

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Το τμήμα Υποδοχής ή Front Office, κατά την ξενοδοχειακή ορολογία, είναι το πιο νευραλγικό σημείο του ξενοδοχείου. «Είναι το τμήμα που διαχειρίζεται τα δωμάτια και συντονίζει τη λειτουργία όλης της μονάδας, σε σχέση με την κινητικότητα της πελατείας».

Ο ρόλος της Υποδοχής -στην εντύπωση που θα σχηματίσει ο πελάτης για το ξενοδοχείο - είναι καθοριστικός. Σε συνεργασία και με τα υπόλοιπα τμήματα, η Υποδοχή μεριμνά για την καλύτερη εξυπηρέτηση και τη μέγιστη ικανοποίηση του πελάτη. Του παρέχει φιλοξενία και ασφάλεια, ενώ παράλληλα γίνεται το κέντρο πληροφόρησής του.

2.2

1. β)

2. δ)