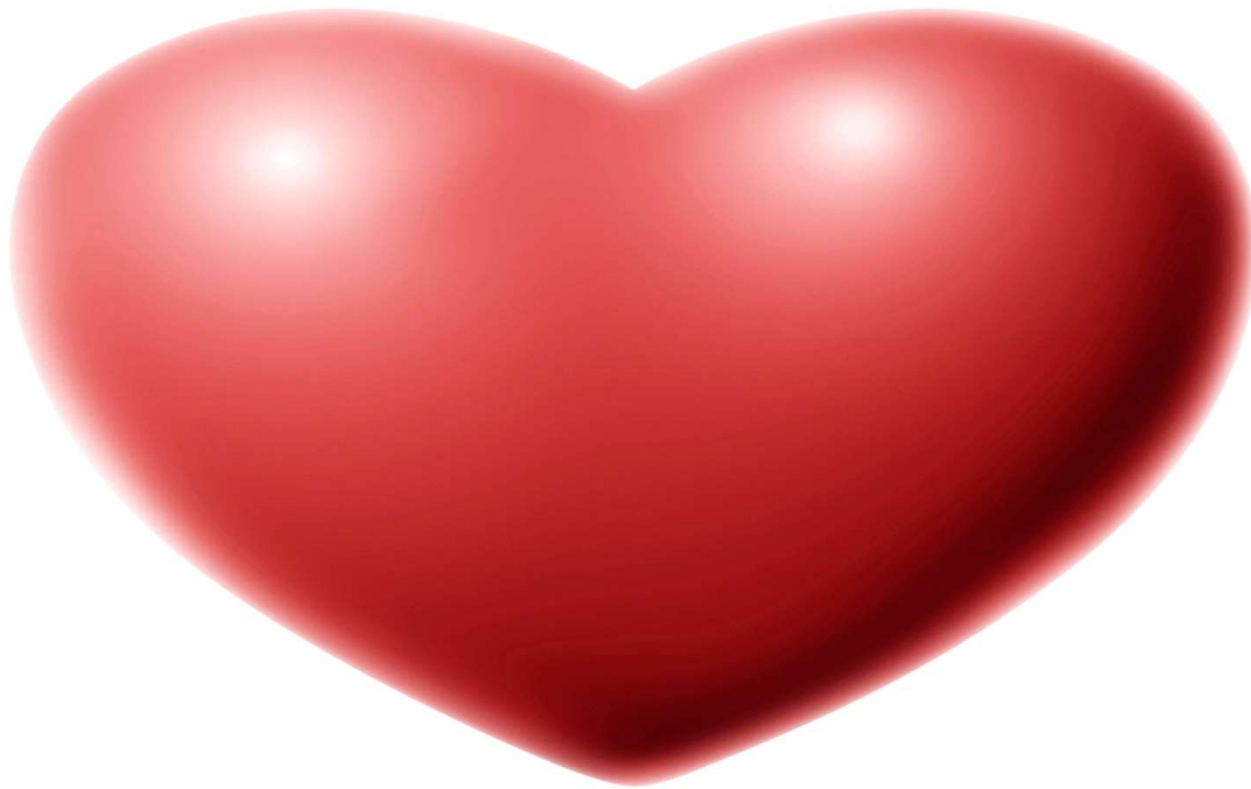


FRONT OFFICE

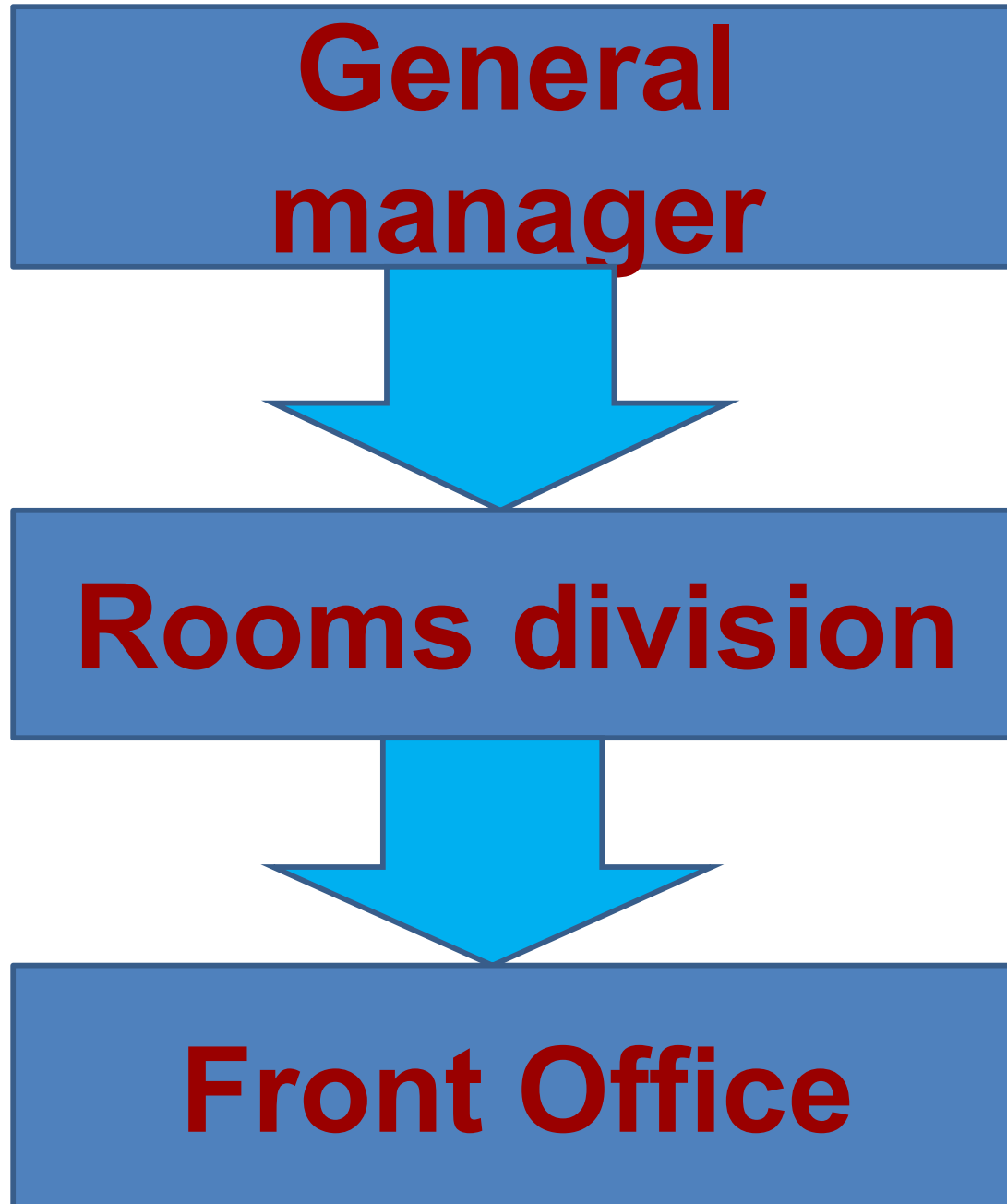


RECEPCIJA JE

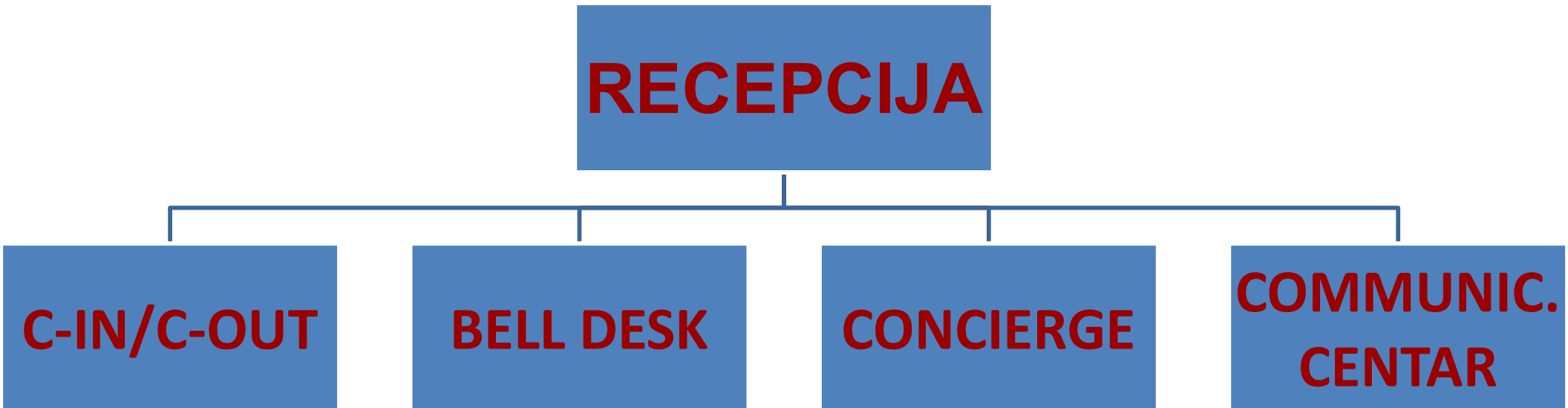


SRCE HOTELA

RECEPCIJA U HOTELU



RECEPCIJA/FRONT OFFICE



RADNA MESTA

- **Šef recepcije – Front Office Manager**
- **Pomoćnik – Assistant FO Manager**
- **Night Manager**
- **Recepcioner – Front Desk Clerk**
- **Concierge**
- **Službenik u komunikacionom centru**
- **Bell Captain**
- **Bell Attendant**

RADNA MESTA

■ Šef recepcije – Front Office Manager

- Obezbeđuje usklađen odnos između rada recepcije i standarda hotela u cilju postizanja maksimalnog zadovoljstva gostiju
- Poznaje sve operativne aktivnosti službenika na recepciji
