



Handhabung von kostenlosen Leistungen

Veröffentlicht: April 2012

Aktualisiert: Mai 2013

Code: 99-00-06-PR-G-09-00

Ziel und Geltungsbereich

Dieser Prozess beschreibt die korrekte Registrierung, Genehmigung und Überprüfung von kostenfreien Leistungen innerhalb einer F&B Verkaufsstelle. Der anzufragende Prozess wird durch die anschließende Kontrolle von kostenlosen Dienstleistungen innerhalb der F&B Abteilung bearbeitet.

Dieser Prozess beginnt durch die Anfrage bei dem General Manager und/oder des F&B Abteilungsleiters, an einem entsprechenden Point of Sale innerhalb des Hotels und endet mit der Kontrolle der kostenlosen Dienstleistung durch den verantwortlichen Abteilungsleiter und Hoteldirektor.

Alle Arten von Food & Beverage Dienstleistungen werden in diesen Prozess einbezogen, ausschließlich derer die im Zusammenhang mit MICE stehen.

Zusammenfassung

- 1 Operativ
 - 1.1 Anfrage und Genehmigung
 - 1.2 Registration
 - 1.3 Überprüfung
- 2 Verwandte Verfahren
- 3 Vorlage und Datei
- 4 Gültigkeitsprüfung

1. Operatives Handling

1.1 Kostenlose Anfrage und Genehmigung

Verantwortlicher: Abteilungsleiter/ GM

In jenen Fällen, in denen eine Zentrale Abteilung oder ein Mitarbeiter eines anderen Hotels eine kostenfreie Dienstleistung anfragt (z.B. Der Commercial Direktor will einen bestimmten Klienten zum Mittagessen einladen, in einem der BU Hotels) sollte vor dem Besuch eine offizielle Anfrage an das Hotel / den Operations Manager per E-Mail für deren Zustimmung geschickt werden. Dazu sollte die Vorlage *Free of charge and house use Template.xls* benutzt werden. Einladungen können zu gewerblichen oder beruflichen Zwecken durchgeführt werden.



Der Antrag muss folgende Punkte beinhalten: Auftraggeber, Datum, Zeit, Anzahl der Gäste, Grund der kostenlosen Dienstleistung, jegliche relevanten Daten, beanspruchte Dienstleistung Unterschrift des Genehmigenden und E-Mail Adresse.

Kostenlose Dienstleistungen für Mittag- oder Abendessen müssen immer durch einen Abteilungsleiter oder einen Betriebsleiter angefordert werden. Geschäftsleiter assistieren dabei.

Anträge können von jeder BU Abteilung oder Zentralabteilung kommen

Falls ein Hotel Direktor sich dazu entscheidet einen kostenlosen Dienst in seinem Hotel auszugeben, muss er/sie des Hotels zuständigen Food & Beverage Abteilungsleiter informieren.

Allgemein: Kostenlose Dienstleistungen jeglicher F&B Verkaufsstellen müssen vom Hotel Direktor oder einer von ihm bestimmten Person genehmigt werden.

Einladungen sind wie folgt zubehandhaben:

Subtype	Rate	Description	Request and authorization	Invoicing
- NH Staff	House Use	<ul style="list-style-type: none"> NH Employee has to travel to another city or country because of professional reasons related with the company. 	- The area Director or Hotel Manager sends via e-mail the Complimentary Form to the Regional Manager Operations.	<p>* <u>B.U. Benelux, CE, Spain, Las Americas</u>: All the invitations must be registered in BIRD at 0 price</p> <p>* <u>B.U. Italy</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Staff using an F&B Service in a Hotel belonging to the same society will be valued and 100% discounted. -Staff using an F&B Service in a Hotel not belonging to the same society will be valued and invoiced
	NH University	<ul style="list-style-type: none"> For NH University trainings. 	- The NH University Dept. send via e-mail the Memo to the Regional Manager Operations.	See point 4 "NHU Rates and Invoicing"
- Internal Client	Complimentary	<ul style="list-style-type: none"> Hotel Manager offers a complimentary due to a complaint, inconveniences, etc. Customer compensation GM or Duty Manager Invitation 	- The Hotel Director authorizes the complimentary	All the invitations must be registered in BIRD at 0 price and the ticket signed by the Hotel Director
- Sales Reasons	Complimentary	<ul style="list-style-type: none"> Sales Department invites the clients Other Internal department invitation External NH invitation 	- The Sales Department sends via e-mail the Complimentary Form to the Regional Manager Operations	All the invitations must be registered in BIRD at 0 price and the ticket signed by the Hotel Director
	Complimentary Fam Trip	<ul style="list-style-type: none"> Sales Department invites a Fam Trip 	<ul style="list-style-type: none"> The complimentary form must be authorized by the Sales Director and the Regional Manager. Once the complimentary is approved, a copy of the complimentary Form must be sent to the Fam Trip coordinator 	All the invitations must be registered in BIRD at 0 price and the ticket signed by the Hotel Director
- F&B Package or half or full board	Complimentary	<ul style="list-style-type: none"> For restaurants which need to split the F&B package between food and beverage 	- No authorization needed	All the invitations must be registered in BIRD at 0 price and the ticket signed by the Hotel Director

