

HOTELLISANASTO

Tärkeitä omaksua ja oppia...

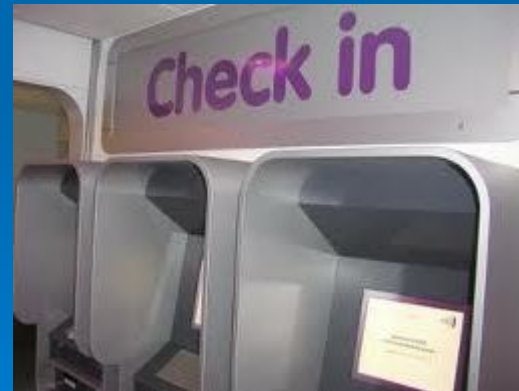


Miksi näitä????

Hotellislangissa on paljon lainasanoja ja sanat muotoutuvat hotellipuolella lähinnä englanninkielestä. Seuraavaksi käsiteltävät sanat ovat osa tämän päivän käytännön hotellikieltä ja sen vuoksi tärkeitä omaksua ja oppia

Check in

Asiakas saapuu hotelliin
Arrival



Check out

Asiakas lähtee ja maksaa
Departure



Rack rate

Listahinta



Company Rate

Yrityssopimushinta



BAR

□ Best Available Rate



Cancellation

- Peruutus (esim. varauksen)
 - Cancellation fee = peruutusmaksu



Confirmation

Vahvistus (varauksen tms.)

Hotel: DORSETLAND HOTEL
City: ANAHEIM, CALIFORNIA

Admiral TRAVEL SERVICE, INC.
8000 S. HAWAII BLVD., SUITE 100, ANAHEIM, CALIFORNIA 92804
ANA CODE 1111 (Empire STATE) (ANAHEIM)

CONFIRMATION OF RESERVATION

Client: Mr. & Mrs. EDWARD CORWELL

Arriving: OCTOBER 20, 1966 Leaving: OCTOBER 21, 1966

Accommodation(s) Confirmed: DOUBLE GARDEN ROOM WITH TWIN BEDS AND BATH

Rate: DORCHESTER Rate: \$18.00 daily for two

Remarks: ACCOMMODATIONS CONFIRMED AUGUST 8, 1966, BY CS OF HOTEL. PLEASE CREDIT OUR CLIENT'S ACCOUNT WITH \$16.00 DEPOSIT SENT AUGUST 29, 1966.

ADMIRAL TRAVEL SERVICE, INC.
by MARGA A. HARRIS
Date: SEPTEMBER 6, 1966 16627

展途商務
Canton Fair Travel **Hotel Guarantee Booking Form**

Booking ID: _____ Tel: +86-20-3771200 Fax: +8620-3770111 Email: info@cantonfair.com

Hotel Name	Country	Check-in Date	Check-out Date	No. of Guest	No. of Room	Room Type	Room Night(s)

Special Request: _____

Credit Card Information

Card Type: _____ Expiry Date: _____

Credit Card No.: _____

Card Holder Name: _____

Declaration: All credit card details will never be exposed to anyone else except the hotel.

Respective Booking Agreement

I understand and agree that during Canton Fair period (between 2nd Sept to Sept 8 (tentative)), one night room fee security will be added to my card for any no show, cancellation or amendment that is notified less than 14 days before check-in date.

Credit Card Holder's Signature: _____

Small text at the bottom: We are proud to be a member of the Canton Fair Travel Group. Please see the terms and conditions of our booking on the Canton Fair Travel website. All credit card details will never be exposed to anyone else except the hotel. If you have any questions, please call us at +86-20-3771200. We are committed to providing you with the best service and value for your money. Thank you for choosing Canton Fair Travel.

Request

Esim. erityistoive huoneen
suhteen

Päivähuone

- **Asiakas on varannut huoneen vain päiväksi.**
- **Ei yövy**
- **Maksaa yleensä hieman vähemmän**

Housekeeping

Siivous osasto

Kerrosahoito



VOUCHER

- Palveluseteli
- Palvelu ostettu etukäteen esim. matkatoimistosta
- Ja maksettu sinne -> annetaan check in-vaiheessa

TRAVEX COMPANY LIMITED
88 Soi Lang Siam, Mueangthai Road, Pathumwan, Bangkok 10330 Thailand
Tel : (662) 252-2622/3, 657-2550, 293-7440
FAX : (662) 239-7410, 652-1039, 6-9949, 622962000@travex.com.th
Home - http://www.travex.com.th

NO. 033998
VOUCHER

TO: XXXXX Hotel
ADDRESS: XXXX, XXXX, XXXX
FOR: MR. XXX / MRS. XXX

DATE: XX - Jan - 03
TEL: 000000000
NO: 00-0000

PLEASE RESERVE: AMEND CANCEL


HOTEL: _____ SINGLES
1 TWINS
TRIPLES
SUITES

MEALS: Included ABF for 2 pax
 TOUR TRANSFER

ARRIVAL: XX - Jan - 03 FLT. NO. XX000 TIME: 00:00
DEPARTURE: XX - Jan - 03 FLT. NO. XX001 TIME: 00:01

PAYMENT BY: Travex Co., Ltd.

REMARK: XXXXXXXXX

Confirmed by: XXX Requested by: XXX Authorized Signature 

CUSTOMER

No show

- **Asiakkaalla varaus, mutta ei saavu hotelliin**



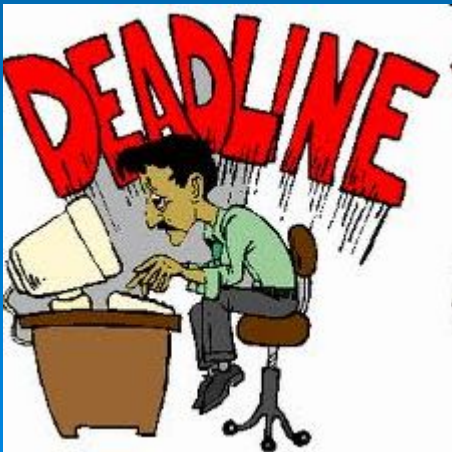
Incognito

- Asiakas on hotellissa 'tuntemattomana'
- Vain henkilökunta tietää
- Periaatteessa kenestäkään asiakkaasta ei saa kertoa, että asuu hotellissa !!!!



DEADLINE

- Aikaraja jollekin
- Esim. varauksen viimeinen peruutus- tai vahvistamispäivämäärä
- (lähinnä ryhmävaraukset ja isot muut varaukset -> häät, syntymäpäivät yms.)



Ylibuukkaus

Varauksia otettu liikaa
Overbooking



PM-lasku

- **Paymaster**
- **Varaus 'olemattomalle' huoneelle ('tilille), jolloin asiakkaalle saadaan lasku, vaikka hän ei asu hotellissa**
- **Esim. 9001,9002,9003**

Buukata

Tehdä varaus



DEPOSITIO

- Etukäteismaksu
- Advance Payment
- Mm. netin kautta varattaessa



ON-LINE
VARAUS

Komissio

- Välityspalkkio
- Yleensä 8-12% huonehinnasta tai palvelusta
- Maksetaan varaamoille toteutuneista varauksista
- Commission

ORDERI

- Kirjallinen tilausmääräys siitä, mitä pitää tehdä (tai ei pidä tehdä!!)



KIINTIÖ

- **Yritykset / matkatoimistot voivat varata omasta huoneosuudestaan huoneita hotellista**
- **Block Booking**

Jälleenmyyjä

- Matkatoimistot ja muut varaamot
- Myy hotellin palveluita

Kaikki kotimaan majoitukset



LOWEST ONLINE RATE

GUARANTEED



AVAINKORTTI

- Huonekortti, jonka välissä avain on
- Korttiin merkitty huoneen mm. numero
- Ei käytössä kaikissa hotelleissa
- Key card




