



# JAK BYĆ HOTELARZEM

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## CELE STAWIANE PRACOWNIKOM HOTELU:

1. Zaoferowanie szerokiego wachlarza usług w zakresie obsługi gości
2. Zindywidualizowany sposób traktowania gości (indywidualnych, grupowych)

# JAK BYĆ HOTELARZEM

3. Uzyskanie jak największych dochodów ze sprzedaży usług
4. Oferowanie usług na wysokim poziomie w celu pozyskania stałych gości
5. Kreowanie nowych wzorców profesjonalnej i kulturalnej obsługi gości

# JAK BYĆ HOTELARZEM

6. Ciągłe analizowanie i uaktualnianie oferty
7. Maksymalizacja sprzedaży.

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## POSTAWA PERSONELU:

1. Fachowość w technice obsługi
2. Serdeczność
3. Uprzejmość i takt
4. Inicjatywa i uczynność
5. Dyspozycyjność
6. Punktualność
7. Skuteczność

# JAK BYĆ HOTELARZEM

8. Dyskrecja i uprzejmość

9. Higiena osobista

10. Skupienie się na gościu i jego potrzebach

11. Kontakt wzrokowy i uśmiech

12. Zaangażowanie i entuzjazm w zachowaniu

13. Nastawienie na czerpanie przyjemności z wykonywania pracy.

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## OGÓLNE FUNKCJE OBSŁUGI:

1. Przyjmowanie rezerwacji
2. Przygotowanie obiektu (stanowisk pracy) do obsługi i przyjęcia gości
3. Witanie gości
4. Obsługa gości
5. Dbanie o prawidłową atmosferę i standard obsługi podczas całego pobytu gości w hotelu

# JAK BYĆ HOTELARZEM

6. Wystawianie rachunków i prowadzenie ewidencji korzystania z usług przez gości
7. Pożegnanie gości
8. Rozliczanie wpływów ( zamknięcie kasy itp.)
9. Podnoszenie kwalifikacji zawodowych oraz ćwiczenie umiejętności.



# JAK BYĆ HOTELARZEM

## CZEGO NIE WOLNO PRACOWNIKOM HOTELU :

1. Palić tytoniu oraz spożywać jakichkolwiek posiłków w miejscach do tego niedozwolonych
2. Opuszczania stanowiska pracy (rewiru) w czasie pracy oraz wychodzenia poza hotel bez wiedzy i zgody przełożonych
3. Rozmowy z innymi pracownikami w obecności gości
4. Korzystania ze sprzętu i wyposażenia przeznaczonego wyłącznie dla gości
5. Przyjmowania prywatnych gości

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## ZA CO ODPOWIADA PRACOWNIK :

1. Za przygotowanie swojego miejsca (rewiru) pracy
2. Za przygotowanie dodatkowego sprzętu , tak aby podczas świadczenia usług maksymalnie koncentrować się na obsłudze gości

# JAK BYĆ HOTELARZEM

3. Za jak najlepszą obsługę gości według ustalonych w hotelu standardów
4. Udzielanie koniecznej pomocy innym pracownikom
4. Bez zbędnej zwłoki świadczenie usług
5. Informowanie przełożonych o „trudnych” gościach

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## PROCEDURY DOTYCZĄCE WYGLĄDU ZEWNĘTRZNEGO PRACOWNIKA HOTELU :

- ❖ Jednolity strój, dopasowany do wystroju hotelu, ustalony odpowiednio dla kobiet i mężczyzn
- ❖ Noszenie identyfikatorów w trakcie wykonywania obowiązków służbowych

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- ❖ Ograniczenie noszenia biżuterii
- ❖ Elegancki wygląd, zadbane włosy i ręce, bez ekstrawaganckich fryzur, stonowany makijaż u kobiet
- ❖ Odpowiednie, nie sportowe obuwie

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## WYGLĄD STANOWISKA RECEPCYJNEGO:

- ❖ Wykonane zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi oraz zasadami ergonomii
- ❖ Zgodne ze stylem i estetyką hollu
- ❖ Winno zapewniać wgląd pracowników recepcji w przestrzeń od wejścia aż do ciągów komunikacyjnych (winda, schody itp.).
- ❖ Napis RECEPCJA oraz funkcjonalne stanowiska consierge, kasjera itp

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- ❖ Miejsce na dekoracje, foldery, zegary, cennik, tabele kursów itp.
- ❖ Informacje o regulaminie hotelowym, o akceptacji kart kredytowych, sejfie, depozycie itp..

