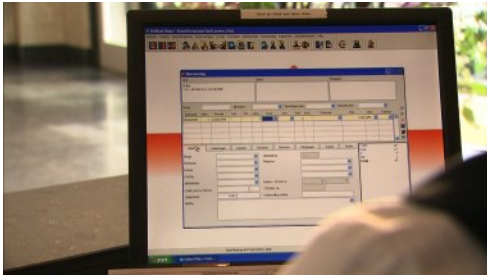


Het beëindigen van een reserveringsgesprek aan de receptiebalie.



Benodigheden

Receptiebalie, reserveringssysteem, telefoon.

Beginsituatie

De gast heeft zijn/haar reserveringsgegevens doorgegeven.

Werkwijze

1. Bevestig dat je samen met de gast de reserveringsgegevens hebt gecontroleerd en dat zij in orde zijn.
Zeg bijvoorbeeld: Meneer/Mevrouw, u heeft gereserveerd een tweepersonskamer met badkamer met ligbad van dinsdag tot zaterdag, klopt dat? Als u hier even wilt tekenen, dan is uw reservering nu in orde.
De klant heeft hiermee een bevestiging van zijn reservering gekregen.
2. Vraag of je de gast verder nog van dienst kunt zijn.
Het kan zijn dat de gast voor de zekerheid nog een aanvulling wil geven of dat hij jou nog iets wil laten zeggen voor zijn eigen zekerheid. Deze kans moet je de gast geven.
3. Bevestig dat alles in orde is en bedank de gast voor de reserving.
Zeg bijvoorbeeld: 'Dan is nu alles in orde, dank u wel voor uw reserving'.
4. Groet de gast en wens hem/haar een prettig verblijf.
Dag meneer, mevrouw (naam). Namens ons hotel wens ik u een prettig verblijf.
5. Geef de gast zijn kamersleutels en neem afscheid van de gast.
Zeg bijvoorbeeld als de gast pas 's middags over zijn/haar kamer kan beschikken 'tot straks, meneer/mevrouw.....'
Vergeet niet de naam van de gast te zeggen.

Tips

Train jezelf in het onthouden van namen.
Ook hier 'oefening baart kunst'.

Resultaat

Je hebt het gesprek aan de balie goed beëindigd als je

- de gast bij de naam hebt genoemd;
- de gast bedankt hebt voor de reservering;
- de gast vriendelijk zekerheid hebt gegeven.