

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Οι υπάλληλοι του τμήματος Υποδοχή οφείλουν να είναι άρτια εκπαιδευμένοι, να έχουν επαγγελματική συνείδηση, ικανότητα στην επικοινωνία και πλήρη γνώση των «αγαθών και υπηρεσιών που πωλούν» και να ανταποκρίνονται πάντα με ευγένεια και προθυμία στις απαιτήσεις των πελατών. Λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού στον ξενοδοχειακό χώρο, η γνώση ξένων γλωσσών, η εμπειρία και η εξειδίκευση θεωρούνται προσόντα απαραίτητα για όλους τους υπαλλήλους Υποδοχής. Ιδιαίτερα προσεγμένη πρέπει, επίσης, να είναι η ενδυμασία τους και η εν γένει εμφάνισή τους. Σε πολλά ξενοδοχεία, μάλιστα, επιβάλλεται η χρήση στολής (διαφορετικής για κάθε κατηγορία υπαλλήλων), που όχι μόνο ολοκληρώνει αισθητικά την εικόνα του τμήματος, αλλά εκτιμάται από τους πελάτες ως δείγμα ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Να πούμε, τέλος, ότι οι υπάλληλοι της Υποδοχής πρέπει να συμπεριφέρονται με ηρεμία και λεπτότητα μεταξύ τους και να επιδιώκουν την αρμονική συνεργασία προϊσταμένων και υφισταμένων. Πρέπει να είναι υπεύθυνοι, πειθαρχημένοι και ικανοί να αντιμετωπίζουν με ψυχραιμία και μεθοδικότητα τα έκτακτα περιστατικά, όπως διακοπές ηλεκτροδότησης, πυρκαγιά, ατυχήματα κτλ, να προσέρχονται έγκαιρα στην εργασία τους και να εκτελούν τα καθήκοντά τους με ζήλο και αφοσίωση.

2.2 Ο ρόλος της Υποδοχής στις πωλήσεις της επιχείρησης είναι ουσιαστικός. Τα έσοδα από τη σωστή διαχείριση των δωματίων ξεπερνούν το 50% των συνολικών εσόδων ενός ξενοδοχείου και το ποσοστό μικτού κέρδους είναι υψηλό. Παράλληλα η Υποδοχή καλείται να συμβάλλει στην προώθηση των πωλήσεων των υπηρεσιών και ανέσεων που διαθέτουν και τα υπόλοιπα τμήματα ή κλάδοι εκμετάλλευσης. Για παράδειγμα, ενθαρρύνει τους πελάτες να επιλέγουν υπηρεσίες και προϊόντα του ξενοδοχείου, όπως δείπνο στο εστιατόριο ή αγορές από καταστήματα εντός της επιχείρησης. Στη συνέχεια καταγράφει τις εντυπώσεις τους και έτσι έχει τη δυνατότητα να συγκεντρώνει σημαντικές πληροφορίες, αναγκαίες για την προετοιμασία μιας αποτελεσματικής στρατηγικής πώλησης των προϊόντων.