

ТЕМА:

«Типы бронирования:

Негарантированное.

Сверхбронирование»

ПЛАН работы:

1. **Негарантированное бронирование (Non Guaranteed reservation).**
2. **Сверхбронирование (Overbooking)**

Негарантированное бронирование

данный тип бронирования
не гарантирует что гость
получит номер, а гостиница,
в случае неявки гостя,
оплату за
забронированный номер

**Если гость не прибыл
до указанного срока,
отель несет убытки и
выставляет
забронированный
номер на продажу как
свободный**

**Если гость прибыл после
наступления часа
аннуляции (обычно 18:00
часов),**

**то отель имеет право
предоставить гостю
любой другой
свободный номер**

Схема перевода
негарантированного
бронирования в
гарантированное:

1) Служащий СПиР запрашивает ФИО гостя и находит информацию о бронировании в базе данных компьютера отеля;

**2) запрашивает тип
кредитной карты, номер,
срок действия, имя
владельца;**

**3) присваивает гостю
новый номер
подтверждения и
сообщает его клиенту;**

4) вносит всю информацию в базу данных компьютера отеля для изменения одного статуса бронирования на другой.



НЕГАРАНТИРОВАННОЕ БРОНИРОВАНИЕ:

- 1) этот тип бронирования не гарантирует, что гостиница получит оплату за номер в случае неприбытия гостя;
- 2) гостиница держит номер непроданным до определенного часа **18:00** (при полной загрузке отеля до 16:00);
- 3) гостиница не гарантирует, что гость получит номер в случае опоздания гостя;
- 4) в случае опоздания гостя – номер выставляется на продажу как свободный, а гостю предоставляется номер в порядке общей очереди



- 5) отказ от забронированного номера **без последствий для гостя** должен быть сделан за 48 часов до даты заезда;
- 6) о политике отеля гостю обязательно сообщают два раза:
 - 1) в подтверждении бронирования;
 - 2) до 12:00 в день заезда;
- 7) гости предпочитают данный тип бронирования – т.к. не хотят иметь финансовых обязательств;



- 
- 8) в случае задержки авиарейса или опоздании поезда — гость может позвонить в гостиницу и перевести негарантированное бронирование в гарантированное;
 - 9) методы оплаты негарантированного бронирования при заезде:
 - Наличный расчет;
 - Кредитная карта;
 - Авансовый депозит
- 

НЕГАРАНТИРОВАННОЕ БРОНИРОВАНИЕ

– ЭТО Б _____, ПРИ

КОТОРОМ Г _____

СОГЛАШАЕТСЯ ДЕРЖАТЬ

Н _____

НЕПР _____ ДО

ОПР _____ ЧАСА.

Сверхбронирование или двойное бронирование



- политика отеля, когда бронирование мест/номеров производится сверх имеющихся в наличии – т.е. это бронирование без
наличия реально-свободных
мест



ДВОЙНОЕ (СВЕРХБРОНИРОВАНИЕ)


БРОНИРОВАНИЕ:

- 1) продуманная политика ГОСТИНИЦЫ;
- 2) бронирование сверх имеющихся в наличии номеров;



- 
- 3) сокращает потери от неявки гостей;
 - 4) широко распространено за рубежом;
 - 5) в России применяется редко, т.к. несовершенна законодательная и правовая база.
- 


- 
- 6) Перебронирование – на один номер претендует 2 клиента: одни гости из-за нелетной погоды не могут покинуть отель, другие гости – уже приехали в отель.
- 



7) Чтобы построить модель политики сверхбронирования нужно провести:

- Анализ **видов** бронирования;
- Анализ **времени** бронирования;
- Анализ **сегментов** клиентов, осуществляющих бронирование





8) Бронирование за день или в день прибытия имеет более высокий показатель по шкале неявки, чем более раннее резервирование;

9) 20 % гостей по Негарантированному бронированию не приедут;

5 % гостей по Гарантированному бронированию не приедут

