

PROCEDURA CHECK - IN

Czynności	Gość indywidualny bez rezerwacji	Gość indywidualny z rezerwacją	Grupa	VIP
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 listu powitalnego przed przyjazdem gościa.	-	-	-	Wstawienie do pokoju „wstawki VIP” oraz listu powitalnego przed przyjazdem gościa. Pokój gościa jest sprawdzany przez kierownika piętrowej.
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/ bukietem kwiatów.
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 grafiku rezerwacji /uzgodnienie szczegółów dot. terminu pobytu	Uzgodnienie szczegółów dot. terminu pobytu, rodzaju pokoju, wyżywienia i in. Zaznacz w grafiku pokoi	Sprawdzenie rezerwacji w grafiku rezerwacji i potwierdzenie szczegółów.	Sprawdzenie rezerwacji w grafiku rezerwacji i potwierdzenie szczegółów.	-

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

PROCEDURA CHECK - OUT

Czynności	Gość indywidualny - płatność gotówką.	Gość indywidualny - płatność przelewem / fakturę wręczamy w dniu wyjazdu.	Grupa - płatność gotówką.	Grupa- płatność przelewem / fakturę wysyłamy po wyjeździe gościa na adres firmy, biura itp.	VIP – płatność przelewem / fakturę wysyłamy po wyjeździe gościa np. jego managerowi.
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 minął pobyt?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minął pobyt?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minął pobyt?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minął pobyt?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minął pobyt?”	Uprzejme powitanie gościa z uśmiechem, na stojąco, z użyciem zwrotów grzecznościowych, pytamy „jak minął 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 gościowi do akceptacji.	Podliczenie rachunku wstępnego i przedstawienie go gościowi do akceptacji.	Podliczenie rachunku wstępnego i przedstawienie go gościowi 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 gościowi 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 gości:</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 gości:</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.
	-	-	-	Wystawienie faktury VAT i wysłanie 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.