- Učestvuje u pripremi godišnjeg plana sektora soba i vodi računa da postavljeni ciljevi budu u skladu sa poslovnim ciljevima celokupnog hotela (da troškovi budu pod kontrolom).
- Obezbeđuje visoko profesionalnu atmosferu
- Procenjuje aktivnosti i procedure recepcije i po potrebi uvodi novine.
- Obezbeđuje efikasno zadovoljenje specifičnih zahteva gostiju.
- Praćenje poslovanja konkurencije i u skladu sa tim osmišljavanje marketinških strategija.
- Razmišlja o maksimizaciji prodaje (profitabilnosti) hotela.
- Redovno prati račune gostiju i saraduje sa ostalim sektorima u hotelu.
- U slučaju prebukiranosti hotela, može da ponudi alternativni smeštaj.

S M I L E



YOU ARE ON STAGE

RECEPCIJA

- Stvaranje pozitivnog prvog utiska i oblikovanje mišljenja gostiju (ljubaznost, učtivost, uslužnost, spremnost da se pomogne)
- Žila kucavica hotela (poslovna podrška drugim sektorima i odeljenjima)
- Generiše najznačajniji deo hotelskog prihoda (sektor soba), obračun i naplata računa gostiju
- Kontrolni centar kroz koji prolaze sve informacije (24h)
- Zaposleni moraju imati potpuno znanje o svim uslugama u svim segmentima hotela, kao i bitnim atrakcijama grada i saobraćajnim pozicijama
- Zahteva se operativna efikasnost svih procesa (brzina + kvalitet)
- Zahtevaju se komunikacione veštine (npr. rešavanje reklamacija) i dobro poznavanje stranih jezika
- Glavne odgovornosti službenika recepcije: **prodaja soba i naplata, odnosi sa gostima i administracija/koordinacija**

