

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

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 Πολλές φορές ένας πελάτης μπορεί να ζητηθεί στο τηλέφωνο αλλά να βρίσκεται εκτός δωματίου. Για επείγοντα τηλεφωνήματα, στην περίπτωση που ο πελάτης είναι εκτός δωματίου αλλά εντός ξενοδοχείου, αναζητείται στα διάφορα τμήματα συνήθως με ανακοίνωση από τα μεγάφωνα. Εάν ο πελάτης απουσιάζει και αυτός που τον καλεί επιθυμεί να αφήσει μήνυμα, ο υπάλληλος το καταγράφει και το προωθεί στο θυρωρείο ή το τοποθετεί ο ίδιος στο rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων. Επίσης ο υπάλληλος δεν πρέπει να ξεχνά τη διαβίβαση τυχόν μηνύματος του πελάτη σε όσους τον καλούν κατά τη διάρκεια της απουσίας του.