

## **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Τα είδη των εγγυημένων κρατήσεων είναι:

- Προπληρωμένη κράτηση
- Κράτηση με προκαταβολή
- Κράτηση με πιστωτική κάρτα
- Κράτηση με συμφωνία
- Κράτηση μέσω Internet (Διαδικτύου)
- Κράτηση με ειδικό έντυπο (Voucher)

### **2.2**

α) Σε περιόδους μεγάλης τουριστικής κίνησης και σε ξενοδοχεία με αυξημένη πληρότητα, είναι δυνατόν να μη γίνει άμεσα αποδεκτή η ζήτηση μιας κράτησης, λόγω μη διαθέσιμων δωματίων. Στην περίπτωση αυτή δημιουργείται λίστα αναμονής (waiting list), που χρησιμοποιείται από τον υπάλληλο κρατήσεων εφόσον υπάρξουν ακυρώσεις προηγούμενων κρατήσεων.

β) Η διαδικασία που ακολουθείται στις περιπτώσεις αυτές είναι η εξής: α) Ο πελάτης ενημερώνεται από τον υπεύθυνο υπάλληλο κρατήσεων ότι για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα δεν υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια. β) Κρατείται το ονοματεπώνυμο και το τηλέφωνο του πελάτη. γ) Εάν προκύψει κάποια ακύρωση, ο πελάτης ενημερώνεται άμεσα.