

**Witam Was serdecznie**

Oto następny temat

**Procedura check-out gościa grupowego.**

Przebieg procedury dla grupy turystycznej i grupy konferencyjnej.

1. Uprzejme powitanie pilota/opiekuna grupy i uczestników.
2. Zapytanie czy są zadowoleni z pobytu w hotelu.
3. Zapytanie o imię nazwisko lub nazwę firmy na który był prowadzony rachunek hotelowy.
4. Ustalenie stanu rachunku gościa na usługi objęte rezerwacją ( w przypadku gr. turystycznej sprawdzenie zgodności zrealizowanych usług z voucherem/skierowaniem, podpisaniem zgodności zrealizowanych usług przez recepcjonistę i pilota grupy na voucherze ).Zamknięcie rachunku hotelowego.
5. Wystawienie rachunku wstępnego do akceptacji przez pilota grupy- podpisem.
6. Potwierdzenie formy i terminu zapłaty(należy podać formę i termin realizacji).
7. Sprawdzenie czy goście korzystali z dodatkowych usług indywidualnie nie objętych rezerwacją . Jeżeli tak to ustalenie zakresu tych usług i pobranie opłaty w ustalonej formie od danej osoby.
8. Odebranie kluczy i kart pobytu od gości.
9. Proponowanie pomocy bagażowych.
10. Pożegnanie gości i zaproszenie do ponownej wizyty.
11. Wystawienie, wręczenie/wysłanie faktury VAT.

Praca domowa

Proszę przeprowadzić procedurę check-out dla grupy turystycznej 30 os. oraz pilot Pan Pascal Petit, z Paryża. Turyści przebywali w terminie 01.05.2020 do 04.05.2020r w Hotelu Pałacyk\*\*\* w Świdnicy. Goście korzystali zgodnie z rezerwacją z zamówionych usług: noclegowych, gastronomicznych i dodatkowych- miejsce parkingowe dla autokaru. Dwie panie Emma Martin oraz Inez Moreau drugiego dnia pobytu w godzinach wieczornych skorzystały z masażu relaksacyjnego całego ciała. Za który zapłaciły indywidualnie kartą w dniu wyjazdu. W dniu wyjazdu grupę obsługiwał recepcjonista Piotr Jackowski. należność za pobyt zostanie uregulowana przelewem w terminie 2 tygodni od otrzymania przez organizatora Biuro Podróży „Voyage” w Paryżu faktury VAT.

Na Wasze prace czekam do 04.05.2020r, które proszę wysłać na mój adres [aga.markus@onet.pl](mailto:aga.markus@onet.pl)

Proszę wpisać: tytuł wiadomości – check-out grupy, imię nazwisko oraz która klasa. Życzę owocnej pracy. Pozdrawiam