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## WYPOSAŻENIE RECEPCJI :

- ❖ Telefon do łączności wewnętrznej i zewnętrznej; komputer wraz z oprogramowaniem i oprzyrządowaniem, fax.,
- ❖ Tablica informacyjna dla gości
- ❖ Materiały informacyjne (foldery, książki telefoniczne, rozkłady jazdy itp.)



# JAK BYĆ HOTELARZEM

- ❖ Spis telefonów ratunkowych oraz informacyjnych
- ❖ Spis hoteli w miejscowości
- ❖ Codzienna prasa itp..

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## PODSTAWOWE ZASADY FUNKCJONOWANIA RECEPCJI:

- ❖ Czynna całą dobę
- ❖ Pracownik recepcji zawsze obecny na stanowisku
- ❖ Pracownicy recepcji posiadają znajomość języków obcych
- ❖ Pracownik zna hotel, ilość i rodzaj pokoi, rodzaje świadczonych usług.

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- ❖ Pracownik zna procedury obsługi gościa
- ❖ Pracownik jest kompetentny, nigdy nie odsyła gościa bez załatwienia jego sprawy - (prośby)

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## PODSTAWOWE UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW RECEPCJI HOTELU:

- ❖ *KONCENTRACJA UWAGI NA GOŚCIU:*
  - Wysłuchaj gościa
  - Use positive body language
  - Avoid negative body language
  - Nawiąź kontakt wzrokowy

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- Uśmiechaj się
- „Zauważ” gościa natychmiast
- Dbaj o miły ton głosu
- „Gość ma zawsze rację”

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- ❖ *EFEKTYWNA OBSŁUGA:*
  - nie każ gościowi czekać
  - zadbaj o dokładność informacji
  - trzymaj się tematu rozmowy
  - nadażaj za tematem rozmowy
  - przedstaw różne rozwiązania
  - odpowiadaj na pytania

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- ❖ *„DOWARTOŚCIOWANIE GOŚCIA”:*
  - „zauważ” gościa natychmiast
  - Używaj nazwiska gościa
  - Słuchaj gościa i nie przerywaj mu
  - Zawsze traktuj gościa jako osobę dorosłą.

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## ❖ *TWORZENIE WZAJEMNEGO POROZUMIENIA :*

- Słuchaj gościa i nie przerywaj mu
- Przepróś go i odpowiadaj, używając słów świadczących o twoim zrozumieniu sytuacji, w jakiej się znalazł
- Pozwól gościowi „wygadać się”, a następnie przystąp do rozwiązania problemu



# JAK BYĆ HOTELARZEM

## ❖ *OKREŚLENIE POTRZEB GOŚCIA:*

- *zadawaj odpowiednie pytania*
- *Krótko streść sprawę*

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## ❖ *DOSTARCZANIE WYJAŚNIENÍ I INFORMACJI :*

- Wykazuj się stałą i kompetentną gotowością do udzielania pomocy
- Wykonuj szeroko pojęte procedury „I” tak w odniesieniu do hotelu jak i jego otoczenia, miasta, regionu

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## ❖ *SKIEROWANIE SPRAWY DO PRZEŁOŻONEGO :*

- *Po wysłuchaniu gościa wyjaśnij mu, że inna osoba pomoże mu lepiej niż ty,*
- *Przedstaw mu tę osobę i zreferuj jej problem z punktu widzenia gościa.*

# JAK BYĆ HOTELARZEM





- ❖ *INFORMOWANIE O USŁUGACH ŚWIADCZONYCH PRZEZ HOTEL :*
  - **CO HOTEL OFERUJE ?**
  - **KIEDY OFERUJE ?( godz. ,dzień)**
  - **W JAKIEJ CENIE ?**

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## Praktyczna obsługa gości :

- Recepcjonista obsługuje gości oraz rozmawia z nimi **zawsze stojąc!**
- PRZYJĘCIE GOŚCIA DO HOTELU:
  - ✓ zauważenie gościa przez recepcjonistę i powitanie go z uśmiechem

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- ✓ Ustalenie w rozmowie:
-  Czy była wcześniejsza rezerwacja
-  Ustalenie życzeń gościa co do rodzaju pokoju, jego usytuowania, wersji dla palących i niepalących,
-  Ustalenie czasu pobytu w hotelu
-  Zapytanie o formę płatności

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- ✓ Przekazanie informacji o usługach hotelu i gastronomii
- ✓ W trakcie zameldowania sprawdzenie daty urodzenia ( np. w celu zastosowania procedury VIP i złożenia życzeń)
- ✓ Wręczenie karty pobytu oraz klucza, dyskretne wskazanie numeru pokoju w raz z życzeniami miłego pobytu,
- ✓ Wezwanie portiera w celu zanieśienia bagażu

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## ❖ PROCEDURA W PRZYPADKU OCZEKIWANIA GOŚCIA NA OTRZYMANIE POKOJU:

- W przypadku, kiedy gość zmuszony jest przez hotel do oczekiwania na przydział pokoju „opóźniona usługa” pomimo wcześniejszej potwierdzonej rezerwacji, pracownik recepcji powinien:



# JAK BYĆ HOTELARZEM

- ✓ Wyjaśnić powód opóźnienia, przeprosić gościa oraz poinformować go o orientacyjnym czasie oczekiwania
- ✓ Zaproponować przechowanie bagażu oraz wskazać możliwość odświeżenia się, przebrania, odpoczynku
- ✓ Zaproponować gościowi zimne i/lub gorące napoje, a w przypadku dłuższego oczekiwania ( np.ponad 1,5 godz.) gorący posiłek na koszt hotelu)

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- ✓ Natychmiast zająć się sprawą , okazać zrozumienie gościowi, przeprosić go
- ✓ Natychmiast po usunięciu „opóźnienia” obsługa hotelu jeszcze raz przeprasza gościa, wykonuje procedurę „check in” oraz dziękuje za okazaną cierpliwość

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## OBSŁUGA GOŚCIA W TRAKCIE JEGO POBYTU W HOTELU:

- ▣ Przestrzeganie procedury wydawania kluczy: za okazaniem karty pobytu, natychmiastowe usuwanie kluczy z lady recepcyjnej do klucznicy, dyskretne wypowiedanie numeru pokoju

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- przyjmowanie zleceń na usługi dodatkowe, oraz udzielanie informacji, obsługa telefonów i faxów, odbiór i dostarczanie przesyłek i wiadomości dla gości, zachowanie dyskrecji korespondencji (dostarczanie korespondencji przychodzącej do gościa winno być świadczone natychmiast i bezpłatnie).

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- Budzenie: usługa bezpłatna; przyjęcie zlecenia na budzenie to odnotowanie nr pokoju, godziny budzenia, nazwiska gościa; faktyczna realizacja usługi:
- ✉ Powitanie odpowiednio do pory dnia/nocy
- ✉ Sprawdzenie nazwiska gościa
- ✉ Podanie dokładnego czasu, stanu pogody na zewnątrz hotelu,

# JAK BYĆ HOTELARZEM

W dużych hotelach lub w przypadku dużej jednoczesności budzeń o tej samej godzinie dopuszcza się budzenie automatem, jednak przy zachowaniu wyżej wymienionych procedur.

# JAK BYĆ HOTELARZEM

Czasami zdarza się, że gość pomimo budzenia nie odpowiada, nie reaguje na budzenie. Wówczas recepcjonista lub inna osoba winna udać się do pokoju w celu sprawdzenia przyczyny braku reakcji na budzeniu. Zachowanie osoby budzącej winno być takie jak np. pracownika służby piętter przy wejściu do pokoju: trzykrotne pukanie oraz przedstawienie się.

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## PROCEDURA CHECK OUT WYJAZD GOŚCIA Z HOTELU

- Zapytanie gościa czy jest zadowolony z pobytu
- Ustalenie zakresu płatnych usług, z których gość skorzystał
- Przedstawienie do wiadomości i akceptacji wstępnego rachunku
- Ustalenie statusu dokumentu potwierdzającego zapłatę
- Ustalenie sposobu zapłaty



# JAK BYĆ HOTELARZEM

## PROCEDURA ZAPŁATY GOTÓWKĄ

- Wystawienie dokumentu (paragon, faktura) oraz jego fiskalizacja
- Przyjęcie gotówki w pln lub EURO
- Wydanie reszty oraz dokumentu potwierdzającego zapłatę

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## PROCEDURA ZAPŁATY KARTĄ PŁATNICZĄ

- Uzgodnienie kwoty do zapłaty
- Przyjęcie karty płatniczej, sprawdzenie daty ważności, konfrontacja cech karty z dokumentem tożsamości
- Wprowadzenie karty do czytnika POS w celu uruchomienia procedury zapłaty
- Uzyskanie autoryzacji karty oraz kwoty do zapłaty

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- Wydruk vouchera z POS, podpis ręczny lub elektroniczny przez gościa
- Fiskalizacja należności w kasie fiskalnej wraz z wystawieniem paragonu fiskalnego bądź faktury VAT

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## PROCEDURA ZAPŁATY PRZELEWEM

- wystawienie faktury VAT wg ustalonych w firmie-hotelu procedur z adnotacją **kredyt**
- Wysłanie faktury do płatnika z żądaniem zapłaty we wcześniej ustalonym terminie

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## REZERWACJA MIEJSCA/POKOJU/USŁUG HOTELOWYCH

Rezerwacje mogą być dokonywane przez całą dobę telefonicznie, faxem, przez Internet, pisemnie lub osobiście. Każdy pracownik recepcji hotelowej winien posiadać umiejętności przyjęcia rezerwacji, a hotel powinien mieć opracowane odpowiednie procedury. Pracownicy recepcji powinni:

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- ✓ Znać wszystkie typy pokoi oraz ich ceny
- ✓ Znać wszystkie usługi świadczone w hotelu i posiadać wyczerpujące informacje na ich temat
- ✓ Informować gości o warunkach płatności
- ✓ Znać topografię hotelu, jego położenie, możliwości dojazdu itp.,
- ✓ Sprawnie obsługiwać awizo telefoniczne, fax., komputer, pocztę elektroniczną, kasę fiskalną, POS itp.

# JAK BYĆ HOTELARZEM

Rezerwację uważa się za przyjętą i potwierdzoną w następujących przypadkach :

- Telefonicznie – do określonej godziny np.. 18,00 bez udzielonej gwarancji finansowej, po ustaleniu nazwiska lub firmy, która dokonuje rezerwacji , typu pokoju, terminu rezerwacji

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- Pisemnie, fax lub kwestionariusz internetowy, potwierdzona na odpowiednim druku firmowym, z nazwą i adresem hotelu, numerami telefonów, faxu, nr konta bankowego, a potwierdzenie zawiera: nazwisko lub firmę dla której dokonano rezerwacji, specyfikację pokoi (typy, rodzaje ewentualnie inne usługi), uzgodnione ceny,



# JAK BYĆ HOTELARZEM

Formę zapłaty, termin przyjętej rezerwacji od ...  
do ..., czytelny podpis pracownika  
przyjmującego rezerwację.

W przypadku rezerwacji elektronicznej stosuje  
się podpis elektroniczny wraz z numerem  
rezerwacji.

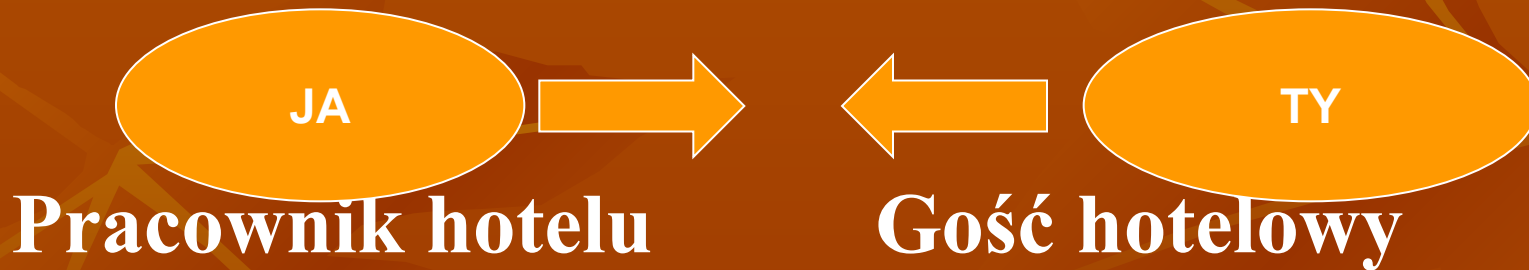
# JAK BYĆ HOTELARZEM

- Rezerwacje dla grup przyjmuje się w oparciu o ustalenia zawarte w umowach o współpracy, np. z biurem podróży.
- W procedurach rezerwacji zaleca się stosowanie zasad zawartych w Praktycznym Kodeksie Postępowania.

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## ROZMOWA PRZEZ TELEFON

### Proces obsługi klienta



# JAK BYĆ HOTELARZEM

- Otwarcie rozmowy: pierwsze 10 sekund, 10 słów, decyduje o wrażeniu, odbiór telefonu po 2-3 dzwonekach, jeżeli my dzwoniemy to powinniśmy się przedstawić, wiedzieć w jakiej sprawie dzwoniemy, jakie mamy zadać pytanie, zaplanowanie zakończenia rozmowy

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## ODBIÓR INFORMACJI OD GOŚCIA

- PRZEDSTAW SIĘ: hotel ..... Nazwisko i imię ..... stanowisko ..... W czym mogę pomóc ?
- Stawiaj pytania otwarte zaczynające się od słów: **gdzie? Co? Jak? W czym? kiedy?...** To zmusza do udzielenia konkretnych informacji i sprzyja właściwemu zrozumieniu.

# JAK BYĆ HOTELARZEM

- Stosuj aktywne słuchanie – dawaj werbalne oznaki, że jesteś i słuchasz, sprawdzaj, czy zrozumiałeś wypowiedź gościa.
- Unikaj odsyłania gościa do innego działu czy osoby

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## ZAKOŃCZENIE ROZMOWY

- Pożegnaj się życzliwie
- Słuchawkę odłóż dopiero, gdy zrobi to twój rozmówca - gość.

# JAK BYĆ HOTELARZEM

## Bariery komunikacyjne w trakcie prowadzenia rozmów telefonicznych:

- ❑ Ocenianie: pan nie ma racji
- ❑ Wyrażanie własnej opinii: ja, mnie, mi
- ❑ Nie obwiniaj klienta (weź odpowiedzialność na siebie)
- ❑ Nie uogólniaj, (to wszystko jest złe)
- ❑ Nie radź
- ❑ Nie przerywaj zdania (nie stosuj pytań inwazyjnych)
- ❑ Nie udzielaj informacji negatywnie, formułuj je pozytywnie



# JAK BYĆ HOTELARZEM

## TRUDNE ROZMOWY

KLIENT agresywny - wysłuchaj go, przedstaw swój punkt widzenia, pamiętaj, że **do kłótni potrzebne są dwie osoby !**

***HOTELARZ NIGDY NIĄ NIE JEST !***

# **JAK BYĆ HOTELARZEM**

**DZIĘKUJĘ ZA MIŁE I TWÓRCZE  
SPOTKANIE**