

## **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

### **ΘΕΜΑ 2°**

**2.1** Εκτός από την εξυπηρέτηση πελατών, οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου καλύπτουν κάθε τηλεπικοινωνιακή ανάγκη της ξενοδοχειακής μονάδας. Πραγματοποιούν και δέχονται αστικές και υπεραστικές κλήσεις υπηρεσιακής φύσεως, τις οποίες μεταβιβάζουν στα διάφορα τμήματα, μεταφέρουν τυχόν τηλεφωνικά μηνύματα στους υπευθύνους των τμημάτων και διεκπεραιώνουν την αλληλογραφία της επιχείρησης με ηλεκτρονικά μέσα. Έχουν πάντα στη διάθεσή τους ένα ενημερωμένο ευρετήριο με τα τηλέφωνα συνεργατών, όπως τουριστικών γραφείων, προμηθευτών, συντηρητών κ.ά., δημοσίων υπηρεσιών και οπωσδήποτε αστυνομίας, πυροσβεστικής, νοσοκομείων, γιατρών, φαρμακείων και γενικά όλων των τηλεφώνων έκτακτης ανάγκης.

**2.2** Τα σύγχρονα τηλεφωνικά συστήματα παρέχουν δυνατότητα προγραμματισμού των εγερτηρίων, είτε απευθείας από το τηλεφωνικό κέντρο είτε μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, όταν αυτά είναι συνδεδεμένα με το δίκτυο. Και στις δύο περιπτώσεις, το τηλέφωνο του δωματίου του πελάτη αρχίζει να χτυπά ή να μεταδίδει μουσική την προγραμματισμένη ώρα και δε σταματά, παρά μόνο όταν απαντηθεί. Υπάρχει, τέλος, δυνατότητα ο πελάτης να προγραμματίζει μόνος του την ώρα αφύπνισης στην τηλεφωνική συσκευή του δωματίου του.