

## **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

### **ΘΕΜΑ 2°**

#### **2.1 Αρμοδιότητες Μεταφορέα αποσκευών – Αχθοφόρου:**

- Μεταφέρει τις αποσκευές των πελατών που αφικνούνται, από την είσοδο του ξενοδοχείου στα δωμάτια και αντιστρόφως εκείνων που αναχωρούν.
- Κατά την άφιξη ενημερώνει τους πελάτες για τυχόν ιδιαιτερότητες του δωματίου και τους εξηγεί τον τρόπο λειτουργίας των ηλεκτρικών συσκευών.
- Επιμελείται την τάξη και την καθαριότητα του θυρωρείου και της αποθήκης αποσκευών.
- Αναφέρει στην Υποδοχή τις πρώτες εντυπώσεις των πελατών και γενικά συνεργάζεται στενά μαζί της για την εκτέλεση των παραγγελιών τους ή οποιασδήποτε άλλης εργασίας του ανατεθεί.

#### **2.2 Αρμοδιότητες Υπαλλήλου εισόδου – Πορτιέρη:**

- Εξασφαλίζει ταξί στους πελάτες και τους βοηθάει με τις αποσκευές τους κατά την άφιξη ή αναχώρησή τους.
- Ρυθμίζει τη στάθμευση των αυτοκινήτων στην είσοδο του ξενοδοχείου.
- Παρέχει πληροφορίες στους πελάτες.
- Βοηθά την Υποδοχή στον έμμεσο έλεγχο των αναχωρούντων πελατών, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι αναχωρήσεις πελατών χωρίς εξόφληση των λογαριασμών τους.

**2.3** Το προσωπικό του θυρωρείου έρχεται σε καθημερινή και άμεση επαφή με τους πελάτες του ξενοδοχείου, παρέχοντας πλήθος πληροφοριών και εξυπηρετήσεων. Για το λόγο αυτό πρέπει να διαθέτει ιδιαίτερα προσόντα, όπως προσεγμένη εμφάνιση, ευγένεια, ευστροφία, εχεμύθεια, προθυμία, ευχάριστη προσωπικότητα και βεβαίως γνώση ξένων γλωσσών. Οι στολές των υπαλλήλων θυρωρείου παρουσιάζουν μια ιδιομορφία σε σχέση με τις στολές των εργαζομένων των υπολοίπων τμημάτων, λόγω της μεγάλης ποικιλίας χρωμάτων και σχεδίων που τις διακρίνουν.