



**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.

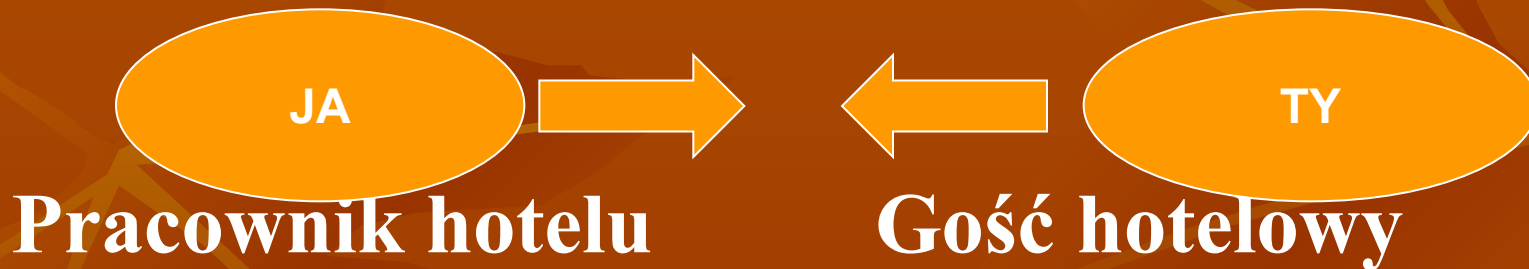
JAK BYĆ HOTELARZEM

- 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**