

4.8. ΔΕΛΤΙΟ ΚΡΑΤΗΣΗΣ

Ανεξάρτητα από τον τρόπο με τον οποίο έγινε μια κράτηση (τηλεφωνικά, μέσω Η/Υ, μέσω πρακτορείου κτλ.), ο υπάλληλος των κρατήσεων συμπληρώνει ένα έντυπο που ονομάζεται δελτίο κράτησης. Το δελτίο αυτό χρησιμεύει στη συμπλήρωση των υπόλοιπων εντύπων και περιλαμβάνει τα εξής:

- Στοιχεία πελάτη (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο).
- Τύπο και αριθμό δωματίων.
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης.
- Συμφωνηθείσα τιμή διανυκτέρευσης (απλή, με πρωινό, ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή).
- Παρατηρήσεις (πιθανές επιθυμίες του πελάτη).
- Προκαταβολή και αποπληρωμή του συνολικού ποσού.
- Τρόπο με τον οποίο έγινε η κράτηση.
- Ημερομηνία και ώρα ζήτησης της κράτησης.
- Υπογραφή υπαλλήλου (ή και πελάτη όταν η κράτηση γίνεται προσωπικά).

Η συμπλήρωση του δελτίου κράτησης γίνεται χειρόγραφα ή μηχανογραφημένα και η αρχειοθέτησή του κατά ημερομηνία άφιξης. Όταν πρόκειται για ομάδα πελατών (group), συνήθως συμπληρώνεται ένα δελτίο κράτησης συνολικό και όχι για κάθε μέλος του χωριστά.

Εικόνα 4.2 Δελτίο Κράτησης

RESERVATION FORM					
NAME					
DATE OF ARRIVAL			TIME		
DATE OF DEPARTURE			TIME		
VIP / OLD CLIENT					
ROOM REQUIREMENTS					
TYPE	FRONT	BACK	ARRANGE	RATE	REMARKS
SINGLE					
DOUBLE					
TWIN					
TRIPLE					
SUITE					
RESERVATION MADE BY					
DATE			TIME		
TEL			FAX		
SPECIAL REMARKS / OTHER SERVICES					
PAID BY					
CLERK'S SIGNATURE					

4.9. ΒΙΒΛΙΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Ανάλογα με τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου, το βιβλίο κρατήσεων μπορεί να είναι μηνιαίο ή ετήσιο. Κάθε σελίδα του αντιστοιχεί σε μια ημέρα του χρόνου. Το βιβλίο κρατήσεων ενημερώνεται με τη βοήθεια των επιμέρους δελτίων κράτησης στις αντίστοιχες ημερομηνίες άφιξης των πελατών. Το βιβλίο αυτό ενημερώνεται, επίσης, κάθε φορά που προκύπτουν αλλαγές ή ακυρώσεις στις ήδη καταχωρισμένες κρατήσεις.

ΠΡΑΚΤΙΚΗ 1

23/2

Στις 28/09/2023 και ώρα 12.30μ.μ. ο Κος Καραγιαννίδης Αλέξανδρος επικοινωνεί τηλεφωνικώς με το ξενοδοχείο στο οποίο εργάζεστε, προκειμένου να κάνει κράτηση ενός μονόκλινου δωματίου με πρωινό για τις 5/10/2023 και για 4 διανυκτερεύσεις. (Τιμή δωματίου 45 € και πρωινού 5 €). Σας ζητάει να μερι- μνήσετε για ένα ήσυχο δωμάτιο στην πίσω πλευρά του ξενοδοχείου, το οποίο έχει επισκεφτεί ξανά στο παρελθόν. Σας επισημαίνει ότι θα αφιχθεί μετά τις 5μ.μ. και θα εξοφλήσει ο ίδιος το λογαριασμό του κατά την αναχώρησή του. Το τηλέφωνό του είναι 2610-572811 και η διεύθυνσή του «Πατρόκλου 21, Πάτρα».

Σας ζητείται να συμπληρώσετε το δελτίο κράτησης του πελάτη.

RESERVATION FORM

NAME.....
 DATE OF ARRIVAL..... TIME.....
 DATE OF DEPARTURE..... TIME.....
 VIP / OLD CLIENT.....

ROOM REQUIREMENTS

TYPE	FRONT	BACK	ARRANGE	RATE	REMARKS
SINGLE					
DOUBLE					
TWIN					
TRIPLE					
SUITE					

RESERVATION MADE BY..... DATE..... TIME.....
 TEL..... FAX.....
 SPECIAL REMARKS / OTHER SERVICES.....
 PAID BY.....
 CLERK'S SIGNATURE.....

ΠΡΑΚΤΙΚΗ 2

Στις 15/11/2022 λαμβάνετε την παρακάτω επιστολή:
 «Παρακαλούμε όπως μας επιβεβαιώσετε κράτηση ενός δίκλινου δωματίου με ημιδιατροφή, θέα στην μπροστινή πλευρά του ξενοδοχείου σας και κλιματισμό, στο όνομα Smith Peter. Η άφιξη θα πραγματοποιηθεί στις 23/12 και ώρα 2μ.μ. και η αναχώρησή τους στις 02/01/2024 και ώρα 6μ.μ. Οι πελάτες επισκέπτονται την πόλη μας για πρώτη φορά, γι' αυτό και παρακαλούμε να τους προμηθεύσετε με οδικό χάρτη και οποιοδήποτε άλλο πληροφοριακό έντυπο διαθέτετε. Επίσης, μεριμνήστε για μια σαμπάνια καλής ποιότητας, συνοδευόμενη από φρούτα για την ημέρα της υποδοχής τους (welcome drink). Το κόστος διαμονής του ζεύγους Smith αναλαμβάνει εξ ολοκλήρου η εταιρεία ΑΣΤΗΡ Α.Ε., Ναυπλίου 30 - Α. Πεύ- κη, τηλ. 210- 8037106, fax 210-8037206.»

Σας ζητείται να συμπληρώσετε το δελτίο κράτησης του πελάτη. Τιμή δωματίου 95 €, πρωινού 7 € και γεύματος 14 €.

RESERVATION FORM

NAME.....
 DATE OF ARRIVAL..... TIME.....
 DATE OF DEPARTURE..... TIME.....
 VIP / OLD CLIENT.....

ROOM REQUIREMENTS

TYPE	FRONT	BACK	ARRANGE	RATE	REMARKS
SINGLE					
DOUBLE					
TWIN					
TRIPLE					
SUITE					

RESERVATION MADE BY..... DATE..... TIME.....
 TEL..... FAX.....
 SPECIAL REMARKS / OTHER SERVICES.....
 PAID BY.....
 CLERK'S SIGNATURE.....