

## KL. 2K techniki pracy w hotelarstwie

Temat: Procedura zarejestrowania gościa specjalnego VIP.

Elementy procedury: proszę ją przepisać i zapamiętać

- W dniu przyjazdu pokój dla gościa VIP jest sprawdzony przez kierownika służby pięter.
- W pokoju umieszczona jest wstawka dla gościa VIP.

1. Do recepcji Hotelu (...) o godzinie (...) zgłasza się gość specjalny VIP Pani/Pan (...)

2. Gościa (...) wita dyrektor hotelu Pan(...) kwiatami.

3. Recepcjonista sprawdza w grafiku obłożenia pokoi hotelowych czy zarezerwowany pokój jest przygotowany. Potwierdza z gościem szczegóły rezerwacji na usługi dodatkowe (może poprosić o dokument tożsamości).

4. Stosujemy skróconą procedurę rejestracyjną gość VIP nie wypełnia karty rejestracyjnej, może ją tylko podpisać. Recepcjonista (...) wpisuje gościa do księgi rejestracyjnej – rejestruje gościa w hotelu.

5. Dyrektor Hotelu (...) zaprasza Panią/Pana (...) do skorzystania z pakietu usług dodatkowych, przygotowanych specjalnie dla gościa. Wręcza Pani/Panu (...) klucz i kartę pobytu, informuje o numerze pokoju oraz gdzie się znajduje. Odprowadza gościa do pokoju, otwiera drzwi, zaprasza gościa do środka, informuje jak działają urządzenia znajdujące się w pokoju. Życzy miłego pobytu.

6. W ciągu 10 minut do pokoju gościa bagażowy dostarcza bagaż gościa Pani/Pana(...).

7. Recepcjonista otwiera nieograniczony rachunek hotelowy dla gościa VIP Pani/Pana(...).

Ćwiczenie do wykonania

Proszę przeprowadzić procedurę rejestracyjną dla gościa specjalnego VIP Pani Agnieszki Krzepisz znanej pisarki, która złożyła pisemne zamówienie na usługi w Hotelu Laguna \*\*\*\*\* w Karpaczu, w terminie 20-25 marca 2020 roku.

Gościa VIP w hotelu obsługiwali : recepcjonista Pani Gabriela Walewska, dyrektor hotelu Pan Igor Mikłaszewicz, parkingowy Pan Jan Małecki.