

# ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (FRONT OFFICE ΕΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ)

ΤΑΝΙΑ ΚΑΠΙΚΗ - ΠΙΒΕΡΟΠΟΥΛΟΥ





## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΔΙΑ-	
ΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ .....	11
Τι είναι ξενοδοχείο .....	11
Κλάδοι εκμετάλλευσης .....	14
Καταμερισμός υπηρεσιών του ξενοδοχείου.....	14
Η Διεύθυνση. ....	15
ΥΠΟΔΟΧΗ – RECEPTION.....	17
Τμήματα της υπηρεσίας υποδοχής .....	17
Αρμοδιότητες κάθε τμήματος.....	18
Προσωπικό υποδοχής .....	20
Σχεδιάγραμμα ιεραρχίας του Front Office .....	21
Προσόντα προϊσταμένου υποδοχής.....	22
Γενικά καθήκοντα του προϊσταμένου ή του προσωπικού της υποδο-	
χής .....	22
Προσόντα-υποχρεώσεις και δικαιώματα προσωπικού (εσωτερικός κα-	
νονισμός λειτουργίας ξενοδοχείων).....	22
ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΔΟΧΗΣ.....	27
1) Πώς υπολογίζονται οι τιμές των ξενοδοχείων.....	27
Η σταθερότητα και το υποχρεωτικό των τιμών .....	28
Χρεώσεις για πρόσθετες Υπηρεσίες.....	28
Χρεώσεις για πρωινό και γεύμα ή δείπνο.....	29
2) Κανονισμοί σχέσεων πελατών και ξενοδοχείων .....	30
Ο κανονισμός σχέσεων ξενοδοχείων και πελατών .....	31
Ο διεθνής κανονισμός ξενοδοχείων.....	40
3) Αστυνομικές διατάξεις που ρυθμίζουν την άφιξη και αναχώρηση	
του πελάτη.....	45
4) Εγκύκλιες διαταγές του Ε.Ο.Τ. (Βιβλίο εντυπώσεων) .....	47
5) Φορολογικές διατάξεις και υποχρεώσεις της υπηρεσίας υποδο-	
χής.....	47
6) Διατάξεις του Αστικού Κώδικα για την ευθύνη του ξενοδόχου.....	49
7) Γνώσεις για την αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών.....	50
ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΤΑ ΤΜΗΜΑ (ΧΩΡΟ) .....	53
Α. Τμήμα Άφιξης και Αναχώρησης πελατών.....	53
Άφιξη.....	53
Ενέργειες της υποδοχής αμέσως μετά την άφιξη του πελάτη.....	55
Υπηρεσίες της υποδοχής που προσφέρονται κατά την διάρκεια	
της παραμονής του πελάτη στο ξενοδοχείο.....	59

Αναχώρηση.....	65
Β. Τμήμα αλληλογραφίας .....	72
Γ. Τμήμα κρατήσεων .....	73
Δ. Τμήμα τήρησης λογαριασμών πελατών (MAIN COURANTE).....	78
Ε. Τμήμα ταμείου.....	81
ΣΤ. Τμήμα τηλεφώνου, TELEX και FAX.....	85
ΤΑ RACKS ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ .....	89
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ .....	93
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΝΤΥΠΩΝ .....	95
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ (Ευάγγ. Μούντανου Κώδικας Ξενοδοχειακής Νομοθεσίας και Νομολογίας)	
Γενικά για την δημιουργία τουριστικών εγκαταστάσεων .....	135
Περί τίτλων ξενοδοχείων .....	140
Κατάταξη ξενοδοχείων σε κατηγορίες .....	141
Τεχνικές προδιαγραφές υποδοχής ξενοδοχείων .....	145
Άδεια λειτουργίας και διευθύνσεως ξενοδοχείου .....	147
Αγορανομικές διατάξεις .....	151
Τιμές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων από 1-1-92 μέχρι 31-12-92 .....	153
Τιμολόγιο τηλεφώνων ξενοδοχείων.....	159
Δικαιώματα και υποχρεώσεις ξενοδόχων .....	160
Περί ευθύνης και προστασίας των ξενοδόχων .....	161
Διοικητικές κυρώσεις που επιβάλλονται σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις .....	167
Μηνιαίο δελτίο κινήσεως ξενοδοχείων .....	169
Υποχρεώσεις διευθυντών, υπαλλήλων και πελατών ξενοδοχείων .....	170
Αγορά ξένου συναλλάγματος από τα ξενοδοχεία .....	175
Εσωτερικός κανονισμός ξενοδοχείων ύπνου (πλήρες κείμενο).....	182
Βιβλιάρια εργασίας και επαγγελματικές ταυτότητες ξενοδοχοϋπαλλήλων .....	192
Διατάξεις Κ.Φ.Σ. ....	198