KORTTIAVAIN

- Huoneen avain
- Sekä mekaanisia että elektronisia



Night Audit

- **Yöajo**
 - **Yhteenveto hotellin päivittäisistä tapahtumista**
 - **Tietokoneen päivämäärä vaihtuu**
- 

Occupancy - %

- Huoneiden käyttöaste
- Kuinka monta prosenttia huoneista ollut käytössä

Lobby

Hotellin aula
(Lobby bar)



WALK IN

- **Asiakas saapuu ilman varausta hotelliin**
- **Maksu otetaan etukäteen**
- **OLE TARKKA mutta kohtelias!**

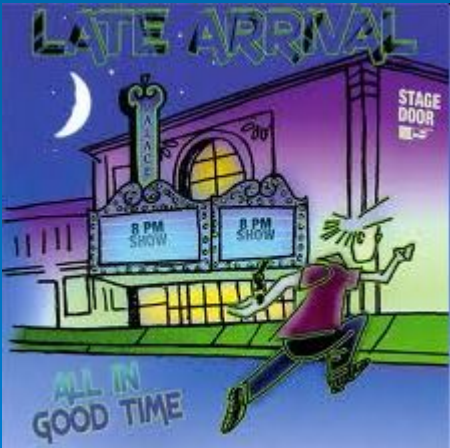


BLOKATA


- Varata tietty huone etukäteen asiakkaan nimellä tai huoneennumerolla
- (myös tietynlaisia huoneita blokataan etukäteen -> asiakkaan erityistoiveet)

Late arrival

- Asiakas saapuu hotelliin klo 18.00 jälkeen
- Myöhäinen saapuminen



Sarjavaraus

- **Asiakas (esim. matkatoimisto) varaa usealle ajankohdalle samanaikaisesti**
 - **Esim. Ryhmävaraus kesän joka lauantaille**
 - **Back-to-back -group**
- 

CAD-asiakas

- Cash all departments
 - Käteisasiakas



GTD

- **GuaranTeeD reservation**
- **Taattu varaus**
- **Varausta ei saa perua, vaikka asiakas ei saavu**

Force Majeure

- Ylivoimainen este saapua hotelliin
- Peruutusehdot kumoutuu



BONGATA - POST

- Veloituksen kirjaaminen
- Kuitti -> bongi
- Lasku -> invoice



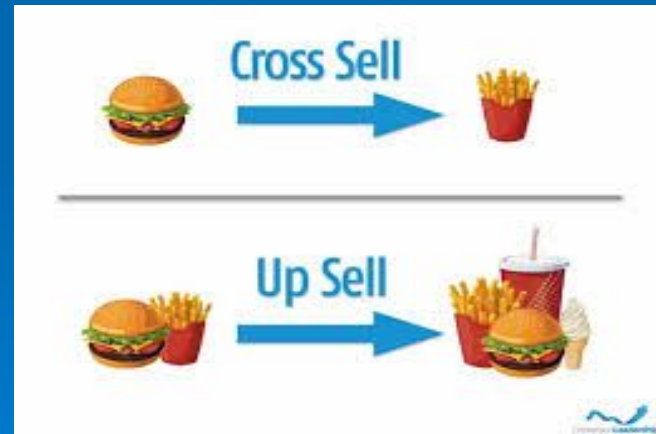
UP-GREIDAU

- Annetaan asiakkaalle parempi huone samaan hintaan
- ”nostetaan parempaan luokkaan”



Upselling

- Asiakkaalle myydään parempi huoneluokka kuin hän on varannut
- Check-in tilanteessa -> lisämyyntiä !!!



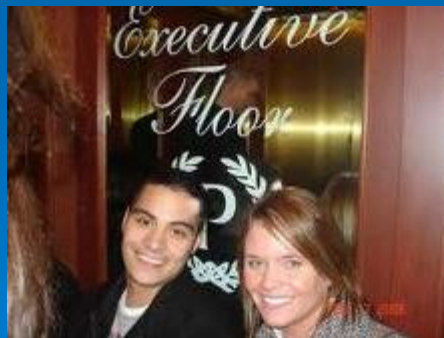
COMPLIMENTARY ROOM

- Ilmaishuone, lähinnä kanta-/tai erityisasiakkaille
- Myös markkinointikeinona, 0-hinta



Executive Floor

- Hienompi kerros
- Esim. oma palvelutiski



HOTELLIVUOROKAUSI

- Aika jolloin huone asiakkaan käytössä
- klo 16.00-12.00!!!!!! (ennen klo 14-12)



DUBBELI

□ Kahden hengen huone



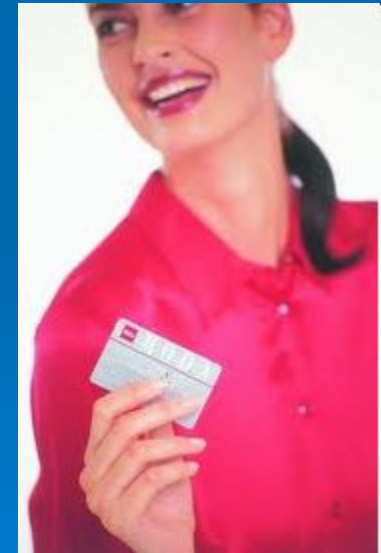
Indis

- Yksittäinen asiakas
- Individuaali



KANTIS

- Kanta-asiakas, tärkein asiakas!!!!
- Tuo perusrahat yritykseen



KARKURI

- Lähtee hotellista maksamatta laskuaan
- Nykyään harvinaisempaa, koska maksu otetaan tullessa



MATKUSTAJAILMOITUS

- Kortti jonka asiakas täyttää saapuessaan
- Hotellissa säilytettävä vähintään 1 vuosi

MATKUSTAJAILMOITUS – RESANDEANMÄLAN – PASSENGER CARD – MELDEFORMULAR FÜR REISENDE

Väärin henkilötietojen antamisesta on säädetty rangaistus rikoslainsä. Läsnäande av falska personuppgifter är straffbelagt enligt strafflagen. Providing incorrect personal data is subject to penalty under the Penal Code. Die Angabe falscher Personaldaten ist im Strafgesetz mit Strafe bedroht.

Matkustajan henkilötiedot – Personuppgifter om resande – Passenger's personal data – Persönliche Daten des Reisenden			
1. Sukunimi Efternamn Surname Familienname	2. Etunimet Förnamn Given names Vornamen		
3. Henkilötunnus/Syntymäaika Personbeteckning/Födelsedid Date of birth Geburtsdag	4. Kansalaisuus Medborgarskap Nationality Staatsangehörigkeit		
5. Osoite Address Address Adresse			
6. Passin/henkilökortin numero ¹ Numret på pass/personkort ¹ Passport/Identify Card No. ¹ Pass/Personalausweisnr. ¹			

Matkustajan mukana olevan puolison ja alaikäisten lasten henkilötiedot Personuppgifter för make eller maka och minderåriga barn som följer med resanden Personal data on the spouse and underage children accompanying the passenger Persönliche Daten des Ehepartners und der minderjährigen Kinder in Begleitung des Reisenden		
7. Sukunimi Efternamn Surname Familienname	8. Etunimet Förnamn Given names Vornamen	9. Henkilötunnus/Syntymäaika Personbeteckning/Födelsedid Date of birth Geburtsdag
.....
.....
.....
.....

10. Saapumispäivä Ankomstdag Date of arrival Elnreisedatum	11. Lähtöpäivä Avresedag Date of departure Abreisedatum
12. Maa, josta matkustaja saapuu Suomeen ² Det land från vilket resanden anländer till Finland ² Country of entry to Finland ² Land, aus dem Einreise nach Finnland ²	
13. Majottumisen tarkoitus (vapaaehtoisesti ilmoitettava) Syftet med resan (behöver inte ifyllas) Reason for journey (not compulsory information) Zweck der Reise (freiwillige Angabe)	
<input type="checkbox"/> vapaa-ajanvietto fritid <input type="checkbox"/> työ arbete <input type="checkbox"/> kokous möte meeting <input type="checkbox"/> muu syy någon annan orsak <input type="checkbox"/> leisure Freizeit <input type="checkbox"/> business beröflich <input type="checkbox"/> Tagung	

