

Obsługa konsumenta

IIIk

Organizacji obsługi gości w pokoju hotelowym – obsługa room service

Podsumowaniem wiedzy będzie prezentacja: <https://prezi.com/z5zh0gerusz/room-service/>

Bardzo proszę po zapoznaniu się z materiałem niżej o wykonanie ćwiczeń pamiętając o samodzielnym wykonaniu:

1. Wymień i opisz formy zamawiania posiłków do pokoju hotelowego.
2. Wymień i scharakteryzuj istotne elementy rozmowy telefonicznej między pracownikiem działu room-service i gościem.

1. OBSŁUGA ROOM SERVICE

Podawanie potraw i napojów w pokojach gości, tzw. room service, jest częścią gastronomicznej działalności hotelu. Room service oferuje:

- podawanie posiłków w pokojach hotelowych – śniadań, obiadów i kolacji,
- podawanie posiłków w nocy,
- obsługiwanie przyjęć w apartamentach.

Do obowiązków kelnerów* należy także systematyczne uzupełnianie zapasów napojów chłodzących, alkoholowych i bezalkoholowych, znajdujących się w pokojowym mini barku.

2. FORMY SKŁADANIA ZAMÓWIENIA PRZEZ GOŚCI

Zamawianie śniadań za pomocą karty zamówień, czyli wywieszki śniadaniowej

Ta prosta forma składania zamówienia jest nierozłącznie kojarzona z obsługą room service, ale dotyczy wyłącznie śniadań. W każdym pokoju hotelowym znajduje się specjalna karta menu, w większości hoteli jest ona zawieszona na kłamce w formie „wywieszki”. Gość wypełnia kartę śniadaniową, czyli składa zamówienie według własnych upodobań, zaznaczając godzinę śniadania. Następnie wypełnioną kartę wieszka na kłamce po zewnętrznej stronie drzwi swojego pokoju. Odpowiedzialny pracownik działu room service zbiera wywieszane karty o ustalonej godzinie, przeważnie późno w nocy. Zamówienia realizowane są od rana w dniu następnym. Ze względów praktycznych karty segreguje się w chronologicznej kolejności podawania śniadań, czyli według godzin zaznaczonych przez gości.

Przedstawiona gościom karta zamówienia powinna być opracowana w dwóch językach: w języku polskim i języku angielskim, który jest uznawany za język międzynarodowy.

Każdy hotel opracowuje własny wzór, formę oraz zawartość karty śniadaniowej. Zawsze jednak powinny się znaleźć w niej następujące informacje dotyczące śniadania:

- menu śniadaniowe – najczęściej są to dwa lub trzy gotowe zestawy śniadaniowe,
- dania dodatkowe – wykaz potraw i napojów dostępnych dodatkowo,
- godziny podawania – rozkład godzin, w których dostarcza się śniadania do pokoju, gość zaznacza godzinę,
- numer pokoju, do którego należy dostarczyć śniadanie,
- nazwisko gościa zajmującego dany pokój,
- liczba osób w pokoju, dla których należy przygotować posiłek i nakrycie,
- podpis gościa – jedynie podpisane zamówienia będą realizowane.

Złożenie zamówienia sprowadza się do postawienia znaczków (oznaczenia) przy odpowiednich pozycjach w karcie.

Liczba przygotowanych kart zamówień na śniadanie musi odpowiadać liczbie gości zamieszkujących w danym hotelu, na wypadek, gdyby każdy z nich chciał złożyć indywidualne zamówienie.

* W całym rozdziale będziemy używać zamiennie określeń kelner/pracownik działu room service.

Ponadto w karcie śniadaniowej umieszcza się zapisy o charakterze informacyjnym dla gościa:

- kiedy i gdzie należy zawiesić kartę,
- kiedy realizacja obsługi jest płatna, a kiedy wliczana jest w koszty wynajmu pokoju,
- życzenia miłego pobytu – element obowiązkowy jako wyraz gościnności hotelu.

Oczywiście gość, który chce zjeść śniadanie o innej porze niż zaproponowana w karcie, może złożyć zamówienie również telefonicznie. Wówczas będzie zmuszony zapłacić za jego dostarczenie – informacja na ten temat powinna znajdować się w karcie zamówienia śniadania.

Zamówienie telefoniczne

Do dyspozycji gości hotelowych w pokojach pozostają karty menu – tzw. menu pokojowe – prezentujące ofertę posiłków dostępnych w ramach room service. Szerokość oferty jest uzależniona od organizacji pracy w hotelu: liczby osób zatrudnionych w kuchni i ich czasu pracy. Gość, który chce skorzystać z tej formy obsługi, wybiera odpowiednie dania i napoje, a następnie składa zamówienie, korzystając z wewnętrznej sieci telefonicznej. Wybierając numer działu room service, gość łączy się z pracownikiem obsługi (kelnerem), który przyjmuje od niego zamówienie. Większość obecnie funkcjonujących systemów telefonicznych pozwala na identyfikację numeru pokoju, z którego ktoś się łączy.

Numer telefonu działu room service powinien być podany na pierwszej stronie karty menu.

Kelner prowadzący rozmowę z gościem składającym telefonicznie zamówienie powinien być do tego odpowiednio przygotowany.

Odbieranie telefonu

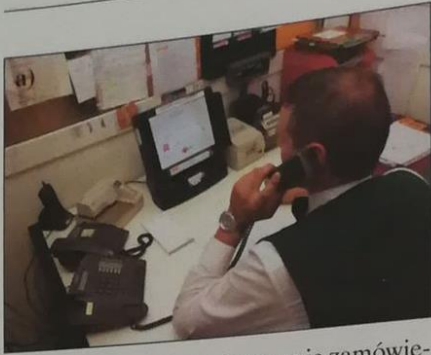
Telefon musi być odebrany szybko – nie później niż po czterech sygnałach. Na powitanie należy zawsze odpowiadać pozdrowieniem odpowiednim do pory dnia, np. „Dzień dobry/Dobry wieczór. Room service”. Jeżeli kelner wie, z jakiego kraju pochodzi gość, powinien powitać go w jego rodzimym języku lub w języku międzynarodowym.



