



# ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Της Σ. Κυνηγάκη



# ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Από τη στιγμή που ο υπάλληλος κρατήσεων δέχεται μία ζήτηση για κράτηση δωματίου θα πρέπει να έχει **πληροφορίες** για τα εξής:

- Μεμονωμένος ή πρακτορειακός
- Ονοματεπώνυμο
- Αριθμό και τύπο δωματίων
- Αριθμό ατόμων



# ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

- Συμφωνηθέντα γεύματα/ όροι συμφωνία
- Ημερομηνία και ώρα άφιξης
- Ημερομηνία και ώρα αναχώρησης
- Απαιτήσεις που τυχόν να έχει ο πελάτης
- Τρόπος πληρωμής



# ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Για να ολοκληρωθεί επιτυχώς η κράτηση δωματίου, **θα πρέπει ο υπάλληλος κρατήσεων να συμβουλευτεί και το σύστημα κρατήσεων του ξενοδοχείου.** Το σύστημα κρατήσεων μπορεί να έχει ***χειρόγραφη ή ηλεκτρονική μορφή.*** Τα περισσότερα ξενοδοχεία παρακολουθούν τις κρατήσεις τους μέσω Η/Υ.



# ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

## 1. ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Έχει τη μορφή βιβλίου και κάθε σελίδα του αντιστοιχεί σε μία ημερολογιακή ημέρα. Σ' αυτό καταχωρούνται τα στοιχεία κάθε κράτησης.

## 2. ΠΛΑΝΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Δείχνει την ημερήσια διαθεσιμότητα των δωματίων προς ενοικίαση για το μήνα που μας ενδιαφέρει, για τη χρονική περίοδο που ζητάει ο πελάτης. Μπορεί να είναι χειρόγραφο ή μηχανογραφημένο.



# ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

## i. ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΟ ΠΛΑΝΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Αποτελείται από διάταξη στηλών, οριζοντίων και καθέτων. Στην κάθετη ανάπτυξη των στηλών αναφέρονται οι ημέρες του μήνα (01, 02....31) και στην οριζόντια ανάπτυξη των στηλών αναφέρονται με αριθμητική σειρά οι αριθμοί των δωματίων (101, 102, 103...) με κωδικούς (X: μονόκλινο, XX: δίκλινο, EB: extra bed, SV: sea view κ.λπ.)



# ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

## 3. ΑΡΧΕΙΟ ΜΗΤΡΩΟΥ ΠΕΛΑΤΩΝ

Αυτό το αρχείο μας δίνει όλες τις πληροφορίες (προσωπικά στοιχεία, συνήθειες) που αφορούν τον πελάτη που έχει παλαιότερα διανυκτερεύσει στο ξενοδοχείο. Μεταφέρουμε έτσι τα στοιχεία του στην καινούργια κράτηση.

## 4. ΠΛΑΝΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ALLOTMENT

Δείχνει την ημερήσια διαθεσιμότητα δωματίων προς ενοικίαση για το μήνα που μας ενδιαφέρει για τη χρονική περίοδο που έχει συμφωνηθεί με βάση το συμβόλαιο ALLOTMENT.



# ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

## • ΑΚΥΡΩΣΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ (CANCELLATION)

Ο υπάλληλος κρατήσεων:

- ✓ ζητά από τον πελάτη ονοματεπώνυμο και ημερ/νίες άφιξης και αναχώρησης.
- ✓ Ο υπάλληλος εντοπίζει και ακυρώνει την κράτηση, ενημερώνει το αρχείο και καταχωρεί τον αριθμό ακύρωσης.
- ✓ Εφόσον η ακύρωση έγινε μέσα στα χρονικά περιθώρια (21 μέρες πριν την άφιξη, εξαρτάται και από την πολιτική της κάθε επιχείρησης), τότε η προκαταβολή επιστρέφεται στον πελάτη.



# ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

- **ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ (AMENDMENT)**

Η τροποποίηση μπορεί να αφορά π.χ. τον αριθμό δωματίων, τους όρους συμφωνίας κ.λπ. Σ' αυτή την περίπτωση, ο υπάλληλος κρατήσεων:

- ✓ **Ζητά από τον πελάτη ονοματεπώνυμο και ημερ/νίες άφιξης - αναχώρησης.**
- ✓ **Ενημερώνει το αρχείο κρατήσεων, το πλάνο κρατήσεων και το ημερολόγιο.**
- ✓ **Γνωστοποιεί στον πελάτη το νέο αριθμό επιβεβαίωσης της κράτησης του.**



## ΠΗΓΕΣ

- Μπαφούνης Χ. και Κατσαίτης Α. (2005)  
Ξενοδοχειακή Τεχνική 2<sup>ος</sup> Τόμος: Οργάνωση  
και Λειτουργία Υπηρεσιών Τμήματος  
Υποδοχής. Ο.Τ.Ε.Κ: Αθήνα.
- Καπίκη- Πιβεροπούλου Τάνια (2004)  
Υπηρεσία Υποδοχής Interbooks: Αθήνα