



Standard



Set Up



Service



Zimmerservice

## Zimmerservice

Veröffentlicht: April 2012

Aktualisiert: Mai 2013

Code: 99-00-06-PR-G-02-00

### Ziel und Geltungsbereich

Dieser Prozess beschreibt und definiert alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Zimmerservice.

Zimmerservice steht all den Gästen des Hotels zur Verfügung, die gerne Speisen und / oder Getränke, in ihrem eigenem Zimmer einnehmen möchten. Es gibt zwei Möglichkeiten, für den Gast den Zimmerservice zu bestellen: Bestellung per Telefon mit einem Mitarbeiter der F & B Abteilung oder durch die Türhänger zur Vorbestellung des Frühstück

Dieses Verfahren gilt für all die Hotels, die Zimmerservice anbieten. Öffnungszeiten, Service und das Angebot wird hin diesem Prozess definiert. Unterschiede können innerhalb ausgewählter Hotels auftreten.

In einigen Fällen bietet das Hotel den Zimmerservice durch eine externe Firma an. Angebot und Konditionen werden auf der Ebene der Geschäftseinheiten definiert.

### Zusammenfassung

1. Standard Zimmerservice
2. Set up für den Zimmerservice
3. Service für den Zimmerservice
4. Operative Abwicklung
  - 4.1 Gäste Information - Bestellverfahren
  - 4.2 Vorbereitung der Bestellung
  - 4.3 Lieferung der Bestellung
  - 4.4 Beeindigung des Service
5. Verwandte Abläufe
6. Vorlagen und Dateien
7. Validierung's Verfahren



Standard



Set Up



Service



Zimmerservice

## 1 Standard Zimmerservice

**Verantwortung: F&B Manager (und GM), sowie alle Personen, die in der Abteilung des Zimmerservices arbeiten**

### Frühstück:

Die Gäste haben 2 Möglichkeiten bei der Wahl des Frühstücks.

- Die Vorbestellung des Zimmerservices über den Türhänger
  1. Mit Hilfe der vorgesehenen Türhänger (NH Standard Ausstattung) können die Gäste aus ausgewählten Produkten, ihr Frühstück wählen.
  2. Der Nachtportier sammelt die Türhänger ein und übergibt sie an den F & B Mitarbeiter, der im Frühdienst ist.
  3. Der Gast kreuzt die gewünschte Speise an und hängt den Türhänger an den Türgriff. Das Frühstück wird zu den gewünschten Zeit gebracht.
  4. Gebühren und sonstige Zuschläge treffen gemäss den Bedingungen des Zimmerservices zu.
  
- Telefonische Bestellung:
  1. Allgemeiner standard des Beantwortens eines Telefons. Der Gast hat nichts vorbestellt und möchte seine Bestellung am Telefon aufgeben.
  2. Der Mitarbeiter notiert die Anfrage und beginnt so schnell wie möglich, mit den Vorbereitungen.
  3. Die angeforderte Bestellung wird innerhalb eines angemessenen Zeitraumes geliefert.
  4. Gebühren und sonstige Zuschläge treffen gemäss den Bedingungen des Zimmerservice zu.

### Mittag- und Abendessen

#### Telefonische Bestellung

1. Der Gast hat nichts vorbestellt und möchte seine Bestellung am Telefon aufgeben.

#### Allgemein:

In der Regel wird ein Zuschlag für jede Zimmerservice Bestellung erhoben. Diese Zuschläge hängen von der Entscheidungen der jeweiligen Business Unit ab.

Alternativ wenn keine separate Gebühr für den Zimmerservice erhoben wird, könnten die Zimmerservice-Preise teurer als die Preise an der Bar oder im Restaurant sein. Ein Aufschlag von 20% von den regulären Preis ist ratsam.



Standard



Set Up



Service



Zimmerservice

Das Zimmerservice-Menü kann auf 4 verschiedene Arten definiert werden:

1. Innerhalb der Business Unit, gibt es eine definierte Menge der Standard-Gerichte und Preise.
2. Ein Konzept, wie Room Appetite in Spanien wird für eine ausgewählte Anzahl von Hotels definiert und angeboten
3. Individuelle Zimmerservice-Menüs für ausgewählte Hotels, wie 5-Sterne-Anwesen, wo die Standardisierung der Menüs nicht gilt
4. Auslieferung des Zimmerservices durch externe Firmen, wie "Telepizza", in Spanien.

