

5.5.1. Δελτίο άφιξης (Registration card)

Το δελτίο ή κάρτα άφιξης είναι ένα από τα βασικότερα έντυπα της Υποδοχής και χρησιμοποιείται από πολλά ξενοδοχεία. Εκδίδεται κατά την άφιξη του πελάτη και περιέχει δύο ομάδες βασικών στοιχείων, που είναι οι εξής:

Προσωπικά στοιχεία του πελάτη που συμπληρώνονται από τον ίδιο:

- ◆ Ονοματεπώνυμο
- ◆ Όνομα πατρός
- ◆ Ημερομηνία γέννησης
- ◆ Επάγγελμα
- ◆ Διεύθυνση μόνιμης κατοικίας, πόλη, χώρα
- ◆ Εθνικότητα
- ◆ Αριθμός αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου
- ◆ Υπογραφή

Στοιχεία που συμπληρώνονται από το Ρεσεψιονίστ

- ◆ Αριθμός και τύπος δωματίου
- ◆ Άτομα
- ◆ Όροι συμφωνίας
- ◆ Συμφωνηθείσα τιμή
- ◆ Τρόπος πληρωμής
- ◆ Πρακτορείο (εάν μεσολαβεί)
- ◆ Ημερομηνία άφιξης
- ◆ Ημερομηνία αναχώρησης

Στο δελτίο άφιξης περιλαμβάνεται δήλωση σχετικά με την ευθύνη του ξενοδοχείου για πολύτιμα αντικείμενα και χρήματα των πελατών και προτροπή για τη φύλαξή τους σε χρηματοκιβώτιο ή θυρίδες, εφόσον διατίθενται από το ξενοδοχείο. Επίσης αναγράφεται η υποχρέωσή τους να ελευθερώνουν τα δωμάτια έως τις 12π.μ. την ημέρα αναχώρησής τους.

Με την υπογραφή του ο πελάτης επιβεβαιώνει και αποδέχεται τα παραπάνω. Με ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να διευκρινίζονται από το ρεσεψιονίστ η τιμή χρέωσης και η ημερομηνία αναχώρησης, ώστε να αποφεύγονται τυχόν παρανοήσεις και δυσαρέσκειες.

Τα βασικά στοιχεία της κάρτας άφιξης και οι συμπληρωματικές πληροφορίες που μπορεί να περιλαμβάνει, όπως λόγου χάρη, εάν είναι η πρώτη φορά που ο πελάτης διαμένει στο ξενοδοχείο, πόσες φορές το έχει επισκεφθεί στο παρελθόν κτλ. αποτελούν ένα αρχείο πελατών, το οποίο αξιοποιείται από τα τμήματα marketing και δημοσίων σχέσεων. Σχετικά παραδείγματα είναι η δημιουργία ενός «club φίλων», με ιδιαίτερα προνόμια για τους τακτικούς πελάτες, καθώς και η αποστολή ευχετήριων καρτών σε περιόδους εορτών.

Οδηγίες

Βήματα που ακολουθούμε για την έκδοση Δελτίου άφιξης:

1. Ζητάμε από τον πελάτη να συμπληρώσει τα προσωπικά του στοιχεία (ονοματεπώνυμο, ημερομηνία γέννησης, διεύθυνση κτλ.) και να υπογράψει.
2. Ελέγχουμε το συμπληρωμένο δελτίο άφιξης, με βάση την αστυνομική ταυτότητα ή το διαβατήριό του πελάτη.
3. Εάν ο πελάτης είναι πρακτορειακός, του ζητάμε αντίγραφο του voucher και ελέγχουμε την ορθότητα των στοιχείων που περιλαμβάνονται σ' αυτό. Σε αντίθετη περίπτωση, διευκρινίζουμε στον πελάτη τη συνολική ημερήσια χρέωση του δωματίου και επιβεβαιώνουμε τον τρόπο πληρωμής και την ημερομηνία αναχώρησής του.
4. Συμπληρώνουμε τα στοιχεία που αφορούν τη συμφωνία του ξενοδοχείου με τον πελάτη, όπως:
 - αριθμό δωματίου
 - αριθμό ατόμων
 - όρους διαμονής
 - ημερομηνία άφιξης
 - ημερομηνία αναχώρησης
 - ημερήσια χρέωση
 - τρόπο πληρωμής
 - όνομα πρακτορείου (εάν μεσολαβεί) και No voucher στις παρατηρήσεις

Άσκηση 1

Χωριστείτε σε ομάδες των δύο ατόμων. Ο ένας μαθητής από κάθε ομάδα παριστάνει το ρεσεψιονίστ και ο άλλος τον πελάτη. Υποθέστε ότι ο πελάτης που αφικνείται στο ξενοδοχείο στις 5/10/03 έχει κάνει προσωπική κράτηση για ένα μονόκλινο με ημιδιατροφή (τιμή δωματίου 35 €, πρωινού 4 € και γεύματος 10 €), θα αναχωρήσει στις 7/10/03 και θα πληρώσει με πιστωτική κάρτα. Θα του διατεθεί το δωμάτιο 202.

Σας ζητείται:

- α) Να αναπαραστήσετε τη διαδικασία έκδοσης του δελτίου άφιξης, χρησιμοποιώντας το έντυπο του βιβλίου σας και εφαρμόζοντας όσα έχετε διδαχθεί.
- β) Να επαναλάβετε την άσκηση αντιστρέφοντας τους ρόλους.

REGISTRATION CARD

ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME				
ΟΝΟΜΑ NAME	ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME			
ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH	ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY			
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION	ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD			
ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET	ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No.			
ΠΟΛΗ/CITY				
ΧΩΡΑ/COUNTRY				
Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαλφή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως.		The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without change at the front office cashiers.		
Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την στις 12πμ σύμφωνα με την κράτηση μου.		I agree to release my accommodation at 12am as per my reservation.		
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE:				
ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No.	ΑΤΟΜΑ PERSONS	ΣΥΜΦ. ARRANG.	ΑΦΙΞΗ ARR. DATE	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE
ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY	ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM.	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK

REGISTRATION CARD

ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME				
ΟΝΟΜΑ NAME	ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME			
ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH	ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY			
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION	ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD			
ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET	ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No.			
ΠΟΛΗ/CITY				
ΧΩΡΑ/COUNTRY				
Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαλφή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως.		The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without change at the front office cashiers.		
Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την στις 12πμ σύμφωνα με την κράτηση μου.		I agree to release my accommodation at 12am as per my reservation.		
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE:				
ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No.	ΑΤΟΜΑ PERSONS	ΣΥΜΦ. ARRANG.	ΑΦΙΞΗ ARR. DATE	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE
ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY	ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM.	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK