

УТВЪРДИЛ:

/М. Георгиева/

ИЗГОТВИЛ:

/Р. Ванчева/



КОНСПЕКТ ПО ПОСРЕЩАНЕ И НАСТАНЯВАНЕ НА ГОСТИ В ХОТЕЛА ТЕОРИЯ - СФО

1. Видове резервации и резервационни системи
2. Приемане и обработка на резервации.
3. Потвърждаване, анулиране на резервации.
4. Дублиране на резервации.
5. Технология и организация на продажбите.
6. Приемане на резервации по телефон и електронен път.
7. Правилник за вътрешния ред в хотела. Стандартите за вътрешния ред в хотела.
8. Технологични операции при посрещане на гостите. Технологични операции при посрещане на VIP гости.
9. Регистриране на гостите.
10. Технологични операции при регистриране на гостите.
11. Настаняване на гостите.
12. Технологични операции при настаняване на гостите. Технологични операции при настаняване на VIP гости.
13. Комуникация на рецепцията с гостите. Комуникация на рецепцията с другите звена на хотела.
14. Съхранение на ценности на гостите в рецепцията. Предоставяне на вещи под наем от рецепцията.
15. Предлагане на допълнителни услуги свързани с храненето.
16. Предлагане на допълнителни услуги свързани с търговка дейност и битови услуги.
17. Предлагане на допълнителни услуги свързани с анимационна дейност.
18. Предлагане на допълнителни услуги свързани със спа и уелнес услуги.
19. Заплащане на услугите и балансиране сметките на госта.
20. Изготвяне и предоставяне сметките на гостите. Видове спорни въпроси свързани със заплащането на услугите.
21. Организиране и подпомагане на гостите при тяхното заминаване и превозването им от хотела
22. Освобождаване на стаята.
23. Изпращане на госта.
24. Промяна в статуса на стаята.