμικού που συνοδεύει ένα συγκεκριμένο σύστημα PMS. Τα έγγραφα αυτά περιλαμβάνουν γραπτές οδηγίες βήμα-προς-βήμα, καθώς και ένα διάγραμμα ροής των επιμέρους προγραμμάτων και υποπρογραμμάτων, τα οποία είναι όλα εξαιρετικά σημαντικά για την εκπαίδευση του προσωπικού. Τα διάγραμμα ροής είναι αντίστοιχα με τα σχεδιαγράμματα ενός κτιρίου.



## 3- ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

**Ακολουθεί μια παρουσίαση των επιμέρους προγραμμάτων και υποπρογραμμάτων η οποία επεξηγεί τις εφαρμογές αυτών των επιλογών λογισμικού σε ένα σύστημα διαχείρισης ξενοδοχείων.**

1. Κρατήσεις
2. Διαχείριση απόδοσης
3. Εγγραφή
4. Κατάσταση δωματίων
5. Καταχωρήσεις χρεώσεων
6. Καταγραφή και Ανάλυση Κλήσεων
7. Check-out
8. Νυχτερινοί έλεγχοι
9. Αιτήματα/αναφορές

10. Back Office
11. Οροφοκομία
12. Υπηρεσίες μαζικής εστίασης και μπαρ
13. Συντήρηση
14. Ασφάλεια
15. Μάρκετινγκ και Πωλήσεις
16. Προσωπικό
17. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
18. Ρολόι

### ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ PMS

Ένα πλήρως ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ξενοδοχείων παρέχει αποτελεσματικά μέσα για τον χειρισμό και τον έλεγχο πολλών front office και back office δραστηριοτήτων.

**Οι κυριότερες διασυνδέσεις των λειτουργιών ενός ξενοδοχείου περιλαμβάνουν τις εξής:**

- Συστήματα σημείου πωλήσεων {POS}
- Σύστημα καταγραφής και ανάλυσης κλήσεων
- Ηλεκτρονικό σύστημα κλειδώματος
- Σύστημα διαχείρισης ενέργειας
- Βοηθητικές υπηρεσίες πελατών
- Συσσκευές που χειρίζονται οι πελάτες



# 3- ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

## ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΗΜΕΙΟΥ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

**POS** είναι τα συστήματα σημείου πωλήσεων (point of sale) που τρέχουν σε υπολογιστές, συνήθως τερματικά με οθόνη αφής ή ασύρματες συσκευές χειρός. Τα συστήματα POS των εστιατορίων βοηθούν την επιχείρηση να παρακολουθεί τις συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο.

Ένα τυπικό λογισμικό POS για εστιατόρια μπορεί να εκτυπώσει λίστες παραγγελίας για τους πελάτες, να εκτυπώσει τις παραγγελίες για να δοθούν στην κουζίνα και το μπαρ, να επεξεργαστεί πιστωτικές κάρτες και άλλες κάρτες πληρωμής και να δημιουργήσει αναφορές. Επιπλέον, ορισμένα συστήματα διαθέτουν ασύρματες συσκευές τηλεειδοποίησης και συσκευές για τη λήψη ηλεκτρονικών υπογραφών. Τερματικά ηλεκτρονικών υπολογιστών υπάρχουν σε κάθε σημείο πώλησης, όπως εστιατόρια, sra, καφετέρια, κ.λπ.

Τα τερματικά αυτά συνδέονται με την κεντρική μονάδα επεξεργασίας. Όταν το κεντρικό τερματικό αλληλεπιδρά με το PMS, μπορούν να μεταφερθούν δεδομένα από τα συστήματα POS στα διάφορα επιμέρους front και back office προγράμματα για περαιτέρω επεξεργασία. Το σύστημα αυτό επιτυγχάνει τους βασικούς στόχους της ηλεκτρονικής επεξεργασίας δεδομένων. Ο χρόνος που απαιτείται για την καταχώρηση χρεώσεων στην καρτέλα κινήσεων ενός επισκέπτη μειώνεται σημαντικά και επίσης ελαχιστοποιείται η προσπάθεια διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων. Μειώνονται επίσης τα λάθη και η πιθανότητα καθυστερημένων χρεώσεων.

## 3-ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

### ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΛΗΣΕΩΝ (CALL ACCOUNTING SYSTEMS, CAS):

Τα συστήματα αυτά χειρίζονται απευθείας κλήσεις μεγάλων αποστάσεων, διανέμουν τις κλήσεις μέσω ενός δικτύου δρομολόγησης με ελάχιστο κόστος και τιμολογούν τις εξερχόμενες κλήσεις. Όταν ένα σύστημα CAS είναι διασυνδεδεμένο με το front office πρόγραμμα λογιστικής πελατών ενός PMS, οι τηλεφωνικές χρεώσεις μπορούν να καταχωρηθούν απευθείας στην σωστή καρτέλα κινήσεων επισκέπτη. Μειώνει τον χώρο που απαιτείται, το κόστος εργασίας εφόσον δεν χρειάζεται τηλεφωνήτρια και το κόστος συντήρησης.

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΛΕΙΔΩΜΑΤΟΣ (ELECTRONIC LOCKING SYSTEM, ELS):

Ορισμένα συστήματα ELS διαθέτουν λειτουργία «Μην ενοχλείτε». Η λειτουργία αυτή συνήθως εμφανίζει μια ένδειξη όταν ο πελάτης δεν θέλει να τον ενοχλήσουν. Η ένδειξη αυτή είναι συνήθως ένα κόκκινο φως που αναβοσβήνει, το οποίο βρίσκεται μέσα στον μηχανισμό κλειδώματος. Η ένδειξη ενεργοποιείται όταν μια καμαριέρα βάζει το κλειδί στον μηχανισμό κλειδώματος. Δεν χρειάζεται πλέον το προσωπικό οροφοκομίας να ελέγξει την κλειδαριά, για να δει ότι ο πελάτης βρίσκεται ακόμα στο δωμάτιο.

Τα συστήματα ELS διαθέτουν ένα χαρακτηριστικό ασφαλείας που δεν αφήνει την πόρτα να ανοίξει, ενώ το κλειδί βρίσκεται στην κλειδαριά. Έτσι, ο πελάτης δεν μπορεί να μπει στο δωμάτιο εάν έχει ξεχάσει το κλειδί στην πόρτα. Αν το κλειδί παραμείνει στον μηχανισμό κλειδώματος πέρα από ένα προκαθορισμένο χρονικό διάστημα, το σύστημα καταστρέφει το κλειδί κρυπτογραφώντας τον κωδικό. Για την αποφυγή οποιασδήποτε ταλαιπωρίας, το προσωπικό θα πρέπει να ενημερώνει τους πελάτες ότι εάν δεν αφαιρέσουν αμέσως το κλειδί από την κλειδαριά, το κλειδί θα ακυρωθεί.

Τα πιο καινούργια ηλεκτρονικά συστήματα κλειδώματος επιτρέπουν στον πελάτη να ρυθμίσει το σύστημα κλειδώματος εισάγοντας τον δικό τους τετραψήφιο κωδικό. Ορισμένα συστήματα ELS επιτρέπουν επίσης στους πελάτες να χρησιμοποιούν την πιστωτική τους κάρτα για να μπουν στο δωμάτιο. Όταν κάνουν check-in, η πιστωτική τους κάρτα εισάγεται σε έναν αναγνώστη μαγνητικών καρτών. Ο αναγνώστης διαβάζει και κωδικοποιεί τις πληροφορίες που περιέχονται στη μαγνητική ταινία της κάρτας και τις ορίζει ως κωδικό πρόσβασης για την πόρτα του δωματίου του εκάστοτε πελάτη. Όταν ο πελάτης φθάσει στο δωμάτιό του, η πιστωτική κάρτα λειτουργεί σαν κλειδί για το δωμάτιο.

# 3- ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

## ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ELS:

Η διεύθυνση μπορεί να παρακολουθεί ποιες πόρτες ανοίχθηκαν με ποιες κάρτες κατά ημερομηνία και ώρα. Η ενημέρωση του προσωπικού και των πελατών του ξενοδοχείου σχετικά με τη δυνατότητα αυτή του συστήματος ELS μπορεί να μειώσει τον αριθμό των περιστατικών στα δωμάτια των επισκεπτών. Ένα σύστημα ELS συνήθως κρατά ένα ίχνος ελέγχου για τη χρήση των καρτών στο σύστημα. Κάποια συστήματα επιτρέπουν την εκτύπωση αναφορών κατά χρονολογική σειρά. Ορισμένα καταγράφουν και αποθηκεύουν τα δεδομένα δραστηριότητας, τα οποία μπορούν να προσαρμοστούν με τρόπο ώστε να δημιουργηθούν έντυπες αναφορές, ανάλογα με τις ανάγκες. Για τη δημιουργία αναφορών, καθώς και άλλες λειτουργίες του συστήματος, οι χρήστες πρέπει να εισάγουν τα στοιχεία εισόδου και τον κωδικό τους πρόσβασης.

## ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ENERGY MANAGEMENT SYSTEM, EMS):

Η διεύθυνση μπορεί να παρακολουθεί ποιες πόρτες ανοίχθηκαν με ποιες κάρτες κατά ημερομηνία και ώρα. Η ενημέρωση του προσωπικού και των πελατών του ξενοδοχείου σχετικά με τη δυνατότητα αυτή του συστήματος ELS μπορεί να μειώσει τον αριθμό των περιστατικών στα δωμάτια των επισκεπτών. Ένα σύστημα ELS συνήθως κρατά ένα ίχνος ελέγχου για τη χρήση των καρτών στο σύστημα. Κάποια συστήματα επιτρέπουν την εκτύπωση αναφορών κατά χρονολογική σειρά. Ορισμένα καταγράφουν και αποθηκεύουν τα δεδομένα δραστηριότητας, τα οποία μπορούν να προσαρμοστούν με τρόπο ώστε να δημιουργηθούν έντυπες αναφορές, ανάλογα με τις ανάγκες. Για τη δημιουργία αναφορών, καθώς και άλλες λειτουργίες του συστήματος, οι χρήστες πρέπει να εισάγουν τα στοιχεία εισόδου και τον κωδικό τους πρόσβασης.

# 3-ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

## ΒΟΗΘΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ:

Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι η υπηρεσία αφύπνισης και η υπηρεσία παράδοσης μηνυμάτων. Ο κύριος λόγος διασύνδεσης των συστημάτων αυτών με το σύστημα διαχείρισης του ξενοδοχείου είναι ο πλήρης συντονισμός και η παρακολούθηση των λειτουργιών που σχετίζονται με τους πελάτες.

Ένα αυτοματοποιημένο σύστημα αφύπνισης επιτρέπει στους υπαλλήλους της υποδοχής να καταχωρίσουν τον αριθμό δωματίου ενός πελάτη και την ώρα αφύπνισης που έχει ζητήσει. Κατά την καθορισμένη ώρα, το σύστημα καλεί αυτόματα στο δωμάτιο ανά τακτά χρονικά διαστήματα μέχρι να σταματήσει, οπότε το σύστημα σημειώνει ότι ο πελάτης δεν απάντησε. Αν ο πελάτης απαντήσει, το σύστημα αναπαράγει ένα προ-ηχογραφημένο μήνυμα καλημερίσματος και στη συνέχεια αποσυνδέεται. Σε ορισμένα συστήματα, ο πελάτης πρέπει να μιλήσει στο τηλέφωνο για να επιβεβαιώσει ότι έχει ξυπνήσει. Η κλήση αυτή πολλές φορές καταγράφεται για όλη τη διάρκεια της ημέρας στο σύστημα.

Τα ηλεκτρονικά συστήματα αναφοράς μηνυμάτων έχουν σχεδιαστεί ώστε να ενημερώνονται οι πελάτες ότι υπάρχει κάποιο μήνυμα για αυτούς στην υποδοχή. Ορισμένα από τα συστήματα αυτά εμφανίζουν μηνύματα στην οθόνη της τηλεόρασης που βρίσκεται στο δωμάτιο των πελατών.

Τα ξενοδοχεία διαθέτουν επίσης αυτόματους τηλεφωνητές. Οι συσκευές αυτές καταγράφουν τηλεφωνικά μηνύματα για τους πελάτες. Εάν κάποιος που καλεί θέλει να αφήσει μήνυμα για έναν πελάτη, μπορεί να το αφήσει στον τηλεφωνητή και το μήνυμα καταγράφεται για να το πάρει ο πελάτης αργότερα. Για να ακούσει το μήνυμα, ο πελάτης πρέπει συνήθως να καλέσει έναν ειδικό αριθμό τηλεφώνου, να συνδεθεί με τον αυτόματο τηλεφωνητή και να ακούσει το μήνυμα που άφησε ο καλών με τη φωνή του. Συνδέοντας την υπηρεσία αυτόματου τηλεφωνητή με το σύστημα PMS, το καταγεγραμμένο μήνυμα προωθείται αυτόματα στον μηχανισμό αναφοράς μηνυμάτων στο δωμάτιο, οπότε το προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου είναι ελεύθερο να ασχοληθεί με άλλες παραγωγικές εργασίες.

### Συσκευές που χειρίζονται οι πελάτες:

Τα συστήματα αυτά μπορεί να βρίσκονται στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου ή στα δωμάτια. Υπάρχουν τέτοιες συσκευές που παρέχουν υπηρεσίες θυρωρείου σε συνδυασμό με υπηρεσίες δωματίου. **Οι συσκευές τις οποίες χειρίζονται οι πελάτες και αναφέρθηκαν στις παραπάνω ενότητες περιλαμβάνουν:**

- συστήματα self- check-in/check-out από τον ίδιο τον πελάτη
- συστήματα ψυχαγωγίας εντός του δωματίου
- συστήματα αυτόματης πώλησης εντός του δωματίου
- συστήματα πληροφοριών

# 3-ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

## ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ SELF CHECK-IN/CHECK-OUT ΑΠΟ ΤΟΝ ΙΔΙΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ:

**Μοιάζουν με τα κέντρα αυτόματων συναλλαγών των τραπεζών.** Συνήθως βρίσκονται στο λόμπι. Διαθέτουν λειτουργία ήχου και βίντεο. Σε ένα σύστημα self-check-in, ο πελάτης ξεκινά τη διαδικασία εγγραφής εισάγοντας την πιστωτική κάρτα του στο τερματικό. Αφού καταχωρήσει τα απαραίτητα στοιχεία, η οθόνη του τερματικού μπορεί να εμφανίσει τις τιμές και τους τύπους των δωματίων. Τα τερματικά είναι συνδεδεμένα με το σύστημα PMS, οπότε παρέχουν τη δυνατότητα αυτόματης καταχώρησης δωματίου και τιμής. Το τερματικό μπορεί επίσης να εκδώσει ηλεκτρονική κάρτα εισόδου στο δωμάτιο ή να ενημερώσει τον πελάτη πώς θα αποκτήσει το κλειδί του δωματίου. Στα τερματικά που βρίσκονται στο λόμπι μπορεί επίσης να γίνει το check-out. Στην περίπτωση αυτή ο πελάτης χρησιμοποιεί την πιστωτική κάρτα που χρησιμοποίησε κατά το check-in για να δει και να εξοφλήσει τον λογαριασμό του. Το σύστημα εμφανίζει αυτόματα το υπόλοιπο του λογαριασμού στην πιστωτική κάρτα για να γίνει η τιμολόγηση και εκδίδει μια αυτοματοποιημένη κατάσταση για τον πελάτη.