## Πρόλογος

Είναι γεγονός ότι η σημερινή ξενοδοχία είναι Βιομηχανία με θεωρητική και πρακτική εφαρμογή, που η εύρυθμη λειτουργία της και η αντιμετώπιση των προβλημάτων της χρειάζεται στελέχη με θεωρητική και πρακτική κατάρτιση σε όλα τα επίπεδα, από τον διευθυντή μέχρι και τον κάτωτερο υπάλληλο.

Η εποχή που ο ξενοδοχειακός συνεργάτης, εργαζόταν περισσότερο με τα χέρια και λιγώτερο με τη διανόηση ή έλυνε χωρίς προγραμματισμό, εμπειρικά και κατά περίπτωση κάθε πρόβλημα, πρέπει να θεωρείται οριστικά ξεπερασμένη. Η σημερινή μορφή τουριστικών επιχειρήσεων διαμονής (ξενοδοχεία, Μοτέλ, Μπαγκαλόους, Ξενώνες κ.λπ.) απαιτεί λειτουργία και παροχή υπηρεσιών σε επίπεδο που να ανταποκρίνεται και να προσαρμόζεται στην σημερινή μορφή ζωής του σύγχρονου ανθρώπου.

Για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός, το προσωπικό μιας σημερινής τουριστικής επιχείρησης πρέπει να είναι του ίδιου μορφωτικού και πολιτιστικού επιπέδου, ανεξάρτητα από την ειδικότητα και από το πόστο όπου εργάζεται, διότι όπως παρακάτω θα δούμε η σωστή παροχή υπηρεσιών στον πελάτη επιτυγχάνεται μόνο με την απόλυτη και αλυσιδωτή συνεργασία του διευθυντή με τους υπαλλήλους του.

Στον Ελληνικό χώρο η σωστή ξενοδοχειακή και τουριστική εκπαίδευση είναι επιτακτική ανάγκη και διότι ο τουρισμός την τελευταία δεκαετία πραγματοποιεί μεγάλα βήματα αλλά και διότι μετά την είσοδό μας στην ΕΟΚ άρχισε η ελεύθερη διακίνηση των εργαζομένων από χώρα σε χώρα και θα πρέπει τα τουριστικά στελέχη και οι τουριστικές μας επιχειρήσεις να ανταποκρίνονται και να αντέχουν στον ανταγωνισμό των ξένων που έρχονται να εργασθούν στη χώρα μας.

Βασικό και αποφασιστικό ρόλο για την επιτυχημένη οργάνωση μιας τουριστικής επιχείρησης διαμονής, παίζει η σωστή θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση στις λειτουργίες του τμήματος της υποδοχής, από την οποία ο πελάτης αρχίζει την πρώτη επαφή και αποκτά τις πρώτες του εντυπώσεις για την επιχείρηση.

Από την εξυπηρέτηση που θα προσφέρει η επιχείρηση στον εισερχόμενο πελάτη μέσω της υπηρεσίας υποδοχής, θα τον προδιαθέσει σε μεγάλο βαθμό στο αν διάλεξε σωστά ή όχι. Ας μη ξεχνάμε ότι το ξενοδοχείο είναι μια επιχείρηση προσφοράς υπηρεσιών που η επιτυχία της εξαρτάται

πολύ περισσότερο από την οργάνωσή του και το έμπυχο υλικό, παρά από τις ωραίες αίθουσες ή τις πολυτελείς εγκαταστάσεις.

Αρχίζοντας λοιπόν ας καθιερώσουμε σαν πρώτο κανόνα ότι επιτυχημένη υποδοχή σημαίνει εξυπηρέτηση με χαμόγελο, προθυμία, ευγένεια, υπομονή και αξιοπρέπεια, από τον υπάλληλο προς τον πελάτη.





## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ**

Τουριστική επιχείρηση διαμονής γενικά, είναι η επιχείρηση που προσφέρει κατάλυμα στους μετακινούμενους από τόπο σε τόπο, με ή χωρίς τροφή και αντί ορισμένης αμοιβής.

Για να ιδρυθεί μια επιχείρηση διαμονής, ή ένα ξενοδοχείο, πρέπει να συντρέχουν ορισμένες προϋποθέσεις που καθορίζει ο νόμος κάθε χώρας.

Τέτοιες επιχειρήσεις διαμονής στην χώρα μας προβλέπονται και επιτρέπονται οι εξής<sup>1</sup>: 1) Τα ξενοδοχεία, 2) Τα Μοτέλς 3) Τα Μπαγκαλούς, 4) Οι ξενώνες (Guest' s house) 5) Τα πανδοχεία, 6) τα ενοικιαζόμενα δωμάτια, 7) Οι οργανωμένες κατασκηνώσεις, 8) Τα Κέντρα παραθερισμού αλλοδαπών, 9) Οι ξενώνες Νεότητας (Youth hostels) και τέλος 10) οι παραδοσιακοί οικισμοί.

Όλες οι παραπάνω μορφές εγκεκριμένων καταλυμάτων διαθέτουν υπηρεσία Υποδοχής.

### ***Τί είναι ξενοδοχείο:***

Λέγοντας ξενοδοχείο εννοούμε το αυτοτελές και ενιαίο οίκημα το οποίο:

- α) συγκροτείται με συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές κτιρίου, εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και επίπλωσης.
- β) λειτουργεί μόνον κατόπιν αδείας, του τίτλου του<sup>2</sup>, του κτιρίου του, και της άδειας λειτουργίας<sup>3</sup> και έχει σαν προορισμό και αποστολή την φιλοξενία ημεδαπών ή αλλοδαπών πελατών και την παροχή σε αυτούς διαφόρων υπηρεσιών άυλων ή υλικών όπως τροφή, ψυχαγωγία κ.λπ. έναντι αμοιβής.

Την αρμοδιότητα για την έγκριση των σχεδίων, την έκδοση των πάρα πάνω αδειών όπως και τον έλεγχο της λειτουργίας κάθε ξενοδοχείου, έχει ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ) ο οποίος είναι και η ελέγχουσα και προϊσταμένη αρχή κάθε τουριστικής επιχείρησης διαμονής και προσφοράς υπηρεσιών.

Κάθε ξενοδοχείο ή άλλης τουριστικής μορφής κατάλυμα, ανάλογα με

---

1. Βλέπε παράρτημα σελ. 1.

2. Βλέπε παράρτημα σελ. 6.

3. Βλέπε παράρτημα σελ. 13.





τα προσόντα του και τις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει, κατατάσσεται από τον ΕΟΤ σε μια κατηγορία.

Οι κατηγορίες των Ξενοδοχείων που ισχύουν σήμερα στη χώρα μας είναι<sup>1</sup>:

- 1) η L (Πολυτελείας)
- 2) η Α
- 3) η Β
- 4) η Γ
- 5) η Δ
- 6) η Ε

Σύμφωνα όμως με διεθνή σύμβαση που έχει υπογράψει και η Ελλάδα, η κατάταξη αυτή θα αντικατασταθεί για τα ξενοδοχεία από την Γ' κατηγορία και πάνω, με το σύστημα της κατάταξης σε αστέρες (και για την ακρίβεια σε ξενοδοχεία από 5 αστέρων μέχρι ενός αστέρος) που ισχύει στις χώρες της Ευρώπης, για να διακρίνεται η κατηγορία κάθε ξενοδοχείου με τα ίδια κριτήρια με τις παραπάνω χώρες.

