

## ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

### ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>

**2.1** Ιδιαίτερος χειρισμός απαιτείται στη διαχείριση εισερχομένων κλήσεων που αφορούν πελάτες incognito, δηλαδή εκείνους που δεν επιθυμούν να γνωστοποιηθεί η παραμονή τους στο ξενοδοχείο. Συνήθως πρόκειται για επώνυμα πρόσωπα, όπως πολιτικούς, επιχειρηματίες και καλλιτέχνες. Οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου, όπως και όλο το προσωπικό της επιχείρησης έχουν την υποχρέωση να διασφαλίζουν το απόρρητο της διαμονής, εφόσον τους ζητηθεί, ανεξάρτητα από τη σημαντικότητα του πελάτη. Η απάντηση που πρέπει να δίνει ο τηλεφωνητής σε άτομα που ζητούν έναν πελάτη incognito είναι: «Λυπάμαι, αλλά δεν έχουμε πελάτη με αυτό το όνομα». Βέβαια, ένας έμπειρος υπάλληλος ίσως να μπορούσε να εκμαιεύσει το όνομα του καλούντος, συμπληρώνοντας στην παραπάνω φράση «... θα μπορούσατε, αν θέλετε, να αφήσετε το όνομά σας για την περίπτωση που ο κύριος ή η κυρία Χ σκοπεύει να επικοινωνήσει μαζί μας, για να κάνει κράτηση».

**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.