

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1

Τα υποτμήματα της Υποδοχής που συναντάμε στα μεγάλα ξενοδοχεία, πέρα από το τμήμα της Υποδοχής Πελατών είναι τα εξής:

1. Κρατήσεων, το οποίο δέχεται, καταγράφει και επιβεβαιώνει κρατήσεις μεμονωμένων πελατών, ταξιδιωτικών γραφείων ή τουριστικών οργανισμών με όποιον τρόπο και αν αυτές γίνονται, προφορικά, τηλεφωνικά, γραπτά, με φαξ ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
2. Τηλεφωνείου, το οποίο διαχειρίζεται όλες τις τηλεφωνικές κλήσεις, ενώ παράλληλα προσφέρει υπηρεσίες αποστολής - λήψης γραπτών μηνυμάτων και αφύπνισης.
3. Θυρωρείου, το οποίο παρέχει πληροφορίες, υπηρεσίες ταχυδρομείου και διαχείρισης κλειδιών δωματίων και μεριμνά για την μεταφορά πελατών και αποσκευών.
4. Τήρησης λογαριασμών πελατών / Main Courante, το οποίο παρακολουθεί τις χρεωπιστώσεις των πελατών, ενημερώνει και εκδίδει τους λογαριασμούς τους.
5. Ταμείου, το οποίο διαχειρίζεται το χρηματοκιβώτιο και τις τυχόν υπάρχουσες θυρίδες του ξενοδοχείου, εξαργυρώνει συνάλλαγμα και ταξιδιωτικές επιταγές και εξοφλεί τους λογαριασμούς των πελατών.

2.2

1. α)

2. δ)

3. β)