Το ξενοδοχείο ή γενικά το Τουριστικό κατάλυμα, είναι από τη φύση της αποστολής του ένας ζωντανός οργανισμός επί ολόκληρο το 24/ωρο, χωρίς καμιά διακοπή στην λειτουργία του και για το λόγο αυτό η οργάνωσή του παρουσιάζει και ιδιομορφίες και δυσκολίες περισσότερες από την οργάνωση κάθε άλλης επιχείρησης.

Πρέπει λοιπόν για τη σωστή λειτουργία ενός ξενοδοχείου, να έχουμε σωστό καταμερισμό Κλάδων εκμετάλλευσης και υπηρεσιών ή τμημάτων με εναλασσόμενο ειδικευμένο προσωπικό σε τρεις 8/ώρες βάρδιες επί ολόκληρο το 24/ωρο, τουλάχιστον στις βασικές υπηρεσίες όπως είναι η υπηρεσία της Υποδοχής.



1. Βλέπε παράρτημα σελ. 7.

### **Κλάδοι εκμετάλλευσης:**

Κάθε ξενοδοχείο ανάλογα με την κατηγορία του, την οργάνωση και τις δυνατότητές του, αναπτύσσει διάφορους τομείς προσφοράς υπηρεσιών που ονομάζονται κλάδοι εκμετάλλευσης.

Μια σύγχρονη μονάδα σήμερα, πρέπει να διαθέτει σαν Βασικούς Κλάδους εκμετάλλευσης εκτός από των Υπνοδωματίων και εστιατορίου - Μπαρ - Κυλικείου - Ζαχαροπλαστείου - Ψυχαγωγίας και σαν Βοηθητικούς, Σταθμούς αυτοκινήτων - Μικροκαταστήματα - Πλυντηρίου, ενοικιάσεις αυτοκινήτων ή σκαφών, αθλοπαιδιών Sport κ.λπ.

### **Καταμερισμός Υπηρεσιών του Ξενοδοχείου:**

Για να λειτουργήσουν συντονισμένα, σωστά και με εμπορική επιτυχία οι παραπάνω κλάδοι εκμετάλλευσης και προσφοράς υπηρεσιών, είναι απαραίτητη η οργάνωση κάθε ξενοδοχείου:

A' Σε Υπηρεσίες άμεσης εξυπηρέτησης πελατών, και

B' σε Υπηρεσίες έμμεσης εξυπηρέτησης πελατών.

Με τις πρώτες έρχεται σε επαφή κυρίως ο πελάτης για την εξυπηρέτησή του. Οι δεύτερες είναι αφανείς υπηρεσίες στον πελάτη, αλλά απαραίτητες για την σωστή λειτουργία των πρώτων. Υπηρεσίες άμεσης εξυπηρέτησης είναι:

1. Η διεύθυνση (Management)
2. Η Υποδοχή - Θυρωρείο (Reception)
3. Οι Όροφοι (Floors)
4. Τα εστιατόρια - Μπαρ - Καφετερία κ.ά.
5. Τα Κέντρα Ψυχαγωγίας (Disco - Night club κ.λ.π.).
6. Σταθμός αυτοκινήτων

Και Υπηρεσίες Έμμεσης εξυπηρέτησης είναι:

1. Το Λογιστήριο - η Διαχείριση - η υπηρεσία προσωπικού
2. Οι Αποθήκες γενικές και ειδικές
3. Το Μαγειρείο - ο Μπουφές
4. Η Λινοθήκη - Το Πλυντήριο - Το σιδερωτήριο
5. Τα Μηχανοστάσια - οι συντηρητές κ.λπ.

