



Осуществление выписки гостей

Автор работы: студентка
гр.2ГС-9

ВЫПИСКА

ГОСТЯ

1. Сразу обратите внимание на гостя, даже если все служащие заняты;
2. **Гость не должен ждать служащего более 2 минут;**
3. Радужно и тотчас же поприветствуйте гостя;
4. Узнайте номер комнаты, проверьте имя гостя;
5. Убедитесь, что гость хочет именно рассчитаться, а не проверить счет и не продлить проживание;
6. Попросите гостя вернуть карточку и ключ от номера;
7. Узнайте, доволен ли гость;
8. Проверьте начисления, соответствие их тарифу, состояние счета, кто оплачивает счет и способ оплаты;

Выписка ГОСТЯ

10. Узнайте у гостя, нужно ли ему еще что-то оплатить (например, мини бар);
11. Свяжитесь с сотрудником службы мини-баров/службы горничных и попросите проверить мини-бар в номере. Не говорите при госте вслух о проверке мини-бара, достаточно назвать сотруднику номер комнаты: «305», пожалуйста»;
12. Позиции мини-бара начисляйте строго в соответствии с наименованием продукции;
13. Представьте счет в папке/конверте, убедившись, что туда вложена рекламная листовка;
14. Ответьте на вопросы гостя, в случае необходимости, продемонстрируйте чеки и предварительные счета;

Выписка гостя

15. При оплате наличными, примите наличные деньги, пересчитайте, вслух произнесите принятую сумму, пробейте кассовый чек, подготовьте сдачу;
16. Попросите гостя подписать копию счета;
17. Кассовый чек, счет и сдачу положите в конверт;
18. При оплате по банковской карточке (далее к/к), попросите гостя передать к/к, проверьте ее, проверьте наличие преавторизации;
19. Проведите продажу по к/к, получите два чека терминала к/к, пробейте кассовый чек по кредиту;
20. Попросите гостя подписать копию счета и чек к/к;
21. Кассовый чек, копию чека к/к и счет поместите в фирменный конверт;
22. Все суммы расходов, которые оплачиваются не гостем (безналичный расчет или оплата третьих лиц) не называются гостю. Это конфиденциальная информация;

Выписка ГОСТЯ

23. Выселите гостя по системе;
24. Узнайте, когда будет освобожден номер;
25. Поблагодарите гостя за его пребывание в гостинице;
26. Предложите забронировать номер в случае повторного визита;
27. Предложите услуги подносчика багажа;
28. Напомните гостю взять все из сейфа, заказать такси до аэропорта, вернуть ключ и пр.;
29. Попрощайтесь с гостем;
- 30. Выписка из гостиницы должна быть произведена за 5 минут;**
31. В процессе обслуживания уважайте присутствие гостя при взаимодействии с коллегами.



Выписка

Группы

- Утром в день отъезда, подготовьте лист со списком выезжающих групп;
- Уточните у руководителя/сопровождающего время отъезда группы;
- При необходимости распорядитесь о месте временного хранения багажа;
- Проверьте, есть ли неоплаченные личные счета гостей;
- Проверьте всю корреспонденцию группы;
- Попросите сотрудников службы мини-бара проверить мини-бары к определенному времени;
- Проверьте, все ли организовано в соответствии с запросами группы;
- Свяжитесь с горничными и узнайте, есть ли какие-либо нерешенные вопросы;
- Сообщите, кто из гостей должен оплатить свои счета;
- Рассчитайте гостей и убедитесь, что все гости оплатили;
- Попросите гостей заполнить анкеты для изучения качества обслуживания в гостинице (по возможности);
- При отъезде группы попрощайтесь с руководителем/сопровождающим группы и с туристами, пожелайте им счастливого пути и пригласите посетить гостиницу снова;
- Выселите группу в системе;
- Если туристы проживали в гостинице по туристским ваучерам, оплаченным турфирмой/компанией, ваучеры должны быть вместе с подшивкой другой документации за смену представлены в бухгалтерию

Выписка VIP-

- ✓ Распечатайте заранее предварительный счет и предоставьте для ознакомления гостю в специальной папке/конверте в день отъезда или накануне отъезда;
- ✓ Заранее предложите гостю услугу по доставке багажа из номера к транспортному
- ✓ средству;
- ✓ Заранее проинформируйте гостя об услуге хранения багажа, который будет сохранен отдельно или загружен в транспортное средство, когда требуется;
- ✓ Служащий должен находиться за стойкой, когда гость войдет;
- ✓ Служащий должен иметь опрятный внешний вид;
- ✓ Присутствие гостя должно быть замечено не менее чем за 30 секунд до его прибытия к стойке;
- ✓ Немедленно уделите внимание гостю, если все другие сотрудники заняты;
- ✓ Приветствуйте гостя стоя;
- ✓ Приветствуйте гостя тепло, дружелюбно и с улыбкой; приветствие должно соответствовать правильному времени: «Доброе утро/день или вечер»;
- ✓ Предложите свои услуги гостю: «Чем могу быть полезна?/К вашим услугам», «Вы хотели бы рассчитаться?»;
- ✓ Уточните имя и номер комнаты гостя;

Выписка VIP-

ГОСТЯ

- ✓ Директор/зам. директора гостиницы (в зависимости от статуса гостя) должен лично поблагодарить гостя при отъезде;
- ✓ Перед отъездом гостя проверьте недоставленную почту и сообщения;
- ✓ Точно зарегистрируйте все расходы гостя и добавьте обновления (мини-бар, телефонные переговоры и пр.);
- ✓ Быстро и вежливо обработайте все спорные расходы;
- ✓ Подтвердите способ расчета;
- ✓ Предоставьте гостю счет в фирменной папке, положите в нее буклет гостиницы;
- ✓ Поблагодарите гостя и пригласите вновь остановиться в гостинице во время следующего приезда в город;
- ✓ Предложите гостю забронировать номер для следующего посещения гостиницы;
- ✓ Предложите гостю услуги такси;
- ✓ Менеджер или сотрудник отдела по работе с гостями должен выяснить мнение гостя о гостинице: «Как вы оцените наше обслуживание?», «Могли бы вы отметить особый сервис или сотрудника?», «Вы можете отметить что-либо особо?»;
- ✓ В процессе выписки обращайтесь к гостю по имени минимум 3 раза;
- ✓ В процессе взаимодействия с гостем регулярно поддерживайте зрительный контакт;
- ✓ Служащий должен улыбаться и производить благоприятное впечатление.
- ✓ При взаимодействии с зарубежным гостем продемонстрируйте хорошее знание иностранного языка.