

Front Office Management

Οργάνωση - Λειτουργία - Διεύθυνση
Τμήμα υποδοχής Ξενοδοχείου

2η έκδοση



Κεφάλαιο 3 Κρατήσεις



Νικόλαος Θεοχάρης

Καθηγητής Τεχνικών Μαθημάτων

ΑΣΤΕ Ρόδου

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ

- Ζήτηση της κράτησης από τον πελάτη.
- Προσδιορισμός διαθεσιμότητας από τον υπάλληλο κρατήσεων.
- Συμφωνία με τον πελάτη.
- Δημιουργία αρχείου κράτησης (φάκελος κράτησης).
- Επιβεβαίωση κράτησης από τον πελάτη.
- Καταχώριση της κράτησης στο πλάνο κρατήσεων του Η/Υ.
- Έκδοση αναφορών κράτησης.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

- Μεμονωμένοι πελάτες
- Tour Operators
- Travel Agencies
- Εμπορικές - Πολυεθνικές εταιρίες
- Αεροπορικές εταιρίες
- Λέσχες – Σύλλογοι – Σωματεία
- Σχολεία
- Αθλητικοί όμιλοι

ΤΥΠΟΙ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Single	Queen	Bridal Suite
Double	King	Presidential Suite – Royal Suite
Twin	Junior Suite	Connecting rooms
Triple	Suite	Adjoining rooms
Quad	Tower Suite	Handicap room

ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Ελληνικά	Αγγλικά	Γαλλικά	Γερμανικά	Ιταλικά
Μόνο δωμάτιο	Room rate RR	Chambre ή Logement L	Zimmer Z	Solo stanza
Δωμάτιο με πρωινό	Room ή Bed & breakfast RB ή BB	Chambre et petit-dejeuner LPD	Zimmer & Fruehstueck Z&F	Stanza con piccola colazione
Δωμάτιο με ημιδιατροφή	Half board HB	Demi-pension DP	Halbpension HP	Mezza pensione
Δωμάτιο με πλήρη διατροφή	Full board FB	Pension complete PC	Vollpension VP	Pensione completa

ΟΡΟΙ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

- **All inclusive**
- **Family Plan (Rates)**
- **Weekend Plan (Rates)**
- **Package Rates**
- **Day Use**

ΤΥΠΟΙ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

- **ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ**
- **ΜΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ**

ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

- **Είσπραξη προκαταβολής**
- **Πιστωτική κάρτα**
- **Προπληρωμή**
- **Κράτηση από τουριστικό πρακτορείο**
- **Εταιρική κράτηση**
- **Κρατήσεις με συμβόλαιο (Allotment)**
- **Κρατήσεις με συμβόλαιο (Commitment)**
- **On request basis**

ΜΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

- **ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΑΝΑΜΟΝΗ (Waiting List)**
- **ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΕΠΙΣΦΑΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ**

ΠΗΓΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

- Άμεσες κρατήσεις
- Έμμεσες κρατήσεις
- Κεντρικά συστήματα κρατήσεων

ΔΙΑΦΟΡΑ ΘΕΜΑΤΑ

- **Κρατήσεις γκρουπ**
- **Overbooking**
- **Timesharing**