

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Ανεξάρτητα από το μέγεθος του ξενοδοχείου, το προσωπικό που διεκπεραιώνει τις κρατήσεις έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- Λειτουργεί ως αντιπρόσωπος πωλήσεων του ξενοδοχείου.
- Επικοινωνεί με τους πελάτες, τους πράκτορες και άλλους φορείς, για θέματα κρατήσεων (μέσω τηλεφώνου, φαξ, αλληλογραφίας, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κτλ).
- Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των δωματίων.
- Προνοεί για τα επιπλέον αιτήματα των πελατών (τις ιδιαίτερες απαιτήσεις ή ανάγκες τους).
- Ετοιμάζει επιστολές επιβεβαίωσης των κρατήσεων.
- Δημιουργεί αρχεία και εκδίδει δελτία κρατήσεων (χειρόγραφα ή μηχανογραφημένα).
- Ενημερώνει καθημερινά την Υποδοχή για τις αναμενόμενες αφίξεις των πελατών, τις μεταβολές και τις ακυρώσεις κρατήσεων, εκδίδοντας αντίστοιχες καταστάσεις.
- Εκδίδει ενημερωτικές αναφορές, όπως κατάσταση μη επικυρωμένων κρατήσεων, προβλέψεις διαθεσιμότητας δωματίων κ.ά.

2.2

α) *Προπληρωμένη κράτηση*: χαρακτηρίζεται εκείνη κατά την οποία καταβάλλεται όλο το χρηματικό ποσό πριν από την ημέρα άφιξης του πελάτη. Αυτή είναι η πιο επιθυμητή περίπτωση κράτησης από την πλευρά του ξενοδοχείου.

β) Κράτηση με προκαταβολή: χαρακτηρίζεται εκείνη κατά την οποία προκαταβάλλεται μέρος του χρηματικού ποσού πριν από την ημέρα άφιξης του πελάτη. Συνήθως, το ύψος της προκαταβολής είναι ίσο με την αξία μιας διανυκτέρευσης. Δεν αποκλείεται, όμως, να είναι και μεγαλύτερο (ιδιαίτερα, αν η παραμονή στο ξενοδοχείο θα είναι για αρκετό διάστημα). Αν δεν εμφανιστεί στο ξενοδοχείο ένας πελάτης που έχει κάνει κράτηση με προκαταβολή, τότε αυτό δικαιούται να παρακρατήσει το ποσό και να ακυρώσει την κράτηση. Το ύψος της προκαταβολής που ζητείται από το ξενοδοχείο, κυμαίνεται σε ποσοστά της τάξης του 25% έως και του 50% του

συνόλου του λογαριασμού. Κυρίως τηρείται το νόμιμο όριο του 25% του συνολικού ύψους του αναμενόμενου “Budget account”, δηλαδή ύψους του λογαριασμού.