Bitni elementi

- **Ime i prezime gosta**
- **Datum dolaska – datum odlaska**
- **Tip sobe**
- **Cena sobe**
- **Način plaćanja – garancija rezervacije**

CHECK - IN

- **Individualni**
- **Check – in grupe**
- **VIP check – in**
- **Walk - in**

RECEPCIJA

- Tok gosta:
 - Po dolasku u hotel radnik bel službe proverava rezervaciju gosta i prati gosta do pulta recepcije
 - VIP goste do soba prati menadžer recepcije ili asistent menadžera recepcije
 - Sam recepcioner treba unapred da ima dodeljenu sobu, pripremljen ključ i formular prijave kako bi proces prijave gosta bio efikasan
 - Pozdravlja gosta, proverava rezervaciju u kompjuteru, zamoli gosta da popuni formular prijave, preda ključ, dogovoriti odnošenje prtljaga, isprati gosta do sobe, objasni pogodnosti i usluge u hotelu, da gostu vizit kartu, poželi prijatan boravak.
 - Administrativno kompletiranje kejsa

RECEPCIJA

- Odvojena plaćanja sobe
- Promena cene
 - Promena cene zbog promene sobe, promene paketa (grupni) ili netačne prvobitne cene (ili naknadnog popusta)
- Posebni zahtevi gostiju
 - Pogled na more
 - Alergije
 - Opremljenost sobe/apartmana
 - Room service
 - Pomoćni ležaj, krevetac i sl.
- Sobe za personal i besplatne sobe
 - Treba da ih odobri generalni menadžer
 - Ne ulaze u popunjenost hotela
 - Besplatne sobe se daju poslovnim partnerima, vođama grupa, zaposlenima
- Kontrola ključeva
 - Tražiti kod izdavanja ključa broj sobe i ime (ako je gost nepoznat)
- Dnevno korišćenje soba
 - Raspon 06-18h
 - Obično se naplaćuje polovina standardne cene sobe

RECEPCIJA

- Dnevnik rada recepcije
 - Bitne informacije: beleške o dolascima i odlascima, gosti bez rezervacija, neočekivani odlasci, specijalne instrukcije za grupe koje dolaze, komentari gostiju, zahtevi i žalbe, druge bitne informacije za funkcionisanje recepcije.
- Blagajna i menjačnica
 - Gost bira metod plaćanja
 - Nadzor nad kasom
 - Prebacivati novac iz kase u sef
 - Čuvanje pristupnih šifara
 - Brojanje novca u odvojenoj prostoriji
 - Komunikacija sa odeljenjem knjigovodstva
- Kongresi i seminari
 - Posebna organizacija
 - Komunikacija sa restoranima i drugim podržavajućim odeljenjima
- Procedure u slučaju prekida rada kompjutera
 - BCM procedure
 - Prelazak na papirnu administraciju
 - Naknadno unošenje u kompjuter

CHECK - OUT

- **Individualni**
- **Check - out grupe**
- **VIP check - out**
- **Express check - out**

CHECK - OUT

- **Pozdravite gosta ljubazno**
- **Pitajte gosta za broj sobe**
- **Uzmite ključ od sobe**
- **Vratite dokumenta gostu**

CHECK - OUT

- Proverite da li je gost koristio mini bar
- Proverite da li je gost ispraznio sef
- Proverite da li je račun korektan
- Printajte račun

CHECK - OUT

- **Prezentujte račun gostu**
- **Uradite uplatu**
- **Zamolite gosta da potpiše račun**
- **Ponudite gostu pomoć za prtljag**

CHECK - OUT

- **Ponudite gostu prevoz**
- **Dajte račun gostu**
- **Zahvalite se gostu za boravak**
- **Poželite gostu srećan put**