

Front Office Management

Οργάνωση - Λειτουργία - Διεύθυνση
Τμήμα υποδοχής Ξενοδοχείου

2η έκδοση

Κεφάλαιο 4 Αφίξεις



Νικόλαος Θεοχάρης

Καθηγητής Τεχνικών Μαθημάτων

ΑΣΤΕ Ρόδου

ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΕΣ ΑΦΙΞΕΙΣ

- Προετοιμασία αφίξεων (pre-registration) για μεμονωμένους πελάτες.
- Προετοιμασία αφίξεων (pre-registration) για γκρουπ.

ΑΦΙΞΕΙΣ

- Διαδικασία άφιξης μεμονωμένων πελατών
- Διαδικασία άφιξης γκρουπ
- Μη αναμενόμενες αφίξεις
- Πρωινές αφίξεις (early arrivals)
- Διημέρευση (day use)

ΤΙΜΕΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

- Προσαυξήσεις
- Εκπτώσεις – διαφοροποιήσεις

ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΡΟΠΟΥ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

- **Μετρητά (προείσπραξη – paid in advance)**
- **Πιστωτική κάρτα**
- **Χρεωστική κάρτα**
- **Ταξιδιωτικές επιταγές**
- **Με χρέωση λογαριασμού κάποιου τρίτου προσώπου ή εταιρείας, τουριστικού γραφείου κ.λ.π.**

Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Το profile του πελάτη συγκεντρώνει στοιχεία δημογραφικά, στατιστικά και ιστορικά για μεμονωμένους πελάτες, εταιρείες, πρακτορεία, γκρουπ και πηγές κρατήσεων.

ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ (Upgrading)

- **Λειτουργεί ως μέσο αναγνώρισης και καταξίωσης των συγκεκριμένων πελατών και κυρίως των V.I.P. πελατών.**
- **Διατήρηση και αύξηση των τακτικών πελατών του ξενοδοχείου.**
- **Αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα όταν προσφέρεται στον πελάτη ως ένα αντάλλαγμα για κάποια παράλειψη ή παροχή μη ποιοτικής εξυπηρέτησης.**
- **Σε περίπτωση μεγάλης πληρότητας είναι δυνατόν να υπάρχει έλλειψη από συγκεκριμένο τύπο δωματίου.**
- **Κατόπιν αποφάσεως της Διεύθυνσης για συγκεκριμένο λόγο.**

ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΥΠΕΡΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ (Sell out) ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

- **Ενέργειες προηγούμενης ημέρας του Sell out**
- **Ενέργειες συγκεκριμένης ημέρας του Sell out**