**Οι πελάτες σήμερα έχουν επίσης τη δυνατότητα να δουν και την καρτέλα κινήσεων** και να κάνουν check out από το δωμάτιό τους. Τα συστήματα αυτά μπορεί να χρησιμοποιούν τα τερματικά στα δωμάτια των πελατών, τον καλωδιακό τηλεοπτικό σταθμό του ξενοδοχείου ή τα τηλέφωνα στα δωμάτια των πελατών για να έχουν πρόσβαση και να εμφανίζουν την καρτέλα κινήσεων των επισκεπτών στην οθόνη της τηλεόρασης που βρίσκεται στο δωμάτιο. Όταν τα τερματικά στα δωμάτια των πελατών είναι συνδεδεμένα με το σύστημα PMS, οι πελάτες μπορούν να έχουν

πρόσβαση στην καρτέλα κινήσεων, καθώς και να αποδεχτούν και να εξοφλήσουν τον λογαριασμό τους. Όταν τα τηλέφωνα στα δωμάτια των επισκεπτών είναι συνδεδεμένα με το σύστημα PMS, μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για την εμφάνιση της καρτέλας κινήσεων των επισκεπτών στην οθόνη της τηλεόρασης. Το σύστημα εμφανίζει τα στοιχεία της καρτέλας κινήσεων των πελατών και τους καθοδηγεί στη διαδικασία του self-checkout. Αντίγραφο της καρτέλας κινήσεων μπορούν να ζητήσουν συνήθως από την υποδοχή.

**Τα συστήματα αυτά μειώνουν** το χρόνο που απαιτείται για τη διαδικασία της εγγραφής, του check-in και του check-out. Μπορεί επίσης να υποστηρίζουν τη δυνατότητα ενημέρωσης των πελατών σχετικά με τις εγκαταστάσεις και τις παροχές που προσφέρει το ξενοδοχείο. Τα αυτόματα συστήματα check-in και check-out παρέχουν στο προσωπικό της υποδοχής την ελευθερία να αφιερώσει περισσότερο χρόνο στους πελάτες που χρειάζονται προσωπική εξυπηρέτηση.

## 3- ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

### ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΔΩΜΑΤΙΟΥ:

**Όταν είναι συνδεδεμένα με το σύστημα PMS**, τα συστήματα Video on Demand παρέχουν στους πελάτες τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν ένα συγκεκριμένο συνδρομητικό κανάλι. Η διεπαφή περιλαμβάνει μηχανισμό χρονομέτρησης. Εάν ο πελάτης παρακολουθήσει το κανάλι για πάνω από ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, ο μηχανισμός καταχωρεί αυτόματα μια χρέωση στην καρτέλα κινήσεων των επισκεπτών.

Τα αυτόνομα συστήματα Video on Demand στα δωμάτια ξενοδοχείων απαιτούν συνήθως από τους πελάτες να καλέσουν μια in-house υπηρεσία και να παραγγείλει την ταινία. Ο υπάλληλος ο οποίος ενεργοποιεί την ταινία είναι επίσης υπεύθυνος να καταχωρήσει τη χρέωση στην καρτέλα κινήσεων των επισκεπτών.

Παρόλο που η διαδικασία της τηλεφωνικής παραγγελίας δεν είναι πλήρως αυτοματοποιημένη, εξασφαλίζει τη μείωση των περιστατικών αμφισβητούμενων από τους πελάτες χρεώσεων.





# 3- ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

## ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΑΥΤΟΜΑΤΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ

**Στα μη αυτοματοποιημένα μίνι μπαρ** που βρίσκονται στα δωμάτια, τα είδη που περιέχουν πρέπει να καταγράφονται είτε από το προσωπικό οροφκομίας είτε από την υπηρεσία δωματίου κατά τις τακτικές επισκέψεις που πραγματοποιούν στα δωμάτια. Σε κάθε περίπτωση, ο υπάλληλος χρησιμοποιεί έναν φορητό υπολογιστή ή κάποιο τονικό τηλέφωνο στο δωμάτιο για να συνδεθεί με το τερματικό του μίνι μπαρ. Ο κωδικός των προϊόντων που έχουν καταναλωθεί καταχωρείται και η CPU του μίνι μπαρ αναμεταδίδει τα στοιχεία του δωματίου και τις χρεώσεις για τα προϊόντα αυτά μέσω του συστήματος διαχείρισης ξενοδοχείου και εκδίδει μια αναφορά αναπλήρωσης προϊόντων.

**Αν τα συστήματα αυτά είναι ηλεκτρονικά** και διαθέτουν μικροεπεξεργαστή, μπορεί να περιέχουν αισθητήρες οπτικών ινών που καταγράφουν την αφαίρεση των αποθηκευμένων προϊόντων. Μόλις ενεργοποιηθούν, οι αισθητήρες αναμεταδίδουν τη συναλλαγή στον ενσωματωμένο μικροεπεξεργαστή για να την καταγράψει. Κάθε μικροεπεξεργαστής που βρίσκεται στο δωμάτιο συνήθως συνδέεται ενσύρματα με μια απομακρυσμένη CPU όπου αποθηκεύονται οι καταγεγραμμένες συναλλαγές. Η CPU μετατρέπει τις συναλλαγές σε λογιστικές εγγραφές και τις αναμεταδίδει στο πρόγραμμα χρεώσεων πελατών του συστήματος διαχείρισης του ξενοδοχείου για να καταχωρηθούν στην καρτέλα κινήσεων του αντίστοιχου πελάτη. Η CPU του συστήματος του μίνι μπαρ διατηρεί επίσης ένα μόνιμο αρχείο με τα στοιχεία αναπλήρωσης των προϊόντων βάσει του οποίου γίνεται η τροφοδοσία των μονάδων αυτόματης πώλησης.

**Τα συστήματα με μικροεπεξεργαστή** επιτρέπουν στους διευθυντές των ξενοδοχείων να χρησιμοποιούν μια απομακρυσμένη κεντρική κονσόλα για να κλειδώνουν τις μονάδες αυτόματης πώλησης στα δωμάτια. Ορισμένα συστήματα επιτρέπουν στους πελάτες να κλειδώνουν τον μίνι μπαρ τους χρησιμοποιώντας το κλειδί του δωματίου. Η σύνδεσή τους με το σύστημα PMS βοηθά στη μείωση των καθυστερημένων χρεώσεων, καθώς και του εργατικού κόστους.