Στη συνέχεια θα εξετασθούν οι αρμοδιότητες και η λειτουργία της υπηρεσίας Υποδοχής, αφού προηγουμένως δοθούν μερικά στοιχεία για την υπηρεσία της Διεύθυνσης που συνδέεται άμεσα και με την υποδοχή.



## **Η Διεύθυνση:**

Κεφαλή κάθε τουριστικής επιχείρησης διαμονής είναι η διεύθυνση, ο δε διευθυντής του καταλύματος έχει σαν κύρια και βασικά καθήκοντα την οργάνωση, τον προγραμματισμό, τον έλεγχο των υπηρεσιών, της λειτουργίας και την παροχή οδηγιών και κατεύθυνσης προς το προσωπικό της μονάδας.

Ο Διευθυντής πρέπει να έχει σωστή μόρφωση, πλήρεις επαγγελματικές και εγκυκλοπαιδικές γνώσεις, να είναι γνώστης ξένων γλωσσών, και να έχει πείρα για να μπορεί σε κάθε περίπτωση να ανταποκριθεί στα διάφορα και δύσκολα καθήκοντά του.

Κατά την νομοθεσία μας ο Διευθυντής διορίζεται με πρόταση του επιχειρηματία της μονάδας από τον Ε.Ο.Τ., ο οποίος ελέγχει αν έχει τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα.

Τα προσόντα του Διευθυντή<sup>1</sup> ορίζονται από το άρθρο 2 του ΒΔ της 17 Νοεμβρίου 1938 είναι δε τα παρακάτω:

- Για ξενοδοχεία της κατηγορίας L, A, B, ή Γ τάξης χρειάζεται:
  1. Πτυχίο Ανωτέρας σχολής Τουριστικών Επαγγελματιών ημεδαπής ή αλλοδαπής χώρας (αναγνωρισμένης όμως), ή του Τουριστικού Τμήματος των ΤΕΙ
  2. Αντίγραφο ποινικού μητρώου ότι δεν έχει καταδικασθεί
  3. Πιστοποιητικό Υγείας και
  4. Πιστοποιητικό καλής γνώσης μιας από της ξένες γλώσσες: Αγγλική, ή Γερμανική ή Γαλλική ή Ιταλική.
- Για τα ξενοδοχεία Δ και Ε κατηγορίας και για πανδοχεία, για να διοριστεί ο διευθυντής από τον ΕΟΤ, κατά το άρθρο 2 του ίδιου ΒΔ αρκεί να έχει 3/ετή υπηρεσία ως ανώτερος Υπάλληλος σε ξενοδοχείο μιας από τις παραπάνω κατηγορίες, δηλαδή L, A, B ή Γ.

Τέλος για να κλείσει το κεφάλαιο αυτό, πρέπει να πούμε ότι ο διευθυντής της μονάδας είναι ο μόνος υπεύθυνος απέναντι στον νόμο για ό,τι συμβεί, γι' αυτό και κατοχυρώνεται η θέση του σε σημείο, που να μη έχει το δικαίωμα να επεμβαίνει στα καθήκοντά του ούτε ο επιχειρηματίας, που είναι εργοδότης του.

1. Βλέπε παράρτημα σελ. 13 και 26.



## ΥΠΟΔΟΧΗ - RECEPTION

Δεν πρέπει να δώσουμε υπερβολική έμφαση στην σπουδαιότητα της Reception, σε βάρος των άλλων υπηρεσιών της μονάδας διαμονής.

Μπορούμε όμως να πούμε ότι η Υποδοχή είναι το νευρικό κέντρο του ξενοδοχείου, ότι είναι το σημείο επαφής ή η σύνδεση μεταξύ πελάτη και καταλύματος. Συχνά λέγεται ότι για τον πελάτη η Υποδοχή είναι το ξενοδοχείο, διότι:

- α. Είναι η υπηρεσία με την οποία έρχεται πρώτα σε επαφή ο πελάτης
- β. Είναι το Κέντρο πληροφόρησης του πελάτη κατά την διάρκεια της διαμονής του και
- γ. Είναι το τελευταίο σημείο από το οποίο αναχωρεί ο πελάτης.

