

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Σε πολλά ξενοδοχεία η Διεύθυνση ορίζει μια σειρά από κανόνες που επιβάλλεται να τηρούνται και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι χειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις αλλά και τα εγερτήρια των πελατών. Π.χ.:

- Δεν αφήνουν το τηλέφωνο να χτυπήσει πάνω από τρεις φορές, πριν απαντήσουν.
- Απαντούν με τυποποιημένες φράσεις, όπως για παράδειγμα: «Ξενοδοχείο Άλφα καλησπέρα σας, πώς μπορούμε να σας εξυπηρετήσουμε;»
- Μιλούν πάντα χαμογελαστά. Μπορεί ο πελάτης να μην τους βλέπει, καταλαβαίνει όμως την έκφρασή τους από τον τόνο της φωνής και εκτιμά την ευγένειά τους.
- Είναι πάντα ακριβείς σ' αυτό που λένε στον πελάτη. Εάν λόγου χάρη του πουν «περιμένετε ένα λεπτό», μέσα σ' αυτό το χρονικό διάστημα πρέπει να έχουν επανέλθει στη γραμμή, έστω και αν χρειάζεται να του ζητήσουν να περιμένει λίγο ακόμη.
- Αν και μπορεί να υπάρχει δυνατότητα προγραμματισμού των εγερτηρίων μέσω τηλεφωνικού κέντρου, πραγματοποιούν προσωπικά την αφύπνιση των πελατών, γιατί είναι πιο ευχάριστο για κείνους να ξυπνούν με μια ζωντανή και χαρούμενη φωνή παρά με ένα τυπικό και ψυχρό μήνυμα αυτόματου τηλεφωνητή.

2.2 Τέσσερα (4) από τα καθήκοντα με τα οποία είναι επιφορτισμένοι οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου είναι τα εξής:

- Διαχειρίζονται τις εσωτερικές κλήσεις συνδέοντας δωμάτια και τμήματα μεταξύ τους.
- Δέχονται όλες τις εξωτερικές κλήσεις και τις συνδέουν είτε με τα δωμάτια των πελατών είτε με το προσωπικό των τμημάτων, όταν είναι υπηρεσιακές.
- Πραγματοποιούν αστικές και υπεραστικές κλήσεις για λογαριασμό των πελατών και των τμημάτων.
- Καταγράφουν τα μηνύματα που λαμβάνουν για τους πελάτες.