

# ODLAZAK GOSTA I ODJAVA

Odjavu gosta, ako je moguće, uradite u direktnom kontaktu s gostom.

Izuzetak je brza odjava (quick check out), jer se gost odjavljuje još dok je u sobi i obično s njim ne dolazimo u kontakt (VIP-gosti).

# Odjava gosta na recepciji (check out)

- Gosta ljubazno pozdravite i pitajte ga šta želi.
- Kažite mu da pripremate račun i zamolite ga za malo strpljenja, ukoliko je potrebno da čeka.
- Pitajte ga da li je koristio dodatne usluge koje je potrebno obračunati (mini-bar, račun u restoranu i sl.).
- Pitajte na koji će način izmiriti račun (gotovinom, u stranoj valuti, kreditnom katicom, čekom, računom firme itd.).
- Predajte mu stvari koje je čuvao u hotelskom sefu i odložite ključ sefa na odgovarajuće mjesto.
- Dok pravite račun razgovarajte s gostom, pitajte ga kakvi su mu utisci o hotelu, šta mu je ostalo u najboljem sjećanju i sl.

- Dajte mu sve potvrde i račune da ih pregleda, pa ih i obrazložite ukoliko je potrebno.
- Dozvolite mu da u miru pregleda račun i pritom ne budete nestrpljivi.
- Kada gost plati račun najljubaznije mu se zahvalite.
- Ispunite potvrdu o prijemu novca odnosno potvrdu o plaćanju i navedite tačan iznos računa.
- Pozovite nosača prtljaga da uzme prtljag iz sobe gosta.
- Zamolite gosta da vrati ključ ili magnetnu karticu sobe.
- Ukoliko je potrebno, pozovite mu taxi.

# Brza odjava (quick check out)

- Postoji mogućnost da se gost odjavi uz pomoć opcija posebnog kanala sobnog TV-prijemnika. Na odgovarajućem mjestu gost unosi broj svoje kreditne kartice, recepcija potom provjerava valjanost podataka. Na kraju postupka, preko internog telefaksa u sobi gost prima potvrdu o plaćanju.
- Takav način odjave i plaćanja računa uobičajen je u velikim gradskim hotelima, prije svega ta mogućnost namijenjena je poslovnim gostima.
- Još jedan oblik brze odjave jeste tzv. poslovna odjava (business check out). Noć prije odlaska ili ujutru prije doručka, gost ispunjava obrazac na osnovu kog mu recepcija može unaprijed napraviti račun.

# Račun za gosta

- Svaki gost ima zakonsko pravo da primi račun ili potvrdu o plaćenoj usluzi.
- Račun može biti ispisan i ručno, mada je uvjerljivije kada se ispostavlja u elektronskom obliku.

# Primjer hotelskog računa

- Iz računa se tačno može vidjeti koje stavke su zakonom propisane, a koje su dodate u skladu s potrebama hotela.
- *Zakonom propisane obavezne stavke na hotelskom računu* su: ime i prezime gosta/naziv preduzeća, njegova adresa, naziv izdavaoca računa (hotel), datum kada je račun izdat, broj računa, vrsta usluge, količina, ukupan iznos, porez na ukupan iznos, kontrolni brojevi, oznake računa.
- *Dodate stavke u skladu s potrebama hotela* su: potpis i pečat izdavaoca računa, podaci o banci kod koje hotel (izdavalac računa) ima otvoren račun, podaci o banci kod koje gost ima otvoren račun itd.



Best Western Hotel Berlin - Berliner Platz 1 - 71085 Sindelfingen

Herr  
Robert Martinovic  
Karl-Schorn-Straße 19

41462 Neuss

Rechnung Nr. 16852/Seite 1/Datum: 16.10.05

Zimmer: 109      Anreise: 15.10.05      Abreise: 16.10.05      Gast: Robert Martinovic

Telefon 0 70 31/ 86 5-5  
Telefax 0 70 31/ 86 5-600  
info@hotel-berlin.bestwestern.de  
www.hotel-berlin.bestwestern.de

Kreissparkasse Böblingen  
Konto: 3 100 457  
BLZ: 603 501 30  
Volksbank AG i. Kr. Böblingen  
Konto: 445 809 000  
BLZ: 603 900 00  
Commerzbank AG  
Konto: 80 45 700  
BLZ: 603 400 71

Menge	Leistung	Einzelpreis	Summe
1	Übernachtung Avirovic / Kolaric Berislav / #103	65,00	65,00
1	Übernachtung Car / Resinec Zelejko / Zoran #114	65,00	65,00
1	Übernachtung Chmiel Simon #115	65,00	65,00
1	Übernachtung Covac Lidya #113	65,00	65,00
1	Übernachtung Jinisa Voco #104	50,00	50,00
1	Übernachtung Lojroy Katarina #102	50,00	50,00
1	Übernachtung Martinovic Robert #109	65,00	65,00
1	Übernachtung Martinovic Robert #111	65,00	65,00
2	Telefon Martinovic Robert #109	0,20	0,40
1	Minibar Martinovic Robert #109	1,00	1,00
1	Minibar Martinovic Robert #109	1,00	1,00
1	Barzahlung Martinovic #109	-492,40	0,00

**Total: € 492,40**  
Zahlung: € -492,40  
Offener Betrag: € 0,00

Enthaltene Mehrwertsteuer:

MwSt-Satz	Nettobetrag EUR	Mehrwertsteuer EUR	Bruttobetrag EUR
16,00 %	424,48	67,92	492,40
0,00 %	0,00	0,00	0,00
0,00 %	0,00	0,00	0,00

USt.-IdNr.: 18 20 98 78 6      Steuer Nr. 56096 / 11678

Es bediente Sie: Sarolta Kraft

Betrag dankend erhalten.  
**VIELEN DANK FÜR IHREN BESUCH !**  
WIR WÜNSCHEN IHNEN EINEN SCHÖNEN TAG UND EINE GUTE HEIMREISE

HRB 4092 Böblingen  
Geschäftsführer:  
Joachim Reinheimer  
Gerd Kussmann

Ein Betrieb der



# Pozdravljanje i ispraćanje gosta

- Utisak o boravku u hotelu koji gost nosi sa sobom, u velikoj mjeri zavisi od toga kako ste ga pozdravili i ispratili pri odlasku. U pojedinim hotelima, u znak pažnje, gostima se na odlasku uručuje oproštajni poklon (giveaway).
- Prilikom ispraćanja gosta možete pomenuti lijepe doživljaje iz hotela (npr. „Da li ćete kod kuće pričati o skorašnjem izletu? Sada kada nam stiže jesen s kišom i maglom, s radošću ćete se sjećati ovih lijepih dana. Obećavam Vam da ćemo paziti na naš kraj dok nam se ne vratite - možda već sljedeće ljeto.“) i izrazite želju za ponovnim viđenjem.
- Ispratite gosta do izlaza, zahvalite mu se što je svoj odmor proveo baš u vašem hotelu i poželite mu srećan put.



# Briga o gostu nakon odlaska

- Nakon odlaska gosta ne zaboravite „follow up“, s njime ćete ga podsjetiti na boravak u vašem hotelu i prijatne doživljaje.