

ÖNBÜRO ÇALIŞMA KURALLARI

| | | | |
|---------------------|---------------------|--------------------|---------------|
| Uygulama Sorumlusu: | Önbüro Personelleri | Kontrol Sorumlusu: | Önbüro Müdürü |
|---------------------|---------------------|--------------------|---------------|

Resepsiyon Deski Temizlik ve Düzeni:

- Resepsiyon desk'i daima tertipli ve temiz tutulur.
- Resepsiyonda kullanılan tüm evraklar daima hazır ve düzenli olarak belli bir yerde muhafaza edilir. (tüm resepsiyon çalışanları tarafından bilinen ve ulaşılması kolay bir yerde).
- Bilgisayarlar ve telefonlar gece bellboylar tarafından mutlaka silinir.
- Valiz odası daima tertipli ve temiz tutulur.
- O güne ait tüm çıkış işlemleri bittikten sonra folio house'lar gözden geçirilir.
- Dosyalanacak ve arşive kalkacak evraklar her gün, kontrol edilir.

Önbüro Kontrol Formu Doldurulması:

- Önceden hazırlanmış olan ve üzerinde günlük yapılması gereken işlerin yazıldığı kontrol formu alınır.
- Shift devralındıktan itibaren shift devrine kadar check list yanında bulunmalı ve sürekli kontrol edilerek doldurulmalıdır.
- Yapılan işler check listte okeylenir gerekli notlar check liste yazılır.
- Yapılacak işlerden atlanılan veya eksik kalan kısımlar yapıp okeylenir ve imzalanır.
- Shift bitiminde shifti devir alan kişi check listi okur. Bitmemiş veya yapılması gerekli işler diğer shift e devredilir.
- Shifti devir alan kişi notları ve takip edilmesi gereken işleri kontrol eder.
- Tüm parametreler doldurulduktan sonra departman müdürü incelemesi için imzalı bir şekilde departman müdürüne iletilir.

Misafir Giriş Saatlerinin Alınması:

- Sistemden rezervasyon menüsüne girilir ve bir sonraki günün tarihi verilerek gelecek odaların listesi çekilir.
- Giriş yapacak misafirlerin bağlı olduğu acenteler aranarak ya da mail ile operasyon departmanlarından veya rezervasyon departmanlarından giriş saatleri alınır.
- Sedna rezervasyon menüsünden ilgili rezervasyonun check-in saati yazan alana giriş saati yazılarak kaydedilir ve çıkılır.

Blokaj Atma:

- Sedna 'da Önbüro menüsünden blokaj atılması gereken güne ait Misafir Giriş Listesinin çıktısı alınır.
- Sedna 'da önbüro menüsünden Toplu Oda Blokajı başlığına tıklanır.
- Misafir rezervasyon bilgilerine uygun odalar seçilerek blokajlar sisteme işlenir.

Misafir Karşılama:

- Bellboy misafirleri "Laguna Beach Alya Resort & Spa Otel'e hoş geldiniz" diyerek karşılar.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP05 K02/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



ÖNBÜRO ÇALIŞMA KURALLARI

- Misafirlerin valizlerini alarak misafirleri lobiye alır.
- Misafir girişinden önce hazırlanmış olan welcome kokteylleri misafire görevli garsonlar tarafından ikram edilir.
- Misafir resepsiyona yönlendirilecek check-in işlemleri yapılır.
- Bellboy misafirle birlikte odaya çıkar.
- Misafire; minibar, emanet kasa, klima, energy saver ve TV ile ilgili kısa bilgiler verilir.
- Bellboy sıraya dizilmiş valizleri, servis asansörünü kullanarak, odalara dağıtır.

Check- in İşleminin Yapılması:

- Check- in yapmak üzere resepsiyon deskine gelen misafirler güler yüzle selamlandıktan sonra doldurulmak üzere kendilerine konaklama belgesi verilir.
- Misafirden öncelikle voucher ve pasaportları istenir.
- Voucher üzerindeki bilgiler ile sistemdeki bilgiler karşılaştırılır. Eğer bilgilerde herhangi bir farklılık var ise derhal rezervasyon ofisi ile temasa geçilir. Herhangi bir değişiklik yok ise, misafire konaklama belgesi verilir.
- Misafirden konaklama belgesinde bulunan tüm bilgileri kapsayacak şekilde doldurması rica edilir.
- Misafirin kimlik ve adres bilgileri, check-in işlemi tamamlandıktan sonra bilgisayara işlenmelidir. Konaklama belgesinde bulunan hiçbir bilgi gereksiz değildir bu sebeple tüm bilgiler doğru ve eksiksiz olarak doldurulmalıdır.

Ödemesi acente veya anlaşmalı bir şirket tarafından yapılan misafirlerin fiyat bilgileri tamamen gizlidir ve kesinlikle bu konuda misafire bilgi verilmez.