Οι πρώτες εντυπώσεις είναι πολύ σπουδαίες. Εάν ο πελάτης αρχίζει την παραμονή του στο ξενοδοχείο με ευχάριστη διάθεση, λόγω ευγενικής συμπεριφοράς και καλών υπηρεσιών της υποδοχής, οι πιθανότητες είναι εξαιρετικές ότι θα διατεθεί ευνοϊκά και προς τις άλλες υπηρεσίες, αλλά εάν η υποδοχή κάνει λάθη, καθυστερεί ή είναι αδιάφορη, η συνέπεια αυτής της συμπεριφοράς της θα αποβεί σε βάρος όλης της μονάδας.

Ο χώρος όπου λειτουργούν οι υπηρεσίες υποδοχής<sup>1</sup>, πρέπει να βρίσκεται σε ειδικά διασκευασμένη θέση, αμέσως μετά την κεντρική είσοδο στο χωλ του ξενοδοχείου, σε σημείο εμφανές ώστε να ανευρίσκεται πολύ εύκολα από τον κάθε εισερχόμενο, χωρίς να χρειάζεται αυτός να αναζητά τον αρμόδιο που θα τον υποδεχθεί, να είναι δε καλαίσθητα, πολυτελώς και εντυπωσιακά διακοσμημένος.

Ένας δεύτερος λόγος της θέσης της Reception στο κεντρικό χωλ είναι, να έχει την δυνατότητα εύκολα το προσωπικό να ελέγχει συνεχώς κάθε κίνηση των εισερχομένων και των εξερχομένων πελατών και επισκεπτών.

### **Τμήματα της υπηρεσίας υποδοχής:**

Για την άρτια εξυπηρέτηση των πελατών, η υπηρεσία της υποδοχής ενός καλά οργανωμένου καταλύματος, πρέπει να διαθέτει τα παρακάτω τμήματα (Γραφεία):

- α. Υποδοχής (άφιξης και αναχώρησης πελατών)
- β. Πληροφοριών και αλληλογραφίας

---

1. Βλέπε παράρτημα σελ. 11.



γ. Κρατήσεων

δ. Τήρησης λογαριασμών πελατών

ε. Ταμείου

ζ. Τηλεφωνικού Κέντρου, ΤΕΛΕΞ και/ ή FAX

Η διάταξη των παραπάνω γραφείων μέσα στον χώρο της Υπηρεσίας Υποδοχής, γίνεται ανάλογα με το εμβαδόν και το σχήμα του χώρου, αλλά οπωσδήποτε πρώτα είναι τοποθετημένη η κυρίως Υποδοχή (άφιξης - αναχώρησης πελατών, οι πληροφορίες και το Ταμείο) απαραίτητως δε πρέπει να αναγράφεται σε εμφανές σημείο η λέξη **υποδοχή** και η ξενική της έκφραση **reception**.

### **Αρμοδιότητες κάθε τμήματος:**

**α) Το τμήμα Υποδοχής (Reception)** έχει σαν κύρια καθήκοντα:

- Την πώληση των δωματίων σε πελάτες που ζητούν κατάλυμα ή σε πελάτες που έχουν κρατήσει δωμάτια.
- Την πληροφόρηση των πελατών για τις τιμές και τις υπηρεσίες που προσφέρει η μονάδα.
- Την απαραίτητη τυπική διαδικασία άφιξης και αναχώρησης, όπως η κράτηση των στοιχείων του πελάτη, η εγγραφή του στα διάφορα βιβλία του ξενοδοχείου, η έκδοση δελτίου άφιξης, αναχώρησης ή αλλαγής δωματίου, όπως και την ενημέρωση όλων των κλάδων εκμετάλλευσης για την κάθε άφιξη και αναχώρηση.
- Την διεκπεραίωση της αλληλογραφίας ή την φύλαξη των μηνυμάτων του πελάτη.
- Την διαφύλαξη των τιμαλφών και χρημάτων του πελάτη
- Την φύλαξη των κλειδιών των δωματίων
- Την διεκπεραίωση και ικανοποίηση των επιθυμιών και παραγγελιών των πελατών, εφόσον είναι στα πλαίσια των υποχρεώσεων ή της δυνατότητας του ξενοδοχείου κ.ά.