ZIMMERSERVICE	Midscale	NH	NewCO
Warme Produkte 24 Stunden verfügbar	NEIN	NEIN	JA
Warme Produkte 12 Stunden verfügbar	NEIN	JA	JA
Vorspeisen Produkte 24 Stunden verfügbar	NEIN	NEIN	JA
Vorspeisen 12 Stunden verfügbar	NEIN	JA	JA
Desserts 24 Stunden verfügbar	NEIN	NEIN	JA
Desserts 12 Stunden verfügbar	NEIN	JA	JA
Zimmerservice 365 Tage verfügbar	NEIN	JA	JA

Das Speisen- & Getränkeangebot wird auf dem Corporate entworfenem Papier gedruckt (Schriftform ARIAL 10) doppelseitig und müssen allen gesetzlichen Anforderungen der jeweiligen Business Unit entsprechen.

Das Angebot wird auf mindestens 2 Seiten aufgeteilt. Im Idealfall, beginnend mit den Getränken (basierend auf der Definition und / oder des Angebots des Hotels), gefolgt von der Auswahl der Speisen - Minimum 2 Vorspeisen, 1 Suppe, 3 Hauptspeisen und 2 Nachspeisen sollten unseren Gästen angeboten werden.

Die zu Verfügung gestellten Zimmerservice-Menüs, müssen auf Englisch übersetzt sein, optional in einer anderen Fremdsprachen (abhängig von der Nationalität der Gäste). Es ist zwingend notwendig, mindestens ein kalorienarmes Produkt in jedem Segment des Menüs (Vorspeise, Suppe und Hauptgericht) anzubieten. Es muss klar auf den Speisekarten mit folgendem Logo / Symbol deklariert werden:



Alle Preise sollten sich inklusive Mehrwertsteuer und lokale Steuern sowie der Service-Gebühr. Lokale gesetzliche Richtlinien für Ergänzungen oder Anmerkungen gelten entsprechend.



Standard



Set Up



Service



Zimmerservice

Das Frühstück muss dem Gast während der Öffnungszeiten des Restaurants zur Verfügung gestellt werden. Mittag- und Abendessen stehen in Verbindung mit den Öffnungszeiten der Bar oder des Restaurants. Weitere Einschränkung in Bezug auf die Öffnungszeiten für den Zimmerservice wird auf Business Unit Ebene definiert.

Alle Zimmer-Service Bestellungen müssen auf der Zimmerservice Tracking Blatt nachvollziehbar sein. Dadurch wird vermieden, dass der Zimmerservice Tablett einen längeren Zeitraum innerhalb Hotelflure stehen lässt. Jeder Zimmerservice hat mit der Uhrzeit, Zimmernummer und Mitarbeiter vermerkt zu sein. Nach Einsammlung des schmutzigen Geschirrs aus dem Zimmer / Flur muss es als abgeräumt markiert werden.

In diesem Bereich, unterstützt die Housekeeping Abteilung die F&B Abteilung, bei der Entfernung von schmutzigen Tablett aus den Gästezimmern / Etagen in vorgesehene Etagenoffice.

## 2 Vorbereiten des Zimmerservices

Im Allgemeinen wird der Zimmerservice von den Mitarbeitern aus dem Restaurant oder zugewiesenen Mitarbeitern während einer Dienstzeit, durchgeführt. In einigen Hotels gibt es eine eigene Zimmer Service-Abteilung.

Zimmerservice befindet sich in einem definierten Bereich innerhalb des Hotels, idealer Weise in der Nähe des Restaurant oder in der Küche. So nah wie möglich an den Aufzügen die zu den Gäste-Etagen führen. Mise en place, Standard Formulare, Material und die notwendige Ausrüstung befindet sich in diesem Bereich.

Das Telefon befindet sich entweder in diesem Bereich oder in der Nähe eines PