

## ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

### ΘΕΜΑ 2°

**2.1** Μερικές από τις δυνατότητες και διευκολύνσεις που συνδυάζουν τα αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα είναι οι εξής:

- Παροχή τηλεφωνικής γραμμής για εξερχόμενη κλήση χωρίς τη μεσολάβηση υπαλλήλου.
- Επικοινωνία δωματίων και τμημάτων με την πληκτρολόγηση ενός μόνο αριθμού, (π.χ. 0 για τη ρεσεψιόν, 3 για το μπαρ κ.ο.κ.)
- Επικοινωνία τμημάτων και δωματίων ή δωματίων μεταξύ τους με την πληκτρολόγηση του αντίστοιχου αριθμού δωματίου.
- Φραγή εξερχόμενων κλήσεων της τηλεφωνικής συσκευής δωματίου, όταν ο πελάτης είναι «προείσπραξη» (έχει δηλαδή προπληρώσει τη διαμονή του), ή οι τηλεφωνικές του χρεώσεις έχουν υπερβεί το ανώτατο όριο που ορίζεται από τη Διεύθυνση του ξενοδοχείου.
- Φραγή όλων των κλήσεων, όταν το δωμάτιο είναι κενό.
- Υπηρεσία αφύπνισης, προγραμματισμένη από τον χειριστή του κέντρου ή τον ίδιο τον πελάτη.
- Κατάσταση δωματίων (room status).
- Ατομικό μετρητή μονάδων σε κάθε δωμάτιο για άμεσο έλεγχο από τον πελάτη.
- Έκδοση αναλυτικού λογαριασμού για κάθε δωμάτιο με τα εξής στοιχεία: αριθμό δωματίου, τηλεφωνική γραμμή από την οποία έγινε η κλήση, αριθμό κλήσης, ημερομηνία, ώρα και διάρκεια σύνδεσης, χρέωση σε μονάδες και αξία.
- Καταγραφή κλήσεων που πραγματοποιούνται από όλα τα τμήματα με ανάλυση των παραπάνω στοιχείων.
- Ένδειξη «μην ενοχλείτε». (Προσωρινή φραγή εισερχομένων κλήσεων).
- Αυτόματο τηλεφωνητή για κάθε δωμάτιο.
- Σύνδεση με Η/Υ και fax.

**2.2** Λόγω της φύσης της εργασίας τους, απαραίτητα προσόντα για τους υπαλλήλους του τηλεφωνείου είναι:

- Η ζεστή χροιά και ο φιλικός τόνος της φωνής τους
- Η σωστή άρθρωση

- Η ευχέρεια λόγου
- Η γνώση ξένων γλωσσών
- Η ευχέρεια χειρισμού του τηλεφωνικού κέντρου

Οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου οφείλουν επίσης να είναι εχέμυθοι και διακριτικοί και να μη δίνουν πληροφορίες για τους πελάτες σε όσους τηλεφωνούν.