

# Pracovní procesy v ubytovacím úseku

Ing. et Bc. Michal Motyčka, DiS., Ph.D., Drhc.

# Rezervace

## ■ Rezervace:

- Napřímo (pasant, walkin, mailem, telefonicky)
- Přes hotelový web (= napřímo, TravelClick - komise)
- Přes Travel Agenta (FIT smlouvy, korporátní smlouvy)
- Přes OTA (online travel agent):

Trivago, Booking.com, Hotels.com, Hotelbeds (postelová banka), Expedia atd.. (PPC, GDS) - komise

- Hotelové systémy (zanesení rezervace, RTR, remarks) – Fidelio, Opera, Alto, Hoteltime, Mefisto, Agnis, Previo, Hores, Septim

- Alokace pokojů (štafle), příprava na příjezd (remind letter), příprava registrační karty, inspektování pokojů

- Druhy pokojů: standard, superior, deluxe, grand deluxe, junior suite, suite (family suite)



# Příprava před příjezdem

---

- Alokace pokoje
- Příprava registrační karty
- Příprava klíčů od pokoje
- Příprava všech objednaných služeb (vouchery)
- Příprava požadavků na pokoji, VIP treatment
- Inspektování pokoje (vše doplněno, temperace, VIP, čistota, zajištění standardu)



# Check-in (přihlášení)

---

- Vyzvednutí zavazadel
- Otevření dveří
- Přivítání v hotelu
- Nabídnutí WD, ručníčku atd..
- Zapsání cestovních dokladů do registrační karty
- Dopsání požadovaných údajů
- Odnešení zavazadel do pokojů
- Zapsání vše do domovní knihy (elektronicky). Cizinci povinně (denní hlášení u cizinecké policie)
- Zanesení rezervace jako pobyt
- Verifikace CC, předautorizace jako garance (extras)
- Prezentace hotelu
- Prezentace pokoje
- Tour po hotelu a departmentech
- Feedback ohledně pokoje
- Založení registračky do pořadače

# Péče o pobyt hosta během pobytu

- Feedback ohledně poskytovaných služeb
- Kontrola čerpání objednaných služeb
- Doplnění minibaru
- Výměna froté dle standardu hotelu
- Denní úklid pokoje
- Doplnění VIP treatmentu, kávy, čaje
- Doplnění kosmetiky
- Tour Down servis
- Kontrola balance účtu
- Archivace účtu za čerpání služeb na ostatních oddělení
- Před odjezdem připravit účet
- Objednat případný transfer



# Check-out a následná komunikace

---

- Příprava účtů (kontrola věcné a obsahové správnosti)
- Snesení zavazadel k recepci
- Verifikace účtů s klientem
- Kontrola čerpání minibaru a případného drobného prodeje
- Vrácení zapůjčených věcí (DVD, Adaptéry atd...)
- Odebrání klíčů od pokoje
- Dokončení předautorizace či provedení separátní platby...
- Zrušení předautorizace
- Zjišťování feedbacku, odebrání dotazníků
- Poskytnutí slevové karty, nabídky pro RTR atd..
- Odnešení zavazadel k taxi
- Rozloučení s hosty
- Feedback hostu – hodnocení
- Newsletter a akční nabídky
- Adresné kontaktování pro RTR

# Interní hodnocení

---

Prvotní krokem pro sledování úrovně poskytovaných služeb je vnitřní hodnocení.

- Hotelové dotazníky
- Restaurační dotazníky
- Handy
- Mystery Shopping síťový
- Mystery Shopping outsorcovaný
- 540 zpětná vazba

# Externí hodnocení

---

- Jednotlivé rezervační portály (Expedia, Booking atd..)
- TripAdvisor
- ForSquare
- Amazing Places
- Michelin Guide
- Google
- Facebook
- TripExpert





Děkuji všem za pozornost.

Michal Motyčka  
Krčmářovská 233/53, Praha 9  
tel. 775 877 660  
e-mail: [michal.motycka@goldenwell.cz](mailto:michal.motycka@goldenwell.cz)