Matkustajailmoituksen tietoja ei saa käyttää asiakaspalveluun ja suoramarkkinointiin
Uppgifterna i resandeanmälan får inte användas för kundservice och direktmarknadsföring
The passenger card's information may not be used for customer service and direct marketing purposes
Informationen aus dem Meldeformular dürfen nicht für Kundendienstzwecke oder Direktmarketing genutzt werden

Matkustajan allekirjoitus Resandens underskrift Passenger's signature Unterschrift des Reisenden
--

Majoituslaitoksen harjoittaja täyttää – Ifyllt av utövaren av Inkvartierungsverkeamhelen	
Toiminimi Firma	Yritys- ja yhteisötunnus Företags- och organisationsnummer
Käyntiosoitte Besöksadress	

¹ Pohjoismaan kansalainen tai matkustaja, jonka asuinpaikka on Suomi, ei täytä kohtaa 6. Punkt 6 ifyllt inte av nordiskt medborgare eller resande som är bosatt i Finland. Nordic country citizens or passengers residing in Finland do not fill in 6. Börger aus den nordischen Ländern oder Reisende mit Wohnsitz in Finnland füllen nicht Punkt 6 aus.

² Matkustaja, jonka asuinpaikka on Suomi, ei täytä kohtaa 12. Punkt 12 ifyllt inte av resande som är bosatt i Finland. Passengers residing in Finland do not fill in 12. Reisende mit Wohnsitz in Finnland füllen nicht Punkt 12 aus.

MINIBAARI

- Huoneessa oleva baarikaappi
- Erilaisia tuotteita eri hotelleissa
- Kerroshoitajat yleensä hoitavat tarkistuksen
- jälkilaskutus



Rooming list - Arrivals

- Nimilista (saapuvat asiakkaat)
- Helpottaa huoneenjako ryhmävarauksissa sekä sisäänkirjoittautumista

Rooming List: Borsa del Turismo Congressuale - Hotel City

ID	Cognome Nome	Pagam.	Arrivo	Partenza	Notti	Singole	Doppie	D.U.S.	Suite	Totale	Stato
14136	Monini Stefano		23/1/2004	2/2/2004	10	1(71.00)				710.00	Draft
16247	Giancai Marco		23/1/2004	2/2/2004	10	1(71.00)				710.00	Draft
16362	Mariani Fausto, maria rossi		25/10/2005	27/10/2005	2		1(98.00)			196.00	Draft
16366	Arzeni Laura, maria gandini		24/10/2005	27/10/2005	3		1(98.00)			294.00	Draft
17785	montana sergio	Bonifico	25/10/2005	27/10/2005	2	1(71.00)				142.00	Confirmed
17785	montana sergio	Bonifico	25/10/2005	27/10/2005	2	1(71.00)				142.00	Confirmed
18760	Molinari Sabina, yyyy	SSB	25/10/2005	27/10/2005	2		1(98.00)			196.00	Confirmed
18892	Campetto Stefano	Bonifico	25/10/2005	27/10/2005	2	1(71.00)				142.00	Waiting

PAX

- **Asiakas**
- **Lyhenne jota käytetään asiakkaista, esim. 30 pax = 30 henkilöä**

SAITSARI

- Sightseeing tour eli kiertoajelu,



TERMOSBREKU

- Varhaisaamiainen, viedään esim. huoneeseen valmiiksi ennen nukkumaanmenoa
- Asiakas lähtee ennen normaalia aamiaisaikaa



King size

- ▣ Leveä sänky
- ▣ 200 cm leveä



Baby cot

Pinnasänky



FREE SALE

- Huonevaraamoiden ja matkatoimistojen **oikeus myydä** hotellin huonekapasiteettia ilman tarkistamatta tilannetta hotellista
- tarvitsee erillisen sopimuksen