Wywieszka – zamówienie śniadania



Menu pokojowe



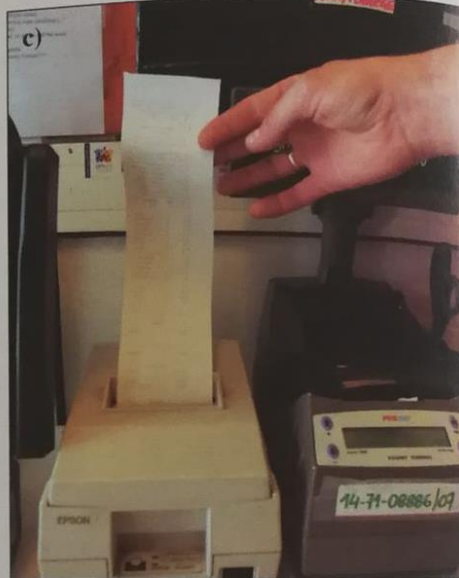
Room service: a) przyjmowanie zamówienia, b) wydruk bonu kierowanego do kuchni, c) wydruk rachunku dla gościa

„Siła” głosu

Rozmawiając z gościem, należy pamiętać, że:

- miły, przyjazny ton w głosie będzie świadczył o serdecznym podejściu personelu do gości,
- trzeba mówić wyraźnie bez pośpiechu i zdenerwowania, okazując chęć bycia pomocnym.

Jest to bardzo ważne, gdyż do gościa docierają tylko i wyłącznie bodźce słuchowe.



Znajomość menu

Wiedza na temat potraw i napojów oferowanych w ramach usługi room service jest tak samo ważna jak znajomość karty menu podczas „zwykłej” obsługi w restauracji. Kelner zobowiązany jest udzielić szczegółowych informacji gościom, którzy o nie proszą, np.: wyjaśnić, co kryje się pod nazwą „menu dnia”. Powinien także wiedzieć, czy wszystkie wymienione w karcie pozycje są aktualnie dostępne. Aby uniknąć ewentualnych pomyłek w zamówieniu, dobrze jest mieć pod ręką jako pomoc zapis menu dostępnego w pokojach.

Przyjmowanie zamówienia

W większości przypadków gość składający zamówienie posługuje się informacjami zawartymi w karcie menu i według karty wymienia nazwy potraw i napojów. Kelner zapisuje je w notesie bądź wybiera bezpośrednio w systemie komputerowym. Dalsze postępowanie jest uzależnione od technicznych rozwiązań w danym hotelu.

- Kelner przekazuje telefonicznie zamówienie do realizacji w kuchni i informuje kelnera dyżurnego o zamówieniu.
 - Kelner wpisuje zamówienie w systemie komputerowym, które automatycznie trafia do kuchni i kelnera dyżurnego.
- Należy pamiętać, aby bezbłędnie przyporządkować zamówienie do numeru pokoju.

Kelner powinien zawsze zapytać, czy gość nie ma specjalnych wymagań co do sposobu przygotowania potraw i napojów – będzie to odebrane jako wyraz troski.

ski i zainteresowania z jego strony. Jeżeli gość życzy sobie zjeść danie, którego nie ma w karcie, nie powinno się mówić „tego nie ma”. Należy zapytać szefa kuchni, czy kuchnia jest gotowa zrealizować to zamówienie, a następnie zawiadomić gościa, jak przebiega realizacja jego zamówienia.

Kelner powinien obowiązkowo zapytać, czy gość będzie płacił gotówką lub kartą, czy trzeba przygotować rachunek kredytowy – płatny przy wymeldowaniu wraz z opłatą za nocleg.

Sprzedaż sugestywna

Przyjmując zamówienie, należy zaproponować gościom, oprócz dań głównych, również przystawki, desery oraz napoje, jako uzupełnienie zamówienia. Wszystkie propozycje ze strony kelnera powinny mieć charakter fachowej porady, aby gość odniósł wrażenie, iż kelner chce sprawić mu szczególną przyjemność, zestawiając jak najlepszy posiłek. Polecając potrawy, kelner powinien najpierw proponować dania droższe, ale nie najdroższe, a następnie tańsze.

Powtórzenie zamówienia

Przed zakończeniem rozmowy konieczne jest powtórzenie wszystkich elementów zamówienia oraz numeru pokoju (ewentualnie nazwisko gościa), by upewnić się, że wszystko zostało prawidłowo zrozumiane. Wprawny kelner powinien szybko oszacować czas realizacji zamówienia i poinformować o tym zamawiającego. Kończąc rozmowę, należy podziękować rozmówcy i pożegnać się słowami „do usłyszenia”, zwrot „do widzenia” jest w tym przypadku mniej odpowiedni.

Końcowy fragment rozmowy może przebiegać następująco:

Kelner:

Zamawia Pani dwie duże kawy espresso, jeden tort marcepanowy, deser lodowy „Fantazja” z sosem truskawkowym oraz butelkę wody mineralnej niegazowanej? Dzwoni Pani z pokoju 111?

Gość:

Tak. Proszę podać wodę mocno schłodzoną.

Kelner:

Oczywiście, już zanotowałem. Życzy Pani sobie czegoś jeszcze?

Gość:

Dziękuję, to wszystko.

Kelner:

Pani zamówienie zostanie dostarczone za 15 minut. Dziękuję. Do usłyszenia.