

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПАПКА ДЛЯ ГОСТЕЙ ГОСТИНИЦЫ

Презентация подготовлена Черновол Н.Н

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПАПКА ГОСТЯ ОТЕЛЯ

- имеет логотип отеля
- выглядит эстетично; фирменный стиль
- находится в каждом номере, на видном месте, желательно рядом с телефоном
- содержимое папки располагается в соответствии со стандартом отеля
- текст должен быть кратким и информативным



СОДЕРЖАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПАПКИ ГОСТЯ

- на главной странице размещается логотип отеля и приветствие
- на первых страницах информация контактные телефоны экстренных служб, телефон дежурного администратора отеля, тел ближайших клиник и аптек.
- инструкции по пользованию приборами (как подключить интернет, инструкция по пользованию дистанционными пультами, сейфом и пр)
- правила проживания
- информация об услугах отеля (платных, бесплатных)
- информация об услугах телефонной связи, с полным перечнем расценок, кодов городов и стран
- информация о работе телевидения
- экологическая программа
- перечень продуктов и напитков мини-бара
- бланк карты-заказа завтрака в номер



- информация о мерах пожарной безопасности
- карточка-отзыв о качестве обслуживания
- информация о времени check in и check out
- карта города, информация о работе городского транспорта
- меню отдела обслуживания на этажах
- писчая бумага или блокнот, конверты, фирменная ручка или карандаш
- табличка-вывеска на дверь (разрешение /запрет уборки), аналогичная табличка может висеть на ручке двери с внутренней стороны номера.
- реклама экскурсий
- красочный буклет об отеле
- информация о достопримечательностях города
- лист отзывов и предложений
- лист сожалений (список цен за порчу имущества)



ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПАПКИ ГОСТЯ ГОРНИЧНОЙ СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ:

- стандарты и очередность раскладки содержимого папки
 - проверять папку после каждого гостя
 - производить замену мятых, исписанных, испачканных материалов
 - пополнять недостающие материалы и предметы
 - удалять из папки чужие материалы, не относящиеся к отелю
 - следить за сохранностью папки
 - знать место положения папки в номере
- 