- Daha sonra oda kapı kartı misafire verilerek otel hakkında, restoranın açılış/kapanış saatleri, restoranın yeri ve otelin konseptinde ödedikleri ücrete dahil olan kalemleri içeren kısa bir info verilir, Welcome Letter dağıtılır.
- Misafir girişlerinden önce tanımlanan oda kartları, tam olarak doldurulmuş anahtar kılıfı içerisinde bellboya verilir ve misafir bellboy eşliğinde odasına gönderilir.
- Misafirin voucher, pasaport ve konaklama belgesindeki bilgiler Sedna 'ya kaydedilerek check-in işlemi tamamlanır.
- Konaklama Belgesinin arkasına ilgili voucher eklendikten sonra gece vardiyasında tekrar kontrol edilmek üzere ilgili folyo konularak c/in işlemi tamamlanmış olur.

Oda Değişikliği İşlemleri:

- Room Change talebi ile resepsiyona gelen misafirler için, ilk önce oda değişikliği talebinin sebebi araştırılır.
- Değişik sebebi misafirin üst seviye bir oda tercihi ise önce uygun oda olup olmadığı kontrol edilir.
- Uygun oda varsa misafire upgrade fiyat bilgisi verilir.
- Bulunan yeni odanın durumu housekeeping ile karşılıklı kontrol edilir.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP05 K02/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



ÖNBÜRO ÇALIŞMA KURALLARI

- Yeni oda misafire gösterilir, misafirin odayı beğenmesi durumunda oda değişikliği yapılır. Eğer misafir odayı beğenmez ise, eldeki diğer alternatifler misafire sunulur.
- Upgrade'den başka bir sebep varsa ilgili departmanlar bilgilendirilerek çözümü sağlanır. Bu arada misafir memnuniyeti için misafire rezervasyon bilgilerine uygun başka bir oda verilir.
- Misafir oda değişikliğini gerçekleştirdiğinde Sedna' dan Ön Büro- Oda Değişikliği Listesi'nden işlem yapılır.

Upgrade:

Eğer misafir rezerve ettiği oda tipinden bir oda almış fakat odasının bir üst kategoride bir odayla değiştirilmesini talep eder ise;

- Öncelikle misafirin istekleri öğrenilir.
- İstekleri doğrultusunda oda olup olmadığı araştırılır.
- Eğer talebi karşılayabilecek oda mevcut ise misafire yönetimin belirlediği fiyat farkı iletilir.
- Misafir fiyat farkını kabul eder ise alternatif olarak belirlenen odalar misafire gösterilir.
- Misafir odayı kabul ederse room change işlemi yapılır.
- Belirlenen upgrade fiyatı misafirin kalış süresine göre hesaplanır ve misafir foliosuna 'Upgrade ücreti' tanımlanır.

Misafir Çıkış Saatlerinin Alınması:

- Sistemden konaklayan misafirler menüsüne girilir ve bir sonraki günün tarihi verilerek çıkış yapacak odaların listesi çekilir.
- Acenta bordlarından çıkış yapacak odaların isimlerine göre çıkış saatleri alınır.
- Çıkış yapacak misafirlerin bağlı olduğu acenteler aranarak operasyon departmanlarından veya rezervasyon departmanlarından çıkış saatleri alınır.
- Rezervasyonun içine girilir, check out saati yazan alana check out saati yazılarak kaydedilir ve çıkılır.

Check - Out İşlemleri:

- Sedna 'da bulunan Raporlar-Çıkması Beklenen Misafir Listesinin çıktısı alınır.
- Misafir çıkış için deske geldiğinde oda kartı, varsa havlu kartı teslim alınır. Misafirin folyosu kontrol edilir.
- Misafirin ekstra harcaması var ise, misafirden nazıkçe tahsil edilip, Sedna'nın Cashier bölümüne kayıt edilir.
- Misafirin valizleri bellboy yardımıyla valiz odasına alınır.
- Valizlerin üzerine Valiz Etiketleri yapıştırılarak misafirin bilgileri yazılır.
- Sedna'dan Günlük Otel Durumundan Çıkacaklar menüsünden odanın üzerinde sağ tıklanarak c-out işlemi yapılır. Konaklayanlar bölümünde F3 e basarak check-out edilir.

Early C/Out işlemleri:

- Oda hangi acente ile gelmiş ise acente aranarak rezervasyon değişiklik formu istenir.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP05 K02/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür



ÖNBÜRO ÇALIŞMA KURALLARI

- Sedna programından konaklayanlar menüsünden oda bulunur ve odanın konaklama kartına girilerek ayrılış tarihinden çıkış tarihi değiştirilir.
- Sedna programından konaklayanlar menüsüne girilerek oda bulunur ve odanın hesabına girilir. Eğer ekstra harcaması var ise misafirin misafirden bu miktar alınır ve hesap kapatılır.
- Deskte bulunan night defterine odanın early check out yaptığı notu düşülür.
- Resepsiyon deskinin altında bulunan ve oda konaklama kartlarının bulunduğu folio havuzundan odanın piti boşaltılır.
- İç yazışma (acil ise telefonla) ile H/K departmanına bilgi verilir.

HAZIRLIK - KONTROL
Kalite Müdürü



SP05 K02/15.01.2024/00

ONAY
Genel Müdür

