

ÖNBÜRO HİZMETLERİ: KAPSAMLI SINAV ÖZETİ

Bu özet, "Önbüro Hizmetleri" ders notlarının tamamını kapsayacak şekilde, sınavda çıkması muhtemel tüm ana başlıklarını ve kritik detayları içermektedir.

BÖLÜM 1: ODALAR BÖLÜMÜ VE ÖN BÜRO

1. Odalar Bölümü (Rooms Division)

- Tanım:** Otel işletmelerinin sunduğu **çekirdek ürünü** (konaklama hizmeti) ifade eder.
- Önemi:** Otelin ana gelir kaynağıdır. Yeme-içme veya eğlence olmadan otel olabilir, ancak konaklama olmadan olamaz.
- Koordinasyon:** Odalar bölümündeki işlerin sıralı yapılması şarttır.
 - Örnek:** Çamaşırhane zamanında yıkamazsa, kat hizmetleri odayı hazırlayamaz.
 - Örnek:** Kat hizmetleri patlak ampülü teknik servise bildirmezse, oda satılamaz (OOO).
- Organizasyonu:** Genellikle 3 alt bölümden oluşur:
 - Önbüro (Front Office)**
 - Üniformalı Hizmetler:** Bellboy, kapı görevlisi (doorman), park görevlisi, ulaşırma, danışma (concierge).
 - Kat Hizmetleri (Housekeeping)**

2. Ön Büro Departmanı (Front Office)

- Tanım:** Konuğun otele girişinden (rezervasyon) ayrılmasına kadar geçen süredeki tüm iş ve işlemlerin yapıldığı bölümüdür.
- Konumu:** İşletmenin sınıfına uygun dizayn edilir, faaliyetlerin başlangıç ve **koordinasyon** noktasıdır.
- Konuk Döngüsü (Guest Cycle):** Faaliyetleri konuk gelmeden (rezervasyon) başlar ve ayrıldıktan sonra da (misafir geçmişi kaydı) devam eder.
- İlk ve Son İzlenim:** Önbüro, konukların işletme hakkındaki **ilk ve son izlenimlerini** oluşturur. İmaj, halkla ilişkiler ve satış için kritiktir.
- Koordinasyon Merkezi:** Otelin "bilgi merkezi"dir. Bilgiyi toplar ve ilgili departmanlara dağıtır.

3. Önbüronun Görevleri (Detaylı Liste)

- Konuğu karşılamak ve bagaj işlemlerini (giriş-çıkış kaydı, taşıma) yürütmek.
- Konuğun isteğine uygun **oda satışı** yapmak (check-in).
- Günlük, haftalık, aylık vb. **raporları** (gelen-giden listesi) hazırlayıp ilgili departmanlara iletmek.
- Konuk adına hesap kartı (**folio**) açmak, günlük harcamaları işlemek ve hesabı ödemeye hazır hale getirmek (check-out).

- Konuk listelerini kontrol ederek **VİP (Çok Önemli Kişi)** konukları belirlemek ve özel oda tahsis etmek.
- Mesaj, posta ve iletişim taleplerini yönetmek.
- Gerektiğinde **kambiyo** (döviz) işlemlerini yapmak.
- Kredili konukların ödemelerini takip etmek.
- VİP odalarına özel emir formlarıyla ikram gönderilmesini sağlamak.
- Konuk dosya ve belgelerini (Registration Form) usulüne uygun tutmak.
- **Emanet Kasa (Safe Box)** hizmetini yönetmek.
- Yıllık bütçe çalışmalarına katılmak.
- Konuklara bölge ve otel hakkında bilgi vermek.
- Konuk **dilek ve şikayetlerini** dinleyip çözümünü sağlamak.
- Personelin uyumlu çalışmasını sağlamak.
- Oda anahtarlarını sürekli kontrol etmek.
- Konukların otelden **iyi izlenimlerle** ayrılmasını sağlamak.

BÖLÜM 2: ÖN BÜRO ORGANİZASYONU VE PERSONELİ

1. Ön Büronun Bölümleri

1. **Resepsiyon (Reception):** Konuk kayıt (check-in), problem çözümü, mesaj, anahtar ve faturalandırma işlemlerini yürütür.
2. **Rezervasyon (Reservation):** Oda taleplerini karşılar, boş/dolu oda takibini (occupancy) yapar, istatistik hazırlar.
3. **Ön Kasa (Cashier):** Konuk hesaplarını tutar ve tahsilat yapar. (Günümüzde genellikle resepsiyonist bu görevi de yapar).
4. **Danışma (Concierge):** Konuğu karşılar ve uğurlar. Bilgi verir, bilet/rezervasyon (restoran, tur vb.) işlerini yapar. Yüksek standartlı otellerde ayrı deski bulunur.
5. **Santral (Switchboard):** Otel içi ve dışı telefon haberleşmesini sağlar.

2. Ön Büro Personeli ve Görevleri

- **Önbüro Müdürü (Front Office Manager):**
 - Personeli yönetir, eğitir, denetler, çalışma çizelgesini düzenler.
 - Diğer departmanlarla koordinasyonu sağlar.
 - VIP konuklarla bizzat ilgilenir. Fiyatlandırmayı sağlar.
- **Resepsiyon Şefi (Reception Chief):**
 - Deskteki iş akışını yönetir, raporları onaylar.
 - VIP'leri karşılar, grupların giriş/çıkışlarını bizzat yönetir.
 - Gelmeyen rezervasyon (No-Show) ve iptalleri izler.
 - Misafir Geçmiş Kartlarının (History Card) doldurulmasını sağlar.
- **Resepsiyon Görevlisi (Reception Clerk):**
 - Check-in / Check-out işlemlerini yapar.
 - Konuk şikayetlerini alır ve ilgili birimlere iletir.
 - **Kat hizmetleri (Housekeeping) raporlarını** işleme koyar (Oda durumunu günceller).

- Oteldeki diğer birimlerin (restoran vb.) satışını yapmaya çalışır (Up-selling).
 - Anahtarları kontrol eder, mesajları ileter, ön kasa işlemlerini yürütebilir.
- **Rezervasyon Görevlisi (Reservation Clerk):**
 - Rezervasyon alır, dosyalar, değişiklik/iptal işlemlerini belgeler.
 - Rezervasyon tablolarını/racklerini günceller.
 - **Walk-in** (rezervasyonsuz gelen), **Early Check-Out** (erken çıkış), **Extention** (uzatma) gibi durumları titizlikle izler ve kaydeder.
- **Önkasa Görevlisi (Cashier):**
 - Çıkış yapan konukların ödemelerini alır, faturalarını hazırlar.
 - Döviz bozma işlemlerini yapar. Ön kasa raporlarını hazırlar.
- **Danışma Şefi (Bell Captain / Concierge Chief):**
 - Üniformalı personelin (bellboy, doorman) şefidir.
 - Bagaj işlemlerini, posta işlemlerini ve konuk uyandırmalarını yönetir.
- **Bellboy:**
 - Konuğu odasına götürür, eşyalarını taşıır.
 - **Kritik Görev:** Odayı ve otel hizmetlerini konuğa tanıtır.
- **Kapı Görevlisi (Doorman):**
 - Giriş kapısında durur, konuğu karşılar, taksi çağrıır, istenmeyen kişileri engeller.
- **Asansör Görevlisi (Lift Boy):**
 - Asansörü idare eder, şüpheli şahısların katlara çıkışmasını önler.
- **Santral Görevlisi (Switchboard Operator):**
 - Telefonları bağlar, ücretlendirme yapar, mesaj alır, **uyandırma listesini hazırlar ve uyandırmaları yapar.**

3. Ön Büro Personelinin Genel Özellikleri

- Düzgün fizik ve etkileyici konuşma.
- **Güler yüzlü olmak (En önemlisi).**
- İyi bir dinleyici olmak.
- Ekip çalışmasına yatkın olmak.
- Disiplinli, dürüst ve soğukkanlı olmak.
- Geçerli bir **yabancı dil** bilmek.

BÖLÜM 3: DONANIMLAR VE FORMULAR

1. Önbüro Donanımları

- **Bilgisayar (PMS - Otel Yönetim Sistemi):** Artık ön kasa makinelerinin yerini almıştır.
- **Anahtar Kartı Makinesi:** Manyetik kartları, konuğun oda numarası ve konaklama süresine göre kodlar. Süre bitince (örn. check-out saatı 12:00) kart çalışmaz.
- **Folio Havuzu (Pit / Rack):** Konuk hesaplarının (folio) ve harcama belgelerinin (adisyon) saklandığı bölüm/dolap.
- **POS Makinesi (Provision Machine):** Kredi kartı ile ödeme alır, bankadan **provizyon** (onay) alır.

- **Emanet Kasa (Safe Box):** Genellikle ön büro arkasında, çift anahtarlı (biri misafirde, biri görevlide) sistemdir.
- **Döviz Panosu:** Günlük kurları gösterir.
- **Ülke Saatleri:** Farklı başkentlerin (New York, London, Tokyo) yerel saatlerini gösterir.

2. Önbüroda Kullanılan Formlar

- **Konaklama Belgesi (Registration Form):**
 - Check-in sırasında doldurulması **kanuni bir zorunluluktur.**
 - Konuk ile işletme arasında **hukuki bir sözleşmedir.**
 - *Detay:* Aynı odada kalan (aile dışı) her kişi için ayrı form doldurulur.
 - *Detay:* Aile bile olsa, her oda için ayrı form doldurulur.
 - *En Önemli Noktalar:* **Ayrılış tarihi ve imza.**
- **Mesaj Formu (Message Form):** Misafire bırakılan notlar için (genelde zarf şeklini alır).
- **Bebek Bakıcısı İsteme Formu (Baby Sitting):** Ücret, saat, çocuk bilgisi ve konuk imzası içerir.
- **Misafir Anket Formu (Guest Survey):** Odalarda bulunur, doldurulan formlar kapalı olarak **Genel Müdüre** iletilir.
- **VIP Talimat Formu (VIP Courtesy Order):** Misafire yapılacak ikramları (meyve sepeti, şarap vb.) belirtir. İlgili böülümlere (F&B, HK) dağıtilır.
- **Uyandırma Listesi (Wake-up Call Sheet):** Genellikle 15 dakikalık dilimlere ayrılmıştır. Santral veya resepsiyon tutar.
- **Grup Memorandumu:** Otele gelecek grupla ilgili tüm bilgileri (kişi sayısı, pansion durumu, tarih) diğer böülümlere ileten formdur.

BÖLÜM 4: ÖNBÜRONUN DİĞER BÖLÜMLERLE İLİŞKİSİ

Önbüro otelin "odak noktası" (merkezi) olduğu için tüm böülümlerle sürekli iletişim halindedir. Bilgi aktarımının **zamanında ve hatasız** olması şarttır.

1. Önbüro - Kat Hizmetleri (Housekeeping)

- **En önemli ilişkidir.** Ürün "oda"dır. Kat Hizmetleri odayı üretir/temizler, Önbüro satar.
- **İlişki Aşamaları:**
 1. **Konuk Gelmeden:** Önbüro, HK'ya **VIP, ilave yatak (extra bed), bebek beşiği (baby crib), balayı odası, minibar istekleri** gibi özel durumları bildirir.
 2. **Konuk Konaklarken:**
 - HK odaları günlük temizler (10:00-16:00). "Rahatsız Etmeyin" (DND - Don't Disturb) kartı varsa girilmez, not alınır.
 - Görevli (Chambermaid) rapor tutar: Odada kaç kişi yatmış, minibar kullanılmış mı, hasar var mı?
 - Kat Şefi, bu raporları birleştirip "Housekeeping Raporu"nu oluşturur.
 3. **Housekeeping Raporu Simgeleri (Sınavda Kesin Çıkar!)**
 - **O.K.:** Okey (Bakım Yapılmış Dolu Oda)
 - **OCC:** Occupied (Bagajlı Dolu Oda)

- **VC:** Vacant Clean (Boş Temiz Oda - Satışa Hazır)
- **VD:** Vacant Dirty (Boş Kirli Oda - Önceki günden boş, temizlenmemiş)
- **C/O:** Checked Out (Çıkış Yapmış Oda - Bugün boşalmış, kirli)
- **S/O:** Slept Out (Odada Bagaj Var, Kalan Olmamış - Misafir dışarıda kalmış)
- **OOO:** Out of Order (Arızalı Oda - Satılamaz)
- **OOI:** Out of Inventory (Kısa Süreli Arızalı - Aynı gün giderilebilir)
- **XWL:** Occupied Without Luggage (Bagajsız Dolu Oda - *Şüpheli durum*, ödeme yapmadan kaçabilir)

4. **Fark Raporu (Discrepancy Report):** Kat Şefinin fiziksel oda sayımları ile Önbüronun sistemindeki (PMS) oda durumları karşılaştırılır. Uyuşmazlıklar (Örn: HK'ya göre C/O, ÖB'ye göre OCC) bu rapora yazılır ve düzelttilir.
5. **Konuk Ayrıldıkten Sonra:** Önbüro, check-out işlemini başlatınca HK'ya haber verir. HK odayı hızla kontrol eder (unutulmuş eşya, minibar kullanımı, hasar) ve Önbüroya "Oda Okey" bilgisini verir.

2. Önbüro - Yiyecek & İçecek (F&B) / Mutfak

- Önbüro, F&B'ye **kışi sayısını ve pansiyon durumunu** bildirir (Kahvaltı, HB, FB vb.). F&B buna göre kuver (masa düzeni) hazırlar.
- **Forecast (Tahmin Raporu):** Önbüro, F&B'ye gelecek dönem doluluk tahminlerini gönderir.
- **Ziyafet Emri (BEO):** Ziyafet/toplantı detaylarını içeren formdur.
- **Tur Memorandumu:** Grup yemekleri için Mutfak, Satın Alma ve Servis'e gider.
- **Lunch Box (Yiyecek Paketi):** Pansiyonlu olup yemek saatini kaçıracak (örn. erken ayrılan) misafirler için mutfağa gönderilen talimat formudur.

3. Önbüro - Muhasebe

- Ön Kasa'da toplanan günlük **hasılat** (gelir), "Günlük Kasa İcmal Formu" ile Muhasebeye (Ana Kasa) devredilir.
- Kredili faturalar ve dökümanları Muhasebeye gönderilir.
- Döviz kurları konusunda işbirliği yapılır.

4. Önbüro - Satış & Pazarlama

- Önbüro, otel içi satışları (restoran, spa vb.) destekler.
- Satış bölümü, grup rezervasyonlarını alıp Önbüroya (Rezervasyon bölümü) bildirir.
- Önbüro, topladığı **Misafir Anketlerini** analiz için Satış & Pazarlama'ya iletir.

5. Önbüro - Teknik Servis

- Misafir veya HK tarafından bildirilen arızalar (ampul, musluk, priz) Önbüro tarafından "Tamir Emri Formu" ile Teknik Servis'e bildirilir.
- Arıza odayı **OOO (Out of Order)** yapıyorsa, arıza giderildiğinde Teknik Servis *derhal* Önbüroya haber vermelidir (Oda geliri kaybını önlemek için).

6. Önbüro - Güvenlik

- Önbüro 24 saat açık tek bölümdür. Otelin "gözü" gibidir.
- **Anahtar takibi** (hırsızlık kaynağı) Önbürodadır.
- Şüpheli davranışlar, hesabını ödemeden ayrılmaya çalışanlar (Skipper) veya olay çıkarılan misafirler Güvenliğe bildirilir.

7. Önbüro - İnsan Kaynakları (İK)

- İK; Önbüro personelinin işe alınması, eğitimi, ücreti, izinleri ve işten çıkarılması işlemlerini yürütür.

8. Önbüro - Satın Alma

- Önbüronun ihtiyacı olan malzemeler (formlar, kırtasiye vb.) "Talep Fisi" doldurularak Satın Alma'dan istenir.

9. Önbüro - Animasyon / Eğlence

- Animasyon bölümü, günlük faaliyetlerin (yer, saat) çizelgesini Önbüroya verir. Önbüro konukları bilgilendirir.

BÖLÜM 5: ODA VE PANSİYON TİPLERİ

1. Oda Tipleri (Yatağa Göre)

- **Single Room:** Tek kişilik oda (Bir tane tek kişilik yatak).
- **Double Room:** Çift kişilik oda (Bir tane **çift kişilik** yatak).
- **Twin Bed:** İki kişilik oda (İki tane **tek kişilik** yatak).
- **Triple Room:** Üç kişilik oda (Bir double + bir single VEYA üç single yatak).
- **Quadrouple Room:** Dört kişilik oda (İki double VEYA dört single yatak).

2. Oda Tipleri (Özelliklerine Göre)

- **Suit Oda:** Bir salon + bir veya daha fazla yatak odasından oluşur. Lükstür.
- **Junior Suite:** Normal suite'ten daha küçük alana sahip oda.
- **Family Suite:** Ebeveyn odası ve çocuk odası bölümlerinden oluşur.
- **Presidential Suite (Kral Dairesi):** En lüks oda tipi. Oturma odası, yatak odası, mutfak, bazen jakuzi/havuz içerebilir.
- **Studio Oda:** İçinde **yatağa dönüştürülebilen kanepe** (sofa bed) bulunan oda.
- **Connection (Bağlantılı) Odalar:** İki (veya daha fazla) oda arasında **ara geçiş kapısı** bulunan odalardır. (Her odanın koridora ayrı kapısı ve ayrı banyosu vardır).
- **Adjoining (Yan Yana) Odalar:** Yan yana olan ancak **ara kapısı bulunmayan** odalardır.
- **Handicap Oda:** Engelli misafirlerin kullanımı için özel dizayn edilmiş oda.

3. Pansiyon Tipleri (Sınavda Soru Garantisi)

- **Room Only (RO):** Sadece oda konaklaması. (Genellikle şehir otelleri).

- **BB (Bed & Breakfast): Oda + Kahvaltı.** Diğer tüm yiyecek ve içecekler (alkollü/alkolsüz) ücretlidir.
- **HB (Half Board - Yarım Pansiyon): Oda + Kahvaltı + Akşam Yemeği.** (Bazen akşam yemeği yerine ögle yemeği olabilir). Yemeklerde alınan içecekler genelde ücretlidir.
- **FB (Full Board - Tam Pansiyon): Oda + Kahvaltı + Öğle Yemeği + Akşam Yemeği.** (3 öğün yemek). İçecekler genelde ücretlidir.
- **AI (All Inclusive - Her Şey Dahil):** 3 öğün yemek + ara öğünler + **yerli** alkollü ve alkolsüz içecekleri kapsar. (Örn: Türk Kahvesi genelde ücretlidir).
- **UAI (Ultra All Inclusive):** Her Şey Dahil konseptine ek olarak **ithal (ithal)** alkollü içecekleri de kapsar. Genellikle 24 saat hizmet veya gece pastanesi gibi ekstraları vardır.

BÖLÜM 6: PERSONEL SAĞLIĞI VE HİJYENİ

- **Önemi:** Turizm "emek-yoğun" bir sektördür, üretim ve tüketim aynı anda olur. Konuk-personel etkileşimi yoğundur.
- **El Temizliği:** Sık sık yıkanmalı. Tırnaklar kısa olmalı. Bayanlar açık renk oje kullanmalı.
- **Vücut Temizliği:** Her gün duş, ter kokusuna karşı önlem.
- **Diş ve Ağız Temizliği:** Sürekli gülümsemek gerektiğinden bakımlı dişler ve kötü olmayan nefes şarttır.
- **Saç ve Sakal Temizliği:**
 - Erkekler: Saçlar kısa ve taramış olmalı.
 - **Kritik Kural:** Erkek personelin bir otelcilik kuralı olarak **büyük ve sakal bırakılmamaları**, her gün tıraş olmaları gereklidir.
 - Bayanlar: Uzun saçlar toplanmalıdır.
- **Giysi (Üniforma) Temizliği:** Temiz ve ütülü olmalı.
 - **Kumaş Seçimi:** Yazın teri emen (pamuklu, keten); Kışın ısı kaybını önleyen (yünlü).
- **Ayak Temizliği:** Günlük çorap değişimi, rahat ayakkabılar. **Yüksek topuklu ayakkabı giyilmemelidir.**
- **Hal ve Hareket (Davranış Kuralları):**
 - Bankoya veya desk'e **yaslanarak durulmamalı**, yüz daima konuklara dönük olmalı.
 - Konuklara "Hayır" veya "Yok" gibi net cevaplar yerine, "Sizin için bir şeyler yapmaya çalışıyorum efendim" gibi olumlu ve çözüm odaklı konuşulmalı.
 - Konuk karşısında **sigara içilmemeli, sakız çiğnenmemelidir.**
 - Görev yeri asla boş bırakılmamalıdır.
 - Konuklara mümkünse isimleriyle hitap edilmelidir.

BÖLÜM 7: ÖZEL HİZMETLER (BUTLER, BELLBOY)

1. Butler (Kişiye Özel Uşak)

- **Tanım:** Lüks otellerde, özel odalarda kalan misafirlerin *en ilginç isteklerini bile* yerine getiren, 24 saat kişiye özel hizmet veren görevli.
- **Özellikleri:**
 - **Sırdaş ve ağızı sıkı** olmalıdır.

- İletişim becerileri çok iyi olmalıdır.
- Kişisel bakımı (tarzi) çok önemlidir.
- İyi seviyede İngilizce (min. 500 kelime) bilmelidir.
- Modayı, vizyondaki filmleri, güncel kitapları (TREND'leri) takip etmelidir.
- **En Önemli Yetkinlik: Proaktif, yaratıcı, sezgileri güçlü ve önceden davranışan olmalıdır.**
- **Görevleri:** VIP bilet bulma, en gözde restoranda yer ayrırtma, özel alışveriş (mağaza açtırma), valiz toplama/açma, ütüleme, ayakkabı temizliği, puro hazırlama, nazik uyandırma hizmeti.
- **Örnek Vaka (Turgut Özal):** Cumhurbaşkanı gelmeden önce, geç kalacağı için ana haber bültenini izlemek isteyeceği düşünülerek (proaktif), haberlerin VHS kasete kaydedilmesi ve odaya sunulması.

2. Bellboy

- **Önemi:** Misafirin otele girerken **ilk gördüğü**, otelden ayrılrken **son gördüğü** kişidir. Otel imajı için çok değerlidir.
- **Tutum:** Nazik, kibar, temiz, daima gülümseyen ve yardıma hazır olmalıdır. (Misafirler resepsiyondan çok Bellboy'a soru sormayı tercih eder).
- **Görevleri:** Misafire eşlik etme, bagaj taşıma (istenmiyorsa ısrar edilmemeli), sabah gazetelerini dağıtma, oda değişimine yardım.
- **Kritik Görev: Bavul Odası Sorumluluğu**
 - **Sık Hata:** Sabah çıkış yapan (C/O) misafirin (Oda 101) bavulunu, o odaya yeni gelen (Check-in) misafirin (yeni Oda 101) bavuluyla karıştırmak.
 - **Çözüm:** Bavul odasına alınan eşyalar için verilen **Emanet Fişi** üzerine sadece oda numarası değil, mutlaka misafirin ismi de yazılmalıdır.

BÖLÜM 8: PROSEDÜRLER (CHECK-IN VE UPGRADE)

1. Check-in Prosedürleri

- **Amaç:** Kolay, bekletmeden, hızlı ve hatasız olmak.
- **Adımlar:**
 1. Mümkünse, misafir gelmeden Konaklama Belgesini (Registration Card) hazırlayın.
 2. Misafiri güler yüzle selamlayın, yüzüne bakın (misafirin size gelmesini beklemeyin, siz yönlenin).
 3. Misafirin ismini en az bir kez kullanın.
 4. Sisteme bilgileri eksiksiz girin (tarih, kişi sayısı, ücret).
 5. **Kimlik bilgilerini alın** (Kanuni zorunluluk).
 6. **Ödeme şeklini sorun.** Acenta/firma ödemiyorsa, nazikçe **ön ödeme (nakit veya kredi kartı)** alın.
 7. **Güvenlik Kuralı:** Oda numarasını misafire söylemeyin (başkaları duymasın), anahtar kartın üzerinden gösterin.
 8. Otel hakkında kısa bilgi verin (kahvaltı saatı vb.).

9. İyi kalışlar dileyin ve bagaj için Bellboy'u yönlendirin.
10. Asansör veya odaya gidiş yönünü tarif edin.

2. Upgrade (Oda Yükseltme)

- **Tanım:** "Yükseltme". Misafirin oda standardının **ücretsiz** olarak artırılmasıdır.
- **Amaç:** Misafir memnuniyeti ve **sadakatlı misafir** yaratmaktadır.
- **Örnekler:** Manzaralı oda, daha büyük oda, balkonlu oda, özel kat (Club floor), ücretsiz kahvaltı.
- **Hangi Durumlarda Upgrade Yapılır? (Geçerli Nedenler):**
 1. **Oda Yoksa:** Misafirin istediği oda tipinde yer kalmamıştır (Oversold durumu).
 2. **Sadakat:** Misafir sürekli o otelde kalyordur.
 3. **Potansiyel:** Misafirin (örn. firma yetkilisi) gelecekte çok konaklama potansiyeli vardır.
 4. **VIP:** Misafir özel bir kişidir.
 5. **Satış Taktiği:** İlk defa gelen bir acente yetkilisine jest yapılır.
 6. **Özel Gün:** Balayı, evlilik yıldönümü, doğum günü.
- **Misafirlerin Upgrade Alma Taktikleri (Yaygın İstekler):**
 - Nazikçe istemek.
 - **Duygu sömürüsü** yapmak ("Çok yorgunum", "Uzun yoldan geldim").
 - Özel bir gün (doğum günü) olduğunu söylemek.
 - Odayı beğenmeyip **şikayet etmek** (klima, gürültü vb.).
 - Otele **mümkün olduğunda geç giriş yapmak** (standart odaların dolmuş olma umuduyla).
 - "Başka otele giderim" diye tehdit etmek.
 - Girişte resepsiyon görevlisine **bahşiş** vermek.
 - **Şık giyinmek** (imajın etkili olacağını düşünmek).
 - Müdürü çağrırmak ve ondan istemek.