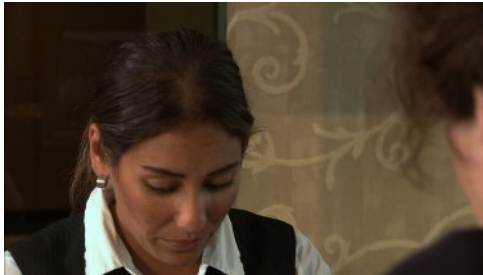
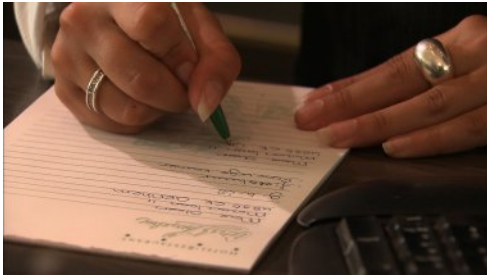


Het verzamelen van reserveringsgegevens aan een receptiebalie.



Benodigheden

Een receptiebalie, een computersysteem en/of een reserveringsboek.

Beginsituatie

De klant is begroet door de receptiemedewerker.

Werkwijze

- Vraag: "Op welke datum (data) wilt u reserveren, mevrouw/meneer?"**
Je controleert met deze vraag tegelijkertijd of op de gewenste datum wel gereserveerd kan worden. Misschien is op die data geen kamer meer vrij?
- Laat de gast weten wat je aan het doen bent. Zeg bijvoorbeeld: "Ik kijk even of er plaats is..."**
Bij sommige hotelketens is het de gewoonte te 'overboeken'. Dat betekent dat men meer gasten aanneemt dan er volgens het systeem kunnen komen. Men houdt er dan rekening mee dat sommige gasten niet komen. In de richtlijnen van je bedrijf staat hoe je daarmee om moet gaan. Het is mogelijk dat er ruimte gereserveerd kan worden in een ander hotel, of dat er een tijd van aankomst gesteld is.
Bijvoorbeeld: Als gasten na de gestelde tijd aankomen, is er geen ruimte meer. Een waarschuwing vooraf is goed. Leer de richtlijnen goed, dan kun je waardevolle informatie geven aan de gast. Het kan ook zijn dat je de gast op een wachtlijst plaatst. Dan bel je hem later terug (neem daarvoor zelf het initiatief, dat is klantvriendelijk).
- Nu kun je bijvoorbeeld zeggen: "Dank u wel. Ja, er is plaats voor u op de door u gewenste datum."**
Als er geen plaats is, stel dan een andere mogelijkheid voor.
Bijvoorbeeld een dag later of precies een week later. Misschien zijn er afspraken met zakenpartners. Die kun je dan aanbevelen (in de buurt, of van dezelfde organisatie).
Een klant is blij met een voorstel van jouw kant. Hij hoeft er niet op in te gaan. Zo geef je service en daar is iedereen blij mee.
- Zeg bijvoorbeeld: "Mag ik uw naam noteren?"**
Voor rekeningen, boekhouding, het aanspreken van de gast, moet de naam precies genoteerd zijn. Er mogen geen misverstanden ontstaan! Noteer ook de voorletters (initialen) van de gast.
- Vraag naar verduidelijking als dat nodig is, bijvoorbeeld om een naam te spellen.**
Vraag bijvoorbeeld: "Kunt u dat even voor mij spellen?"
Leer het internationale telefoonalfabet uit je hoofd en gebruik het.
- Vraag met hoeveel personen de gast wil komen.**
Het aantal gegevens dat je wilt noteren (meestal in het computersysteem) verschilt per organisatie. Er is een aantal basisgegevens dat je zeker wilt hebben. Dat zijn naam (namen), telefoonnummer, eventueel adres, datum van aankomst en vertrek, aantal personen, soort kamer (en/of diner), kamerprijs en bijzondere wensen (kinderbedje, badkamer met ligbad, rustige kamer...).
- Vraag wat voor een soort kamer de gast wenst.**
Meestal is er keuze uit een eenpersoonskamer, tweepersoonskamer, meerpersoonskamer, kamer met kinderbedje, suite, kamer met wel of geen bad. De prijzen van die kamers verschillen. Leg dat vriendelijk uit aan de gast.
- Vraag naar eventueel bijzondere wensen van de gast.**



Misschien wil men een internetverbinding op de kamer, misschien wil men persoonlijk gewekt worden, misschien wil men ontbijten op de kamer. Of een gast vraagt om een 'gezelschapsdame'... Misschien iets nieuws? Als je niet weet wat het beleid is van het hotel bij bepaalde verzoeken, vraag dan of je even kunt overleggen met je chef. Als je een gast iets belooft moet de belofte wel nagekomen worden. Noteer de speciale wensen duidelijk! Er ontstaan gemakkelijk misverstanden.

9. Neem de gegevens nog een keer met de gast door.

Aan het eind van een gesprek moet je controleren. Zonder deze controle gaat er in 80% van de gevallen iets mis (dat is 8 van de 10 gesprekken). Het maken van een reservering kost ongeveer 10 minuten. Het herstellen van een foute reservering kost soms uren (kwartiertje bellen, nog een kwartiertje bellen, 10 minuten iets mailen, iets faxen, misverstanden, excuses aanbieden, het systeem bijwerken, ander hotel regelen, weer bellen enzovoort). Vergeet niet dat daar kosten bij horen!

10. Vraag om herhaling als dat nodig is.

'Kunt u dat nog een keer voor mij herhalen, alstublieft?' of 'Neem me niet kwalijk, ik heb u niet goed verstaan, wilt u het nog een keer zeggen?'

Tips

Geef uitleg aan de gast, zorg voor informatieve folders.

Resultaat

Je hebt de reserveringsgegevens goed verzameld als je

- de naam en voorletters gespeld hebt;
- de data correct hebt opgeschreven;
- de gegevens die de organisatie wil hebben compleet hebt;
- de bijzonderheden duidelijk opgeschreven hebt.