

DOLAZAK I BRIGA O GOSTU

Prijava (check in)

- Za prijatan prijem gosta prilikom njegovog dolaska u hotel, najvažniji je učtiv pozdrav i osmijeh.
- Razlikujemo dva oblika prijema (check in-a) gosta:
- prijava gosta po rezervaciji (individualni gosti ili grupa): dolazak je potvrđen dopisom ili telefonom;
- prijava gosta bez rezervacije (gosti bez rezervacije - „walk in“, individualni gosti): gost nije rezervisao sobu unaprijed.

Prijava individualnih gostiju sa rezervacijom

Pozdrav	<ul style="list-style-type: none">▪ Kada gost stigne uputite mu mali znak pažnje (pogled, osmijeh).▪ Ljubazno ga pozdravite.▪ Dajte gostu dovoljno vremena da odahne.▪ Umornom gostu predložite da sjedne i ponudite mu osvježavajuće piće dobrodošlice (welcome drink - npr. hladan napitak, čašu pjenušavog vina).
Provjera, prijava, informacije	<ul style="list-style-type: none">▪ Pripremite spisak dolazaka i svu potrebnu dokumentaciju (rezervaciju, potvrdu rezervacije, posebne želje gosta i sl.).▪ Zamolite gosta da ispuni prijavu i da se potpiše.▪ Ukoliko soba za tog gosta još uvijek nije spremna, kažite mu koliko dugo će morati da čeka i ponudite mu da sjedne u prijemnom holu hotela.▪ Ukoliko je gost rezervisao sobu preko turističke agencije, zamolite ga da vam preda vaučer (vocher), uradite kopiju tog dokumenta i stavite je u kartoteku gosta.▪ Gostu predajte ključ ili kodirajte karticu (key card).▪ Upoznajte gosta s potrebnim informacijama o boravku u hotelu i hotelskoj ponudi (vrijeme trajanja obroka, restorana, Wellness&Spa centra i sl.), ali svakako prilikom samog dolaska nemojte s tim pretjerivati.▪ Kažite gostu da mu je na raspolaganju i hotelski sef.

Prijava individualnih gostiju sa rezervacijom

Automobil i prtljag	<ul style="list-style-type: none">▪ Upoznajte gosta s mogućnostima parkiranja automobila.▪ Pozovite nosača prtljaga da prtljag odnese do sobe.
Predaja sobe	<ul style="list-style-type: none">▪ Ukoliko je moguće, otpratite gosta do sobe.▪ U sobi mu pokažite gdje se pali svjetlo, kako da upali televizor, kako da koristi telefon i sl.▪ Poželite mu prijatan boravak i kažite mu da ste mu na raspolaganju za sva dodatna pitanja.
Zaključak prijave	<ul style="list-style-type: none">▪ Dopunite kartoteku gosta i uporedite podatke koje vi imate s prijavnicom koju je popunio sam gost.▪ O dolasku gosta i njegovim željama (ukoliko ih je naveo) upoznajte ostale kolege (kuhinju, restoran i dr.).

Prijava individualnih gostiju bez rezervacije

Pozdrav	<ul style="list-style-type: none">▪ Kada gost stigne uputite mu mali znak pažnje (pogled, osmijeh).▪ Ljubazno ga pozdravite.▪ Dajte gostu dovoljno vremena da odahne.▪ Umornom gostu predložite da sjedne i ponudite mu osvježavajuće piće dobrodošlice (welcome drink - npr. hladan napitak, čašu pjenušavog vina).
Provjera, prijava, informacije	<ul style="list-style-type: none">▪ U planu zauzetosti soba (ili ručno urađenom ili u računar) provjerite da li imate slobodnih soba.▪ Upoznajte gosta s opremom sobe, cijenama, uslugama i sl.▪ Ako postoji mogućnost, ponudite mu punu cijenu.▪ Ispunite prijavniciu i dopunite kartoteku gosta.▪ Ako je potrebno, zamolite gosta da uslugu plati unaprijed ili privjerite njegovu kreditnu karticu i uradite autorizaciju koja će glasiti na konačan iznos računa (provjerite da li je gost u mogućnosti da na odlasku račun plati tom karticom).

Prijava individualnih gostiju bez rezervacije

Automobil i prtljag	<ul style="list-style-type: none">▪ Upoznajte gosta s mogućnostima parkiranja automobila.▪ Pozovite nosača prtljaga da prtljag odnese do sobe.
Predaja sobe	<ul style="list-style-type: none">▪ Ukoliko je moguće, otpratite gosta do sobe.▪ U sobi mu pokažite gdje se pali svjetlo, kako da upali televizor, kako da koristi telefon i sl.▪ Poželite mu prijatan boravak i kažite mu da ste mu na raspolaganju za sva dodatna pitanja.
Zaključak prijave	<ul style="list-style-type: none">▪ Dopunite kartoteku gosta i uporedite podatke koje vi imate s prijavnicom koju je popunio sam gost.▪ O dolasku gosta i njegovim željama (ukoliko ih je naveo) upoznajte ostale kolege (kuhinju, restoran i dr.).