## 3. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

### ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:

Τα συστήματα αυτά λειτουργούν μέσω τηλεόρασης και μπορούν να συνδεθούν με καλωδιακά συστήματα τηλεόρασης, υπηρεσίες ειδήσεων, τα δρομολόγια των μέσων μεταφοράς και το μενού του εστιατορίου και της υπηρεσίας δωματίου, ενώ μπορούν επίσης να παρέχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Όταν οι υπολογιστές στα δωμάτια μπορούν να συνδεθούν στο διαδίκτυο, οι πελάτες έχουν πρόσβαση στα εξής:



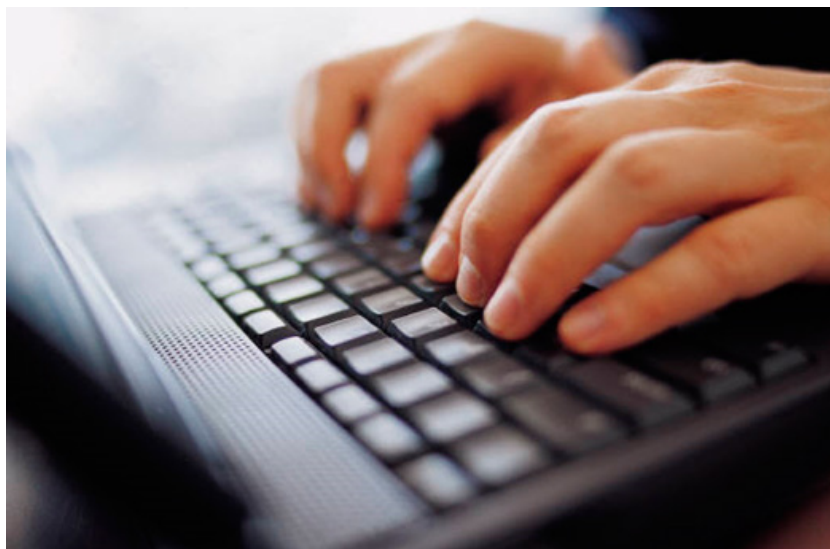
- δρομολόγια αεροπορικών εταιρειών
- οδηγούς τοπικών εστιατορίων
- δελτία χρηματιστηρίων
- δελτία ειδήσεων και αθλητικών ρεπορτάζ
- καταλόγους και συναλλαγές αγορών
- βιντεοπαιχνίδια και παιχνίδια καζίνο

Τα συστήματα αυτά μπορεί επίσης να συνδέονται με την καλωδιακή τηλεόραση του ξενοδοχείου. Η σύνδεση αυτή επιτρέπει στο ξενοδοχείο να ενημερώνει τους πελάτες που διαμένουν στο ξενοδοχείο, καθώς και τους επισκέπτες, σχετικά με εκδηλώσεις και τα τοπικά αξιοθέατα και να ενημερώνουν τους πελάτες που βρίσκονται σε επαγγελματικό ταξίδι για τις υπηρεσίες υποστήριξης που προσφέρει το ξενοδοχείο.

## 3. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

### ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΣΩ Η/Υ

**Τ**ο προσωπικό της υποδοχής χρησιμοποιεί προγράμματα λογισμικού για να κάνει τις κρατήσεις. Με τα προγράμματα αυτά, μπορεί να δει ποια δωμάτια είναι διαθέσιμα και ποια είναι η τιμή τους για μία ή περισσότερες διανυκτερεύσεις. Οι υπάλληλοι της υποδοχής χρησιμοποιούν επίσης το λογισμικό για να κάνουν το check-in και το check-out των πελατών και να εκτυπώσουν τον λογαριασμό τους. Επιπλέον, μπορούν να ελέγξουν στον υπολογιστή εάν ένα δωμάτιο έχει καθαριστεί πριν το δώσουν σε κάποιον πελάτη. Τέλος, το προσωπικό της υποδοχής καταχωρεί το όνομα και τη διεύθυνση των πελατών σε μια βάση δεδομένων για μελλοντική χρήση.



### ΠΑΡΑΓΩΓΗ/ΕΞΑΓΩΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Η/Υ

Οι συσκευές εξαγωγής δεδομένων εξάγουν τις πληροφορίες που έχει επεξεργαστεί ο υπολογιστής για να τις χρησιμοποιήσει ο χρήστης. Οι συσκευές εξαγωγής δεδομένων παράγουν δεδομένα σε διάφορες μορφές, όπως σε ακουστική, οπτική και σε έντυπη μορφή, π.χ. φόρμα κατάστασης δωματίου, τιμολόγια, λογαριασμός πελάτη.

## 3. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

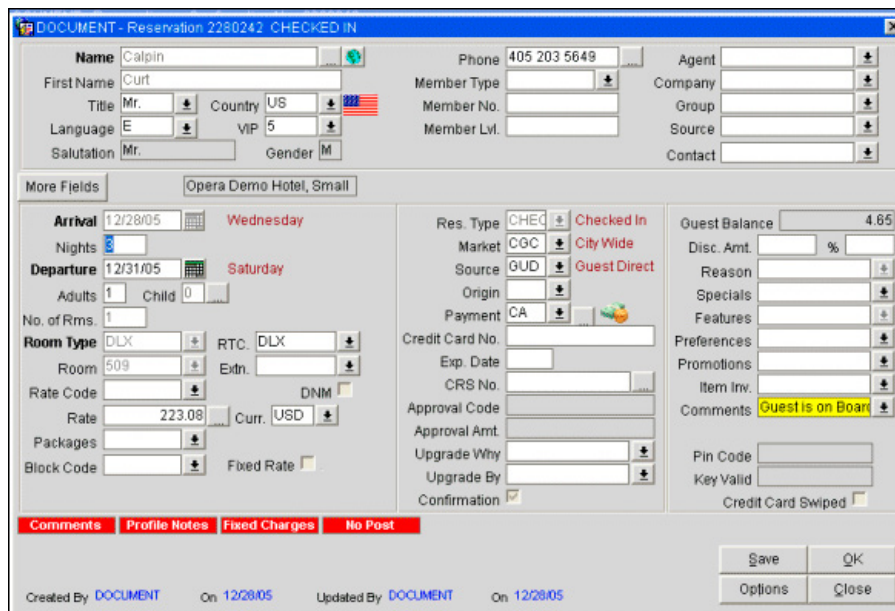
### ΠΑΡ. 1 ΟΘΟΝΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ PMS

**Η** οθόνη κρατήσεων χρησιμοποιείται για την εκτέλεση κρατήσεων για μεμονωμένους επισκέπτες, ταξιδιωτικούς πράκτορες, γκρουπ και εταιρείες. Όταν ανοίξετε αυτή την οθόνη από την οθόνη «Προφίλ» (επιλέγοντας το κουμπί «Νέα κράτηση») ή από την οθόνη «Τιμές» (επιλέγοντας το κουμπί «Κράτηση»), τα στοιχεία σχετικά με το προφίλ και τις τιμές συμπληρώνονται αυτόματα στην οθόνη «Κρατήσεις». Μπορείτε να κάνετε τις απαραίτητες αλλαγές. Με τα προγράμματα αυτά, μπορεί να δει ποια δωμάτια είναι διαθέσιμα και ποια είναι η τιμή τους για μία ή περισσότερες διανυκτερεύσεις. Οι υπάλληλοι της υποδοχής χρησιμοποιούν επίσης το λογισμικό για να κάνουν το check-in και το check-out των πελατών και να εκτυπώσουν τον λογαριασμό τους. Επιπλέον, μπορούν να ελέγξουν στον υπολογιστή εάν ένα δωμάτιο έχει καθαριστεί πριν το δώσουν σε κάποιον πελάτη. Τέλος, το προσωπικό της υποδοχής καταχωρεί το όνομα και τη διεύθυνση των πελατών σε μια βάση δεδομένων για μελλοντική χρήση.

**Η οθόνη «Κρατήσεις» αποτελείται από τις ακόλουθες ενότητες:**

**Κεφαλίδα:** Πληροφορίες για τον πελάτη και την εταιρεία του, τον ταξιδιωτικό πράκτορα, τον όμιλο και τη θέση του στην εταιρεία. Πατώντας ένα κουμπί μπορείτε να συνδεθείτε απευθείας με το προφίλ του πελάτη, όπου είναι αποθηκευμένα όλα τα στοιχεία των πελατών.

**Λεπτομέρειες:** Στοιχεία σχετικά με τη διαμονή του πελάτη, καθώς και τις ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης, το δωμάτιο και τις τιμές, τον τρόπο πληρωμής, πιστωτικές κάρτες και πακέτα.



The screenshot shows a reservation window titled "DOCUMENT - Reservation 2280242 CHECKED IN". It contains several sections:
 

- Guest Information:** Name (Calpin), First Name (Curt), Title (Mr.), Country (US), Language (E), VIP (5), Salutation (Mr.), Gender (M), Phone (405 203 5649), Member Type, Member No., Member Lvl., Agent, Company, Group, Source, Contact.
- Reservation Details:** More Fields, Opera Demo Hotel, Small, Arrival (12/28/05 Wednesday), Nights (3), Departure (12/31/05 Saturday), Adults (1), Child (0), No. of Rms. (1), Room Type (DLX), RTC (DLX), Room (509), Ethn., Rate Code, Rate (223.08), Curr. (USD), Packages, Block Code, Fixed Rate.
- Payment and Status:** Res. Type (CHEC), Market (CGC), Source (GUD), Origin, Payment (CA), Credit Card No., Exp. Date, CRS No., Approval Code, Approval Amt., Upgrade Why, Upgrade By, Confirmation.
- Guest Balance and Comments:** Guest Balance (4.65), Disc. Amt., Reason, Specials, Features, Preferences, Promotions, Item Inv., Comments (Guest is on Board), Pin Code, Key Valid, Credit Card Swiped.
- Footer:** Created By (DOCUMENT), On (12/28/05), Updated By (DOCUMENT), On (12/28/05), Save, OK, Options, Close.

**Άλλα πεδία:** Πρόσθετες πληροφορίες, όπως απαιτήσεις μεταφοράς. Τα πεδία αυτά μπορεί να διαφέρουν από το ένα ξενοδοχείο στο άλλο. Στην ενότητα αυτή, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει εάν οι συναλλαγές θα μπορούν να καταχωρηθούν στην οθόνη χρέωσης του πελάτη, εάν ο πελάτης μπορεί να κάνει χρήση βίντεο check out και την ώρα αναχώρησης. Η ενότητα αυτή εμφανίζεται όταν η παράμετρος Κρατήσεις

## 4. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

### ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΛΟΓΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΝΤΑΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

#### ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Μπορεί να μην υπάρχει κάποιος εύκολος τρόπος αντιμετώπισης των παραπόνων πελατών, αλλά υπάρχουν μερικοί βασικοί κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται. Ακολουθώντας αυτούς τους κανόνες, οι υπάλληλοι και η διεύθυνση έχουν περισσότερες πιθανότητες να κάνουν έναν πελάτη που έχει κάποιο παράπονο να γίνει μόνιμος πελάτης του ξενοδοχείου.

**Ακολουθούν ορισμένες βασικές ιδέες όσον αφορά τον τρόπο αντιμετώπισης των παραπόνων πελατών:**

- **Μην διαφωνείτε** με έναν πελάτη που εκφράζει κάποιο παράπονο. Θεωρήστε δεδομένο ότι έχει δίκιο, επειδή ο πελάτης έχει πάντα δίκιο.
- **Ακούτε πάντα** με αμέριστη προσοχή τον λόγο για τον οποίο διαμαρτύρεται ο πελάτης.
- **Προσπαθήστε** να μπειτε στη θέση του. Πώς θα νιώθατε;
- **Ποτέ μην υψώνετε** τον τόνο της φωνής σας ή μην φωνάζετε στον πελάτη. Αν είστε πρόσχαροι, μπορεί να καταφέρετε να τον μεταπείσετε.
- **Φροντίστε να είστε αντικειμενικοί** και να λάβετε υπόψη όλα τα γεγονότα. Προσπαθήστε να καταρρίψετε τις υποκειμενικές δηλώσεις που μπορεί να κάνει ο πελάτης.
- **Δείξτε στον πελάτη** ότι σας απασχολεί το συμβάν.
- **Όταν ο πελάτης έχει δίκιο**, πείτε του ότι εσείς προσωπικά και το ξενοδοχείο θα κάνετε ό,τι είναι δυνατόν για να αποκατασταθεί το πρόβλημα αμέσως.
- **Αν ο πελάτης φωνάζει πολύ** ή αν αισθανθείτε ότι το ζήτημα είναι προσωπικής φύσης, οδηγήστε τον πελάτη σε κάποιον χώρο όπου δεν θα σας ακούν οι άλλοι πελάτες.



- **Αν ο πελάτης έχει άδικο** και διαμαρτύρεται για κάποιο ζήτημα που αποτελεί πολιτική του ξενοδοχείου η οποία γνωρίζετε ότι πρέπει να τηρείται, φροντίστε να του εξηγήσετε ευγενικά την πολιτική και τον λόγο για τον οποίο πρέπει να τηρείται. Ένα παράδειγμα είναι η πολιτική για το check-out.
- **Οι υπάλληλοι της υποδοχής** πρέπει να απευθύνονται στον προϊστάμενό τους. Αν ο υπάλληλος δεν είναι σε θέση να διορθώσει την κατάσταση για την οποία διαμαρτύρεται ο πελάτης, ο προϊστάμενος θα πρέπει να παρέμβει και να προσπαθήσει να αποκαταστήσει το πρόβλημα.
- **Σε περίπτωση ατυχήματος** ή κλοπής, οι υπάλληλοι δεν πρέπει ποτέ να αναλάβουν την ευθύνη για λογαριασμό του ξενοδοχείου. Μόνο ένας διευθυντής μπορεί να χειριστεί τέτοιου είδους περιστατικά.



## 4. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

### ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

**Α**φού λυθεί το πρόβλημα, θα πρέπει να έρθουμε σε επαφή με τον πελάτη για να επιβεβαιώσουμε ότι έχει πάψει να υπάρχει. Αυτός είναι απλά ένας ακόμη τρόπος να δείξουμε στον επισκέπτη ότι το ξενοδοχείο ασχολήθηκε με το πρόβλημα και θέλει να βεβαιωθεί ότι είναι ικανοποιημένος.

Όταν χειριζόμαστε τα παράπονα των πελατών με τον τρόπο αυτό, ένα ατυχές γεγονός μπορεί να αντιστραφεί σε μια θετική εμπειρία. Μέσα από μια τέτοια διαδικασία επίλυσης των προβλημάτων, το ξενοδοχείο μπορεί να αποκτήσει έναν πιστό πελάτη και να αποκτήσει από στόμα σε στόμα πολύ καλή φήμη.

### ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΣΤΙΣ ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ



#### Έξι βήματα για τον χειρισμό των παραπόνων των πελατών

**Ο χειρισμός των παραπόνων των πελατών προϋποθέτει μια σειρά από βήματα που μπορείτε να ακολουθήσετε:**

1. Απευθυνόμαστε στον πελάτη
2. Δείχνουμε ότι τον προσέχουμε
3. Εξετάζουμε τις πιθανές λύσεις
4. Βρίσκουμε απαντήσεις
5. Τις υλοποιούμε
6. Ελέγχουμε αν λύθηκε το πρόβλημα



## 4. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

### Απευθυνόμαστε στον πελάτη

Ο πελάτης μπορεί να έχει ενοχληθεί από κάποιο πρόβλημα για μεγάλο χρονικό διάστημα ή επειδή το περιστατικό μπορεί να έχει συμβεί πάνω από μία φορά. Επομένως, όταν ο πελάτης αποφασίσει τελικά να εκφράσει το παράπονό του, μπορεί να είναι πολύ φορτισμένος συναισθηματικά όταν απευθυνθεί σε κάποιον υπάλληλο. Όταν ένας πελάτης έρθει να εκφράσει ένα παράπονο, ο υπάλληλος που θα μιλήσει μαζί του πρέπει να δείξει στον πελάτη ότι τον προσέχει απόλυτα.

### Προσοχή

Το επόμενο βήμα είναι να δώσουμε προσοχή σε αυτά που λέει ο πελάτης. Ο υπάλληλος πρέπει να ακούσει τον πελάτη και να μην προσπαθήσει να τον διακόψει. Η καλύτερη μέθοδος είναι ο υπάλληλος να διατηρεί μια ευχάριστη έκφραση και να νεύει συγκαταβατικά. Ο υπάλληλος δεν πρέπει ποτέ να διαφωνεί με τα λεγόμενα του πελάτη.

### Εξέταση του ζητήματος

Τώρα ήρθε η ώρα να δούμε ποιο ακριβώς είναι το πρόβλημα. Ο υπάλληλος πρέπει να επικεντρωθεί στα γεγονότα του προβλήματος και να ασχοληθεί με το πρόβλημα, όχι με τον ίδιο τον πελάτη. Ο υπάλληλος μπορεί να εστιάσει τις ερωτήσεις του στο να αποσαφηνίσει το πρόβλημα, επαναλαμβάνοντας τα λόγια του πελάτη και αναφέροντας πληροφορίες όπως «ποιος», «τι», «πού» και «πότε» στην ανάλυσή του.

### Απαντήσεις

Στο σημείο αυτό, ο πελάτης είναι έτοιμος να ακούσει κάποιες απαντήσεις στο πρόβλημα που εξέφρασε. Ο υπάλληλος πρέπει να αναφέρει ότι τα συναισθήματα που νιώθει ο πελάτης είναι κατανοητά και ότι θα αισθανόταν και ο ίδιος έτσι αν ήταν στη θέση του. Ο υπάλληλος μπορεί να προτείνει μια λύση στο πρόβλημα. Αν ο πελάτης δεν είναι ευχαριστημένος με τη λύση αυτή, μπορεί να προτείνει μια εναλλακτική λύση.

### Δράση

Πρέπει να αναληφθεί δράση αμέσως αφού συζητηθεί το παράπονο. Όταν ο πελάτης δει ότι ο υπάλληλος αναλαμβάνει δράση για να λύσει το πρόβλημα, θα αισθανθεί δικαιωμένος. Για παράδειγμα, εάν η λύση είναι να ειδοποιηθεί το τμήμα οροφοκομίας, δεν θα πρέπει να αφήσουμε σημείωση να το καλέσουμε αργότερα. Πρέπει να καλέσουμε το τμήμα ενώ ο επισκέπτης βρίσκεται ακόμα εκεί.

### Έλεγχος

Αφού λυθεί το πρόβλημα, θα πρέπει να έρθουμε σε επαφή με τον πελάτη για να επιβεβαιώσουμε ότι έχει πάψει να υπάρχει. Αυτός είναι απλά ένας ακόμη τρόπος να δείξουμε στον επισκέπτη ότι το ξενοδοχείο ασχολήθηκε με το πρόβλημα και θέλει να βεβαιωθεί ότι είναι ικανοποιημένος. Όταν χειριζόμαστε τα παράπονα των πελατών με τον τρόπο αυτό, ένα ατυχές γεγονός μπορεί να αντιστραφεί σε μια θετική εμπειρία. Μέσα από μια τέτοια διαδικασία επίλυσης των προβλημάτων, το ξενοδοχείο μπορεί να αποκτήσει έναν πιστό πελάτη και να αποκτήσει από στόμα σε στόμα πολύ καλή φήμη.

# 5. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

## ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΦΙΞΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

### ΚΑΛΩΣΟΡΙΣΜΑ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

#### ΕΓΓΡΑΦΗ

Τα προγράμματα εγγραφής πελατών έχουν βελτιώσει σε μεγάλο βαθμό τη διαδικασία του check-in. Καθώς τα στοιχεία των πελατών καταχωρούνται από τη στιγμή που γίνεται η κράτηση, απαιτείται λιγότερος χρόνος για την εγγραφή.

Ο υπάλληλος της υποδοχής χρειάζεται μόνο να ελέγξει τον τύπο δωματίου, τη θέση και την τιμή του δωματίου που ζήτησε ο πελάτης σε σχέση με τα διαθέσιμα δωμάτια και την κατάστασή τους. Τακτοποιούνται επίσης οι πελάτες που επισκέπτονται το ξενοδοχείο χωρίς προηγούμενη κράτηση.



Επιπλέον, καθορίζεται ο τρόπος πληρωμής. Η πλαστική κάρτα εισόδου μπορεί να εκδοθεί αφού το πρόγραμμα ασφαλείας αλλάξει τον κωδικό εισόδου για το δωμάτιο. Η διαδικασία εγγραφής των πελατών μπορεί επίσης να ολοκληρωθεί με τη διαδικασία του self-check-in, μια διαδικασία στην οποία ο πελάτης μπορεί να τοποθετήσει μια πιστωτική κάρτα με μαγνητική ταινία που περιέχει τα προσωπικά και οικονομικά του στοιχεία σε ένα τερματικό self-check-in και να απαντήσει σε μερικές απλές ερωτήσεις σχετικά με τη διαμονή του.

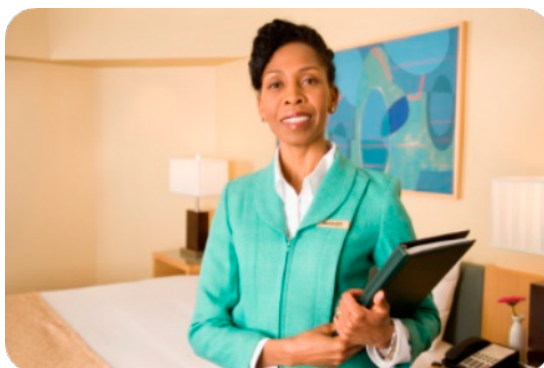
Η κατάσταση με τα στοιχεία πληρότητας των δωματίων παρέχεται από το τμήμα οροφοκομίας στην υποδοχή μέσω υπολογιστή. Ο υπάλληλος της υποδοχής επιλέγει το δωμάτιο που θα δώσει στον πελάτη και εκδίδει το κλειδί. Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την εγγραφή ενός πελάτη είναι λιγότερο από πέντε λεπτά.

## 5. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

### ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

#### ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Το πρόγραμμα κατάστασης δωματίων παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των δωματίων του ξενοδοχείου. Υπάρχουν δύο καταστάσεις δωματίων: η μία αφορά την κράτηση και η άλλη την οροφοκομία. Η κατάσταση κράτησης μπορεί να είναι ανοικτό, επιβεβαιωμένο, έχει καταβληθεί εγγύηση ή υπό επισκευή. Η κατάσταση οροφοκομίας μπορεί να είναι έτοιμο, υπό αλλαγή ή εκτός λειτουργίας. Η κατάσταση κράτησης διατηρείται από το τμήμα κρατήσεων ή το σύστημα κρατήσεων, ενώ η κατάσταση οροφοκομίας παρέχεται από το τμήμα οροφοκομίας. Το πρόγραμμα κατάστασης δωματίων είναι ένα από τα πιο πολύτιμα προγράμματα των συστημάτων PMS. Απλοποιεί τα διαδικαστικά προβλήματα του check-in και βοηθά επίσης τα άλλα τμήματα. Το πρόγραμμα αυτό, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιεί την ίδια βάση δεδομένων με αυτό των κρατήσεων, παρέχει αναφορές που χρησιμοποιούνται από τους οροφοκόμους, τον προϊστάμενο και το προσωπικό της υποδοχής, τον τεχνικό συντήρησης, τον νυχτερινό ελεγκτή, τον υπάλληλο κρατήσεων και το τμήμα μάρκετινγκ και πωλήσεων.



Οι οροφοκόμοι πρέπει να γνωρίζουν ποια δωμάτια είναι κατειλημμένα και ποια πρέπει να καθαριστούν, οι υπάλληλοι της υποδοχής πρέπει να γνωρίζουν αν ένα δωμάτιο είναι κρατημένο ή διαθέσιμο, ο τεχνικός συντήρησης πρέπει να προγραμματίζει τις εργασίες βαφής και ανακαίνισης, ο νυχτερινός ελεγκτής πρέπει να ελέγχει ποια δωμάτια έχουν πωληθεί για να εκτελέσει τον νυχτερινό έλεγχο, ο υπάλληλος κρατήσεων χρειάζεται πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των δωματίων και το τμήμα μάρκετινγκ και πωλήσεων πρέπει να διαθέτει έγκυρα στοιχεία σχετικά με τη διαθεσιμότητα των δωματίων.

## 5. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

### ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΕΙΣ ΧΡΕΩΣΕΩΝ

Το πρόγραμμα **καταχωρήσεων τιμών** ενός συστήματος PMS προσφέρει συνήθως ένα σημαντικό πλεονέκτημα για τους προϊσταμένους της υποδοχής: άμεση καταχώρηση των χρεώσεων που επιβάλλονται στους πελάτες. Όχι μόνο απλοποιείται η διαδικασία καταχώρησης των χρεώσεων, αλλά διασφαλίζεται επίσης και η αποφυγή λαθών. Ένα σύστημα PMS επιτρέπει την καταχώρηση των χρεώσεων στο σημείο πώλησης που μπορεί να είναι το εστιατόριο, το lounge ή το κατάστημα με είδη δώρων. Ομοίως, οι χρεώσεις δωματίων, φόρων και τηλεφωνικών κλήσεων μπορούν να καταχωρηθούν στην ηλεκτρονική καρτέλα κινήσεων πολύ γρήγορα.

Οι μεταφορές και προσαρμογές των χρεώσεων πελατών (με την έγκριση της διεύθυνσης) στις καρτέλες κινήσεων γίνονται εύκολα. Οι χρεώσεις που γίνονται για λογαριασμό του πελάτη μπορούν να καταχωρηθούν στην ηλεκτρονική καρτέλα

κινήσεων, εισάγοντας τον αριθμό του δωματίου, το ποσό της χρέωσης, το τμήμα και το είδος της συναλλαγής. Τα δεδομένα αυτά αποθηκεύονται στη μνήμη και είναι προσβάσιμα εάν ζητηθούν, κατά την παραγωγή των αναφορών ή κατά το check-out. Η ακρίβεια των χρεώσεων αυτών εξακολουθεί να εξαρτάται από τον υπάλληλο που χειρίζεται το τερματικό στο εστιατόριο. Η καταχώρηση λάθος αριθμού δωματίου (ο υπάλληλος γράφει δωμάτιο 412 αντί για 712) ή η αντιστροφή ενός ποσού (€ 32,23 αντί για €23,32) συνεπάγεται ότι η καταχώρηση θα είναι λάθος και στο πρόγραμμα.

Αφού ο υπάλληλος της ρεσεψιόν εκδώσει την απόδειξη, η χρέωση καταχωρείται στην ηλεκτρονική καρτέλα κινήσεων, εισάγοντας τον αριθμό του δωματίου, το ποσό της χρέωσης, το τμήμα και το είδος της συναλλαγής. Ο νυχτερινός ελεγκτής επαληθεύει την ακεραιότητα όλων των συνόλων του τμήματος.

## 5. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

### CHECK-OUT

**Τυχόν τάλαιπωρία** κατά τη διαδικασία του check-out (ουρές, διαφωνίες για τις χρεώσεις) μειώνεται σημαντικά με τη λειτουργία check-out των συστημάτων PMS, η οποία εκτυπώνει την ακριβή και πλήρη καρτέλα κινήσεων των επισκεπτών μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα.

**Δεν αποφεύγονται εντελώς** οι διαφωνίες σχετικά με τις χρεώσεις κατά το check-out, αλλά τουλάχιστον δεν συμβαίνουν τόσο συχνά. Τυχόν καταχώρηση χρέωσης για ένα υπεραστικό τηλεφώνημα στο δωμάτιο 295 αντί για το δωμάτιο 296 είναι λιγότερο πιθανό να συμβεί μέσω του PMS, επειδή το PMS είναι συνδεδεμένο με το σύστημα call accounting και η τηλεφωνική χρέωση καταχωρείται αυτόματα στην ηλεκτρονική καρτέλα κινήσεων του πελάτη.

**Η αποτελεσματικότητα** κατά τη στιγμή του check-out είναι επίσης βελτιωμένη, επειδή ο υπάλληλος της υποδοχής μπορεί να εκτυπώσει αντίγραφο της καρτέλας κινήσεων και να το δώσει στον πελάτη να το δει. Ο επισκέπτης έχει ήδη δηλώσει τον τρόπο πληρωμής κατά το check-in. Η πιστωτική κάρτα έχει καταχωρηθεί ή έχει γίνει προπληρωμή. Το τραπεζικό πιστωτικό όριο, το ανώτατο ποσό που μπορεί να πιστωθεί από την τράπεζα και το πιστωτικό όριο του ξενοδοχείου, το ανώτατο ποσό πίστωσης που παρέχεται από το ξενοδοχείο, παρακολουθούνται μέσω του PMS. Οι έλεγχοι αυτοί επιτρέπουν την αποφυγή υψηλών χρεωστικών υπολοίπων, δηλαδή των χρηματικών ποσών που οφείλουν οι πελάτες στο ξενοδοχείο. Οι αγορές προϊόντων ή υπηρεσιών της τελευταίας στιγμής καταχωρούνται αυτόματα στα τερματικά των σημείων πώλησης.

**Ο πελάτης ολοκληρώνει** τη διαδικασία check-out, επιβεβαιώνοντας τον τρόπο πληρωμής. Ο υπάλληλος στην υποδοχή μπορεί να προτείνει την πραγματοποίηση μελλοντικών κρατήσεων στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο ή σε άλλα ξενοδοχεία της αλυσίδας αυτής ή άλλης συνεργαζόμενης αλυσίδας. Οι μεταφορές στο καθολικό εισπρακτέων λογαριασμών μη εγγεγραμμένων χρηστών (city ledger) γίνονται ηλεκτρονικά κατά τη στιγμή εκείνη. Παρακολουθούνται οι αναφορές για τη δραστηριότητα του ταμείου, όπως και οι άλλες πληροφορίες σχετικά με τα check-out της ημέρας (όπως ο αριθμός αναχωρήσεων πελατών και οι ώρες αναχωρήσεων). Ένα PMS μπορεί να δημιουργήσει μια λίστα προκαταβολών, στην οποία καταχωρούνται οι πελάτες που πλήρωσαν σε μετρητά κατά το check-in. Η λίστα αυτή εξασφαλίζει ότι δεν θα είναι δυνατή η χρέωση προϊόντων ή υπηρεσιών στην καρτέλα κινήσεων των επισκεπτών αυτών.





## 5. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι πελάτες μπορούν να αποφύγουν τις ουρές για το check-out, χρησιμοποιώντας τη λειτουργία check-out στο δωμάτιο που διαθέτει το σύστημα διαχείρισης του ξενοδοχείου, η οποία τους επιτρέπει να χρησιμοποιήσουν την τηλεόραση στο δωμάτιό τους για να κάνουν check-out. Για τη διαδικασία αυτή, το προσωπικό της νυχτερινής βάρδιας ρίχνει ένα αντίγραφο της ενημερωμένης καρτέλας κινήσεων κάτω από την πόρτα του επισκέπτη το βράδυ πριν το προγραμματισμένο check-out. Ο πελάτης πληκτρολογεί κάποια ψηφία στο τηλεχειριστήριο της τηλεόρασης για να ξεκινήσει η διαδικασία. Αφού απαντήσει σε ορισμένες ερωτήσεις σχετικά με πολλαπλούς λογαριασμούς πελατών στο ίδιο δωμάτιο, την ακρίβεια των χρεώσεων και τον τρόπο πληρωμής, για παράδειγμα, η διαδικασία ολοκληρώνεται. Ο πελάτης μπορεί να ζητήσει αντίγραφο της καρτέλας κινήσεων από την υποδοχή, εάν το επιθυμεί.

### ΝΥΧΤΕΡΙΝΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ

**Ο νυχτερινός έλεγχος** αποτελούσε πάντα μια διαδικασία υψηλής έντασης εργατικού δυναμικού. Εκτός από το να εκτελεί καθήκοντα ρεσεψιονίστ και να καταχωρεί τις χρεώσεις δωματίων και φόρων, ο νυχτερινός ελεγκτής πρέπει να ελέγχει τα υπόλοιπα των συναλλαγών των πελατών κάθε ημέρας. Για να μπορέσει να γίνει η πίστωση των πελατών, τα ποσά των χρεώσεων και των πιστώσεων, δηλαδή τα ποσά που χρωστάει το ξενοδοχείο στους πελάτες, πρέπει να ισοσκελίζονται καθημερινά. Οι χρεώσεις για διάφορες υπηρεσίες πρέπει να ελέγχονται με βάση τα σύνολα που είναι καταχωρημένα στις καρτέλες κινήσεων των επισκεπτών. Οι πιστώσεις, με τη μορφή πληρωμών από τους πελάτες, πρέπει να πραγματοποιούνται κατόπιν ελέγχου των ανεξόφλητων υπολοίπων των πελατών. Αν και αυτό ακούγεται σαν μια απλή διαδικασία, μπορεί να είναι ιδιαίτερα περίπλοκη.

**Το PMS** απλοποιεί τη διαδικασία του νυχτερινού ελέγχου, καθώς υπολογίζει το συνολικό άθροισμα των τμημάτων και των καρτελών κινήσεων των επισκεπτών. Τα στοιχεία αυτά συγκεντρώνονται σε τυποποιημένα έντυπα αναφορών. Στην ημερήσια αναφορά παρουσιάζονται τα οικονομικά στοιχεία που χρησιμοποιεί η διεύθυνση του ξενοδοχείου για να αξιολογήσει κατά πόσον μια συγκεκριμένη ημέρα ήταν προσοδοφόρα. Σημειώνεται ότι το ενδοδίκτυο μπορεί επίσης να αποτελεί μέρος του προγράμματος αυτού, διότι ο νυχτερινός ελεγκτής μπορεί να στείλει μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στους υπαλλήλους των τμημάτων όσον αφορά τον τελικό νυχτερινό έλεγχο ή άλλες λειτουργικές λεπτομέρειες της προηγούμενης νύχτας.

### ΑΙΤΗΜΑΤΑ/ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Η λειτουργία αιτημάτων/αναφορών του συστήματος PMS παρέχει στη διεύθυνση πρόσβαση σε λειτουργικές ή οικονομικές πληροφορίες ανά πάσα στιγμή. Ο προϊστάμενος της υποδοχής μπορεί να θέλει να ελέγξει τον αριθμό των διαθέσιμων δωματίων για ένα συγκεκριμένο βράδυ, το αριθμό των πελατών που αναμένεται να κάνουν check-in, τον αριθμό των πελατών που πρέπει να κάνουν check-out μια συγκεκριμένη ημέρα, την τρέχουσα κατάσταση των δωματίων από το τμήμα οροφοκομίας ή την αναφορά ανεξόφλητων υπολοίπων, δηλαδή μια κατάσταση με τα υπόλοιπα στην καρτέλα κινήσεων των επισκεπτών. Οι αναφορές αυτές παράγονται εύκολα σε ένα σύστημα PMS. Η λειτουργία αιτημάτων/αναφορών του PMS επιτρέπει στη διεύθυνση να ενημερώνεται ανά πάσα στιγμή για την τρέχουσα κατάσταση των δραστηριοτήτων και των οικονομικών.



## 5. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

### ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΟΔΟΧΗ

- Ονομάζονται —, μπορείτε να με καλέσετε όποτε θέλετε. Θα χαρώ να σας εξυπηρετήσω. Σας εύχομαι καλή διαμονή.
- Τι τύπο δωματίου προτιμάτε;
- Πόσο καιρό σκοπεύετε να μείνετε στο ξενοδοχείο μας;
- Για να δω αν υπάρχει διαθέσιμο δωμάτιο.
- Λυπάμαι, κύριε/κυρία. Μπορούμε να σας φιλοξενήσουμε για ——— βράδια μόνο αυτή τη στιγμή, αλλά θα σας βάλουμε πρώτο/η στη λίστα αναμονής μας για τις υπόλοιπες ημερομηνίες και θα σας κρατάμε ενήμερο/η.
- Θα μπορούσα να μάθω αν θα πληρώσετε με μετρητά ή με πιστωτική κάρτα;
- Θα πληρώσετε με ταξιδιωτική επιταγή;
- Είναι πολιτική του ξενοδοχείου μας οι πελάτες να καταβάλλουν μια προκαταβολή. Κύριε———. Θα μπορούσατε να περάσετε από το ταμείο, παρακαλώ;
- Ένα λεπτό παρακαλώ, να δω αν είστε εγγεγραμμένος/η.
- Μπορείτε να τον καλέσετε από το τηλέφωνο του ξενοδοχείου. Είναι εκεί, πίσω από την κολόνα.
- Μπορείτε να περιμένετε μερικά λεπτά; Θα πω στον θυρωρό να του στείλει μήνυμα.
- Λυπάμαι, δεν το διευκρίνισα.
- Θα μπορούσατε να πάτε/περάσετε από το γραφείο ——— στο τέρμα του πάγκου;
- Ελπίζουμε να μας επισκεφτείτε ξανά σύντομα.
- Ασφαλώς, μπορείτε να αφήσετε μήνυμα.
- Ένα λεπτό, παρακαλώ. Συγγνώμη για την αναμονή. Ορίστε, παρακαλώ.
- Μπορείτε να επαναλάβετε;
- Λυπάμαι, δεν έχετε κάποιο μήνυμα μέχρι στιγμής.
- Θα μπορούσα να μάθω για πόσο καιρό θα θέλατε να παρατείνετε τη διαμονή σας στο ξενοδοχείο μας;
- Μπορώ να σας βοηθήσω;
- Εξυπηρετείστε;
- Θα στείλω/έχω ζητήσει από κάποιον να σας εξυπηρετήσει σε ένα λεπτό.
- Λυπάμαι, δεν καταλαβαίνω, θα καλέσω αμέσως τον προϊστάμενό μου.
- Κ. ———, για την προστασία σας, υπάρχει μόνο ένα κλειδί.
- Θα φροντίσω να ενημερωθούν και οι άλλοι υπάλληλοι για την αλλαγή δωματίου και να σας προωθηθούν όλα τα μηνύματα και οι κλήσεις που θα λάβετε.



# CORE-VET

[www.corevet.eu](http://www.corevet.eu)

Επαγγελματικές ευκαιρίες για ανειδίκευτους  
και ημειδικευμένους εργαζομένους στον τομέα  
του τουρισμού

HOUSEKEEPING

Εκπαιδευτικό υλικό – εγχειρίδιο  
ΒΑΣΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΓΝΩΣΕΙΣ - ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ  
ΠΡΟΤΥΠΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΡΕΣΕΨΙΟΝΙΣΤ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ



Lifelong  
Learning  
Programme

Με την υποστήριξη του Προγράμματος Δια Βίου Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα ανακοίνωση δεσμεύει μόνο τον συντάκτη της και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για τυχόν χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