### **β) Το τμήμα πληροφοριών και αλληλογραφίας του ξενοδοχείου με τους πελάτες**

Το τμήμα αυτό είναι πολύ βασικό και όσο καλύτερα λειτουργεί τόσο περισσότερο ανεβάζει την στάθμη των υπηρεσιών που προσφέρει η μονάδα.

Ο Πελάτης τις περισσότερες φορές είναι ξένος προς τον τόπο και ή έρχεται για διακοπές ή για να διεκπεραιώσει υποθέσεις του.

Και στις δύο περιπτώσεις, ελπίζει στην βοήθεια και στην πληροφόρηση του ξενοδοχείου, για να περάσει όσο το δυνατό ευχάριστα και καλύτερα ή για να τελειώσει πιο άνετα τις δουλειές του. Αυτό είναι μια προσφορά που θα θυμάται πάντα ο πελάτης και θα τον κάνει να ξεχάσει μικροατέλειες κατά την διαμονή του.

Στο τμήμα της πληροφόρησης επιλέγονται στελέχη ικανά, με γνώση ξένων γλωσσών και με μόρφωση ώστε να είναι σε θέση:

- Να δίνουν σωστές απαντήσεις στις ερωτήσεις τις σχετικές με δρομολόγια, ταξίδια, σημεία ενδιαφέροντος της περιοχής, ώρες λειτουργίας τραπεζών ή κρατικών υπηρεσιών, τις διευθύνσεις αυτών κ.λπ.
- Να διευκολύνουν τον πελάτη για την ψυχαγωγία του (κλείσιμο θέσεων σε φεστιβάλ - θέατρα κ.λπ.) ή στις αγορές που θέλει να κάνει από τον τόπο.

## **Η αλληλογραφία**

Πολύ συχνά ο πελάτης για να διαλέξει το ξενοδοχείο που θα περάσει τις διακοπές του ή που θα μείνει για να τελειώσει τις δουλειές του, απευθύνει επιστολές σε διάφορα ξενοδοχεία και από τις απαντήσεις που θα λάβει αποφασίζει σε ποιο θα καταλήξει.

Κάθε γράμμα υποψηφίου πελάτη καταλήγει με την παράκληση: **"περιμένω γράμμα σας"**.

Οι μονάδες που έχουν υπολογίσει σωστά την αξία ενός γράμματος υποψηφίου πελάτη και εκείνου που στέλνουν σαν απάντηση, διαθέτουν ειδικό τμήμα αλληλογραφίας όχι τυπικής, αλλά εκείνης που δημιουργεί την ιδιαίτερη ανθρώπινη επαφή, προς την πολύμορφη και απαιτητική πελατεία.

Μια σωστή απάντηση, ανοίγει τις πόρτες του ξενοδοχείου σε νέους κόσμους και προδιαθέτει τον πελάτη ευχάριστα. Ο τρόπος που πρέπει να γίνονται οι απαντήσεις, θα μας απασχολήσει στο πρακτικό μέρος του βιβλίου.

### **γ) Το τμήμα κράτησης δωματίων:**

Το τμήμα αυτό χειρίζεται και ρυθμίζει σωστά τις αιτήσεις για κρατήσεις δωματίων, με τρόπο ώστε και την πληρότητα του καταλύματος να εξασφαλίσει, αλλά και την εμπιστοσύνη του πελάτη ότι δεν θα μείνει χωρίς δωμάτιο, ύστερα από μια συμφωνία κράτησης (λόγω λάθους ή απaráδεκτης συμπεριφοράς του ξενοδοχείου να εφαρμόσει την αξιόμιμη μέθοδο του Overbooking=υπερκάλυψη, πράγμα που έχει αυστηρές κυρώσεις και βαρύτερες συνέπειες σε βάρος του όλου τουριστικού κυκλώματος του τόπου). Στο πρακτικό μέρος θα δούμε πώς πρέπει να γίνονται οι κρατήσεις δωματίων.

### **δ) Το τμήμα τηρήσεως λογ/σμών των πελατών**

Το τμήμα αυτό είναι εκείνο που κρατά και ενημερώνει συνεχώς τους λογ/σμούς των πελατών με τις μεθόδους που θα δούμε παρακάτω, ώστε ό,τι ώρα ζητηθεί ο λογαριασμός να είναι έτοιμος και σωστός, χωρίς λάθη

και προσθήκες ή παραλήψεις.

### ε) Το τμήμα ταμείου

Είναι αυτό που διακανονίζει και τακτοποιεί τις οικονομικές υποχρεώσεις και ανάγκες του πελάτη.

Συγκεκριμένα: εξοφλεί τους λογαριασμούς και εξαργυρώνει ξένα νομίσματα ή ταξιδιωτικές επιταγές, διευκολύνοντας έτσι τον πελάτη, ώστε να μη χρειάζεται να πηγαίνει αυτός στις Τράπεζες κάθε φορά που χρειάζεται μετρητά.

### ζ) Το τμήμα του τηλεφωνικού κέντρου και Telex ή Fax

Εξυπηρετεί τον πελάτη από την άφιξη μέχρι την αναχώρησή του με το να δέχεται τα μηνύματα και τα τηλεφωνήματά του, να τον συνδέει με τα διάφορα τηλέφωνα που θέλει να επικοινωνήσει, να διαβιβάζει με το τηλέφωνο τα τηλεγραφήματά του, και με το Telex ή Fax διάφορα κείμενα, προς την κατεύθυνση που επιθυμεί.

## Προσωπικό υποδοχής

Ο αριθμός του προσωπικού που πλαισιώνει τις υπηρεσίες της υποδοχής, εξαρτάται από την δυναμικότητα του ξενοδοχείου, την κατηγορία του, ή τον τύπο του καταλύματος και την οργάνωση αυτού. Τα μικρότερα καταλύματα χρειάζονται τουλάχιστον τρεις υπάλληλους, που αλλάζουν υπηρεσία (βάρδια) κάθε 8/ωρο ο καθένας. Αυτοί οι τρεις υπάλληλοι των μικρών ξενοδοχείων είναι υποχρεωμένοι να διεκπεραιώνουν όλες τις παραπάνω υπηρεσίες της υποδοχής, γιατί η σωστή οργάνωση δεν είναι μόνο υποχρέωση των μεγάλων μονάδων, αλλά και καθήκον των μικρών μονάδων διαμονής.

Στα μεγάλα ξενοδοχεία οι υπηρεσίες της Υποδοχής είναι πλαισιωμένες από ξεχωριστό υπάλληλο για το κάθε τμήμα και μάλιστα μερικά από αυτά και με περισσότερους από έναν, που εργάζονται κάτω από την επίβλεψη του **προϊσταμένου της υποδοχής (Chef de Reception ή front office manager)**.

Οι υπάλληλοι αυτοί κατά την διεθνή ορολογία είναι:

- α) Receptionist ή front desk agent - Υπάλληλος αφίξεων, αναχωρήσεων.
- β) Main courantier - Υπάλληλος τήρησης λογαριασμών πελατών.
- γ) Reservations agent - Υπάλληλος κρατήσεων.
- δ) Front office cashier - Ταμίας
- ε) Switchboard ή Telephone operator - Τηλεφωνητής
- στ) Concierge - Θυρωρός και
- ζ) Night auditor - Νυχτερινός υπάλληλος.