Der Hotel Direktor wird den Antrag der kostenlosen F&B Leistungen an den Verantwortlichen der Food & Beverage Abteilung weiter geben:

- o Anfragen von BU Regional Abteilungen: Durch Weiterleitung der E-Mail mit der Genehmigung und allen Details.
- o Kostenlose Dienstleistungen die durch den Hotel Direktor angefragt werden: Durch versenden einer E-Mail mit folgenden Informationen: Angefordert durch, Datum, Zeit, Anzahl der Gäste, jegliche relevanten Daten, Angeforderte Dienstleistung, Unterschrift und E-Mail Adresse



1.2 Erfassung der kostenfreien Leistungen

Verantwortlicher: Kellner

Alle kostenlosen Food & Beverage Dienstleistungen müssen mit der angemessenen Transaktion (Einladung) im BIRD/NHS System registriert werden. Keine Einladungsregistrierung ist unter irgendeiner anderen Transaktion im System erlaubt.

Jeder Service-Mitarbeiter muss sich im BIRD/NHS System anmelden. Um dies zu tun muss der Kellner sein Log In Username (oder Bild auswählen) und sein Password eingeben.

Die entsprechende kostenlose Rechnung muss von der Person, die die kostenlose Dienstleistung erhalten bzw. erwünscht hat unterschrieben werden. Entweder des Anforderers oder falls er / sie nicht anwesend ist durch des Hotel Direktor falls er / sie diesen kostenlosen Dienst persönlich angefordert hat.

Die Konfiguration des BIRD-POS muss sicherstellen, dass Einladungen, egal ob es teilweise oder vollständige Einladungen sind, ausdrücklich als „Einladung“ in der Quittung eingegeben werden. Diese Konfiguration kann mit der lokalen IT-Abteilung angefordert werden, mit Hilfe der entsprechenden Vorlage.

1.3 Einladung

Falls etwas innerhalb des Food & Beverage Verkaufsortes passierte (z.B. Kellner verschüttet Rotwein oder Suppe über Kleidung der Gäste, Gäste mussten lange auf ihr Essen warten) kann der Angestellte, innerhalb den Regelungen des Hotels, entscheiden den Gast als Entschuldigung und Wiedergutmachung einzuladen.

Der Angestellte soll im BIRD/NHS System eine Kurz-Erklärung eintragen sowie Gastname. Die Kurz-Erklärung muss genug Informationen beinhalten, wer wurde eingeladen, von wem und warum.

- Alle Quittungen/Guest Checks müssen vom Antragsteller / Mitarbeiter unterschrieben werden. Falls der Antragssteller anwesend bei der Erbringung des kostenlosen Dienstes ist, sollte er/sie aufgefordert werden die Quittung zu unterschreiben.
- Bedenken Sie, dass wenn der Einladende Mitarbeiter beim Gast ist, sollte die Unterschrift in professioneller Weise angefordert werden.

Einladungen (teilweise und Vollständige Einladungen) werden im BIRD Bericht BIRD HT23 Stornos, Einladungen und Rabatte und HT25 Gründe für Rabatte und Einladungen angezeigt. Diese Berichte müssen nach dem *Daily Closing handling procedure* Validiert werden. Einladungen müssen die Unterschrift des Antragstellers und des zutreffenden F&B Verantwortlichen haben, abgesehen von der täglichen Überprüfung der Berichte. Die Quittung / Guest Check muss auf dem HT23 Bericht mit einer Unterschrift des F&B Verantwortlichen. Einladungen Bemerkungen müssen vermerkt und eingetragen sein.



2 Verwandte Verfahren

Daily Closure Handling

3 Vorlagen und Datei

Template or document	Responsible	Deadline
Free of charge and house use Template	Department Head	18 months

Version	Corporate area	Approved by:		Approval date
1	Operations (Process Owner)	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	March 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			