

**PROCEDURA CHECK - IN**

<b>Czynności</b>	<b>Gość indywidualny bez rezerwacji</b>	<b>Gość indywidualny z rezerwacją</b>	<b>Grupa</b>	<b>VIP</b>
Powiadomienie służby piętrowej o przyjeździe gościa.	-	Powiadomienie służby piętrowej o przyjeździe gościa.	Powiadomienie służby piętrowej o przyjeździe gości.	Powiadomienie służby piętrowej o przyjeździe gościa.
Wstawienie do pokoju „wstawki VIP” oraz <b>listu powitalnego</b> przed przyjazdem gościa.	-	-	-	Wstawienie do pokoju „wstawki VIP” oraz <b>listu powitalnego</b> przed przyjazdem gościa. Pokój gościa jest sprawdzany przez kierownika pięter.
Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minęła podróż?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minęła podróż?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minęła podróż?”	Uprzejme powitanie gości z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minęła podróż?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minęła podróż?”. Gościa wita dyrektor hotelu /lub osoba upoważniona przez niego/.
Zapytanie gościa czy była wcześniej dokonana rezerwacja, jeśli tak to kto jej dokonał i na jakie nazwisko /dla kogo?/	Zapytanie gościa czy była wcześniej dokonana rezerwacja, jeśli tak to kto jej dokonał i na jakie nazwisko /dla kogo?/	Zapytanie gościa czy była wcześniej dokonana rezerwacja, jeśli tak to kto jej dokonał i na jakie nazwisko /dla kogo?/	Zapytanie gościa czy była wcześniej dokonana rezerwacja, jeśli tak to kto jej dokonał i na jakie nazwisko /dla kogo?/	-
Sprawdzenie rezerwacji w <b>grafiku rezerwacji</b> .	-	Sprawdzenie rezerwacji w <b>grafiku rezerwacji</b> .	Sprawdzenie rezerwacji w <b>grafiku rezerwacji</b> .	-
<u>Zameldowanie :</u> - prosimy gościa o dokument tożsamości, - wypełniamy <b>kartę rejestracyjną,</b>	<u>Zameldowanie :</u> - prosimy gościa o dokument tożsamości, - wypełniamy <b>kartę rejestracyjną,</b>	<u>Zameldowanie :</u> - prosimy gościa o dokument tożsamości, - wypełniamy <b>kartę rejestracyjną,</b>	<u>Zameldowanie :</u> - prosimy przedstawiciela grupy o dokumenty tożsamości gości, - wręczamy gościom do	Gościa omija standardowa procedura zameldowania. Jest to ekspresowy meldunek.

- oddajemy gościowi dokument tożsamości, - wpisujemy dane gościa do <b>księgi rejestracyjnej.</b>	- oddajemy gościowi dokument tożsamości, - wpisujemy dane gościa do <b>księgi rejestracyjnej.</b>	- oddajemy gościowi dokument tożsamości, - wpisujemy dane gościa do <b>księgi rejestracyjnej.</b>	wypełnienia karty <b>rejestracyjne</b> , następnie prosimy o ich zwrot, - w wolnej chwili wpisujemy dane gości do <b>księgi rejestracyjnej</b> , - oddajemy przedstawicielowi grupy dokumenty tożsamości gości,	
Informujemy gościa o usługach dodatkowych w hotelu.	Informujemy gościa o usługach dodatkowych w hotelu.	Informujemy gościa o usługach dodatkowych w hotelu.	Informujemy gości o usługach dodatkowych w hotelu, o godzinach posiłków i innych sprawach organizacyjnych.	-
Wręczamy gościowi klucz i wypełnioną <b>kartę pobytu.</b>	Wręczamy gościowi klucz i wypełnioną <b>kartę pobytu.</b>	Wręczamy gościowi klucz i wypełnioną <b>kartę pobytu.</b>	Wręczamy gościom klucze i wypełnione wcześniej <b>karty pobytu.</b>	Wręczamy gościowi klucz i wypełnioną wcześniej <b>kartę pobytu.</b>
Wskazujemy drogę do pokoju.	Wskazujemy drogę do pokoju.	Wskazujemy drogę do pokoju.	Wskazujemy drogę do pokoju.	Gość jest odprowadzany do pokoju przez dyrektora lub osobę upoważnioną do tego. Informowany jest w międzyczasie o usługach hotelu.
Proponujemy pomoc przy wniesieniu bagażu.	Proponujemy pomoc przy wniesieniu bagażu.	Proponujemy pomoc przy wniesieniu bagażu.	Proponujemy pomoc przy wniesieniu bagażu.	Bagaż gościa należy dostarczyć do pokoju w ciągu 10 min.
Życzymy miłego pobytu.	Życzymy miłego pobytu.	Życzymy miłego pobytu.	Życzymy miłego pobytu.	Życzymy miłego pobytu.
Otwieramy rachunek gościa.	Otwieramy rachunek gościa.	Otwieramy rachunek gościa.	Otwieramy rachunek gościa.	Otwieramy rachunek gościa.

## PROCEDURA CHECK - OUT

<b>Czynności</b>	<b>Gość indywidualny - płatność gotówką.</b>	<b>Gość indywidualny - płatność przelewem / fakturę wręczamy w dniu wyjazdu.</b>	<b>Grupa - płatność gotówką.</b>	<b>Grupa- płatność przelewem / fakturę wysyłamy po wyjeździe gościa na adres firmy, biura itp.</b>	<b>VIP – płatność przelewem / fakturę wysyłamy po wyjeździe gościa np. jego managerowi.</b>
Powiadomienie służby piętrowej o wyjeździe gościa.	Powiadomienie służby piętrowej o wyjeździe gościa.	Powiadomienie służby piętrowej o wyjeździe gościa.	Powiadomienie służby piętrowej o wyjeździe gościa.	Powiadomienie służby piętrowej o wyjeździe gościa.	Powiadomienie służby piętrowej o wyjeździe gościa.
Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minęła pobyt?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minęła pobyt?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minęła pobyt?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minęła pobyt?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minęła pobyt?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minęła pobyt?”
Ustalenie zakresu usług objętych i nieobjętych zamówieniem.	Ustalenie zakresu usług objętych i nieobjętych zamówieniem.	Ustalenie zakresu usług objętych i nieobjętych zamówieniem.	Ustalenie zakresu usług objętych i nieobjętych zamówieniem.	Ustalenie zakresu usług objętych i nieobjętych zamówieniem.	Ustalenie zakresu usług objętych i nieobjętych zamówieniem.
Podliczenie rachunku wstępnego i przedstawienie go gościami do akceptacji.	Podliczenie rachunku wstępnego i przedstawienie go gościami do akceptacji.	Podliczenie rachunku wstępnego i przedstawienie go gościami do akceptacji.	Podliczenie rachunku wstępnego i przedstawienie go przedstawicielowi grupy do akceptacji.	Podliczenie rachunku wstępnego i przedstawienie go przedstawicielowi grupy do akceptacji.	Podliczenie rachunku wstępnego i przedstawienie go gościami do akceptacji.
Prosimy gościa o zwrot klucza.	Prosimy gościa o zwrot klucza.	Prosimy gościa o zwrot klucza.	Prosimy gości o zwrot kluczy.	Prosimy gości o zwrot kluczy.	Prosimy gościa o zwrot klucza.

Rozliczenie i pożegnanie gościa.	Wystawienie i wręczenie gościowi faktury Vat.	Wystawienie i wręczenie gościowi faktury Vat.	Wystawienie i wręczenie przedstawicielowi grupy faktury Vat.	Wystawienie faktury Vat.	-	
	Pobranie od gościa należności za usługi hotelu.	-	Pobranie od przedstawiciela grupy należności za usługi hotelu.	-	-	
	<u>Pożegnanie gościa:</u> - podziękowanie za skorzystanie z usług hotelu, - zaproszenie do ponownego przyjazdu, - wręczenie gadżetów reklamowych, - spełnienie życzeń gościa /np. wezwanie taxi/, - propozycja pomocy przy bagażu.	<u>Pożegnanie gościa:</u> - podziękowanie za skorzystanie z usług hotelu, - zaproszenie do ponownego przyjazdu, - wręczenie gadżetów reklamowych, - spełnienie życzeń gościa /np. wezwanie taxi/, - propozycja pomocy przy bagażu.	<u>Pożegnanie gościa:</u> - podziękowanie za skorzystanie z usług hotelu, - zaproszenie do ponownego przyjazdu, - wręczenie gadżetów reklamowych, - spełnienie życzeń gościa /np. wezwanie taxi/, - propozycja pomocy przy bagażu.	<u>Pożegnanie gościa:</u> - podziękowanie za skorzystanie z usług hotelu, - zaproszenie do ponownego przyjazdu, - wręczenie gadżetów reklamowych, - spełnienie życzeń gościa /np. wezwanie taxi/, - propozycja pomocy przy bagażu.	<u>Pożegnanie gościa:</u> - podziękowanie za skorzystanie z usług hotelu, - zaproszenie do ponownego przyjazdu, - wręczenie gadżetów reklamowych, - spełnienie życzeń gościa /np. wezwanie taxi/, - propozycja pomocy przy bagażu.	<u>Pożegnanie gościa:</u> - podziękowanie za skorzystanie z usług hotelu, - zaproszenie do ponownego przyjazdu, - wręczenie gadżetów reklamowych, - spełnienie życzeń gościa /np. wezwanie taxi/, - propozycja pomocy przy bagażu.
	-	-	-	Wysłanie faktury na adres...	Wystawienie faktury VAT i wysłanie jej na adres ...	
	-	Oczekiwanie na przelew.	-	Oczekiwanie na przelew.	Oczekiwanie na przelew.	
	Zamknięcie rachunku.	Po zaksięgowaniu przelewu zamykamy rachunek gościa.	Zamknięcie rachunku.	Po zaksięgowaniu przelewu zamykamy rachunek.	Po zaksięgowaniu przelewu zamykamy rachunek.	
	X	X	X	X	X	