

OVERBOOKING АБО ПОДВІЙНЕ БРОНЮВАННЯ

Підготував Остриця Андрій,
ФРГТБ, II курс I група



БРОНЮВАННЯ



Booking

- **Бронювання - це попереднє замовлення місць і номерів у готелі.** З цього процесу починається обслуговування гостей в готелі. Бронюванням номерів займаються менеджери відділу бронювання або служби прийому і розміщення. Саме до цих підрозділів надходять заявки на бронювання від клієнтів. Крім формального збору заявок, відділ бронювання має вивчати попит на готельні місця.

ПОДВІЙНЕ БРОНЮВАННЯ

- (перебронювання, надлишкове бронювання) – бронювання чи продаж одного й того ж самого місця двом і більше клієнтам. У разі овербукінгу місце отримує та особа, що зареєструвалася раніше.



ПРИЧИНИ



Планове/кероване бронювання, за якого готель свідомо резервує більше місць, ніж є у наявності, з урахуванням статистики відмов клієнтів (частина клієнтів, за статистикою, змінюють свої плани).



- На жаль статистика відображає тільки усереднений стан справ і може виникнути ситуація, коли у готель приїдуть всі клієнти. В такому разі клієнтам пропонують альтернативні місця проживання. Постраждалі клієнти можуть розраховувати на визначені компенсації – поселення в інший готель, безкоштовне харчування і екскурсії тощо.



АВАРІЯ

Аварія з позаплановим ремонтом в готелі. Ситуація, коли кількість доступних місць скорочується. За таких ситуацій число постраждалих клієнтів може бути значним, тому можливостей до швидшого врегулювати ситуації залишається менше.



ТЕХНІЧНІ ПРОРАХУНКИ



Технічні прорахунки. Турагент забув занести дані гостя до системи бронювання номерів чи помилковий продаж непідтверджених готелем номерів. В найгірших випадках гість вимушений ночувати на матраці в коридорах готелю.

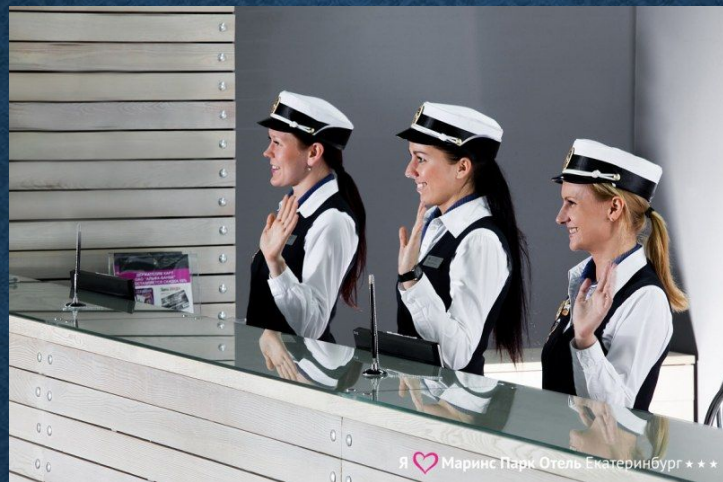


- У разі перебронювання закон безумовно підтримує клієнта. Згідно із законом, Вам можуть запропонувати номер тієї ж або підвищеної (але ніяк не нижчої) зручності.



Зазвичай подвійне бронювання використовується в готелях під час проведення масових заходів, або у пік сезону.





ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!