

ПРЕЗЕНТАЦИЯ НА ТЕМУ, "РАСЧЕТЫ С ГОСТЕМ И АЛГОРИТМ ЕГО ВЫПИСКИ"

Подготовила

Студентка ГД-О-18

Буц Диана

ПРОИЗВОДСТВО РАСЧЕТОВ С ГОСТЕМ

Обязанностями кассира в средстве размещения является содержание счета гостей гостиницы в надлежащем состоянии, выполнение надлежащих финансовых операций при оплате этих счетов; внимательное произведение расчета гостей наличными деньгами, т.е. все то, что в конечном счете определяет высокий уровень обслуживания.



ВИДЫ ОПЛАТЫ

- ▶ Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах)

Hotel Voucher

Распечатайте и предъявите в гостинице

OZON
TRAVEL

Tel: +7 495 787-28-88
Please call our Customer Service
in case of necessity. We speak
English and Russian

Hotel Globus

1 Gregorova 2115-10, Prague 4, Prague, Czech Republic
Gregorova 2115/10, 148 00 Praha-Praha 11, Česká republika

Tel: +420-296 799 100, 296 799 504, e-mail: rezervace@hotel-globus.cz

13857306-0251
Calling to OZON.travel, please
be ready to provide this order number

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОТЕЛЯ

Information for Hotel Reception **2** Booking Number **Hotelbeds 194-661950** Booked and payable via **HOTELBEDS PRODUCT,S.L.U.**

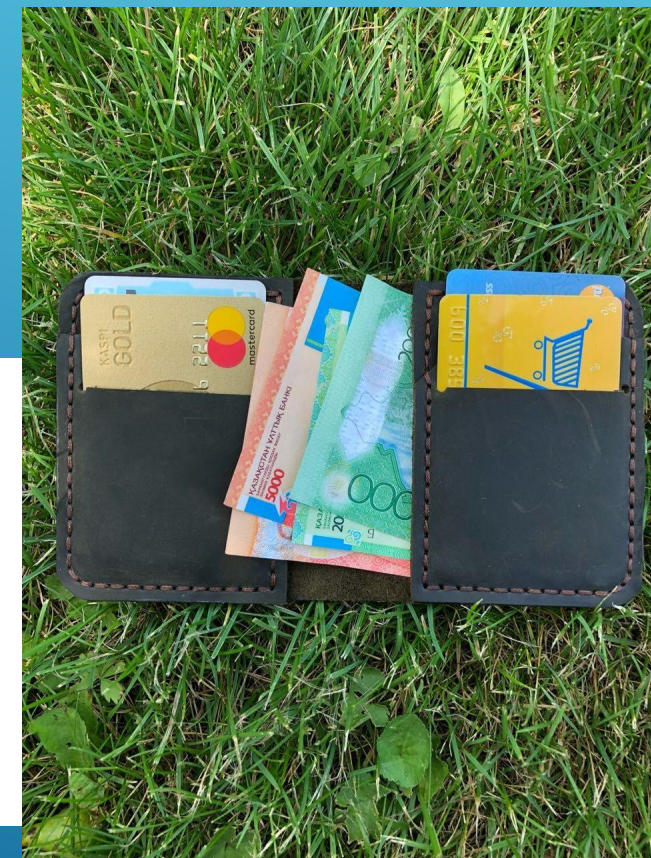
3 CHECK-IN: **11 July 2016, Monday** CHECK-OUT: **12 July 2016, Tuesday** LENGTH OF STAY: **1 night**

| ROOM | GUESTS | TITLE | MEALS | OTHER INCLUSIONS |
|--------------------------|---------------------|-------|-------------------|------------------|
| 4 SINGLE STANDARD | Igor Chvirov | Mr | Bed and breakfast | No |

Taxes: GST Included, Service Charges Included.

5 This is pre-paid booking

This accommodation is booked and payable via HOTELBEDS PRODUCT,S.L.U.: VAT: 319794946. Guests have already pre-paid for the accommodation and services listed above and should not be charged by hotel under any circumstances. All extras, such as, but not limited to telephone, portorage, meals not already included, mini-bar etc. must be paid by guests directly to hotel.



ОБОРУДОВАНИЕ КАССИРА

- ▶ В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом; POS-терминалом (для различных операций с кредитными картами); принтером (для распечатки и получения счетов); импринтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов); специальным отсеком для хранения денег; ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов; боксом для хранения печатей, штампов; телефонным аппаратом и т.д.



- ▶ Расчет с гостями производится: за проживание; дополнительные платные услуги; телефонные переговоры. Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (check out time - 12.00), суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги.



- ▶ При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Плата за проживание в гостинице - не более 6 часов после расчетного часа - почасовая плата; -от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток; -от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).



АЛГОРИТМ ВЫПИСКИ

- ▶ При выписке гостя администратор или менеджер службы приёма и размещения должен:
- ▶ поприветствовать гостя – «Доброе утро/день/вечер/ночь!» далее должна прозвучать такая фраза - «Чем я могу вам помочь?»
- ▶ Уточняет номер комнаты и имя гостя
- ▶ Просит ключ от номера в котором проживал гость
- ▶ спрашивает гостя как прошло его пребывание в данном средстве размещения
- ▶ спрашивает гостя пользовался ли он мини-баром
- ▶ информирует гостя о начислениях
- ▶ При проживании в номере более одного гостя необходимо уточнить о разделении счёта
- ▶ Необходимо узнать каким способом будет совершена оплата

- ▶ Необходимо получить денежные средства
- ▶ Необходимо подготовить выдачу финансово-отчётных документов
- ▶ Проговаривает выдачу финансово отчетных документов
- ▶ Предлагает воспользоваться услугами данного средства размещения вновь
- ▶ Спрашивает нужна ли помощь с багажом
- ▶ Предлагает вызвать такси гостю
- ▶ Спрашивает, может ли ещё чем-то помочь
- ▶ Вежливо прощается с гостем.



ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКА ПРИ ВЫПИСКЕ

- ▶ Обращаться к гостю по имени не менее трёх раз.
- ▶ Быть вежливыми
- ▶ Быть внимательными
- ▶ Выглядеть опрятными и иметь ухоженный внешний вид
- ▶ Сделать гостю копию счёта.
- ▶ Проверить конкретность и правильность составления счёта.
- ▶ Уточнить соответствие счета у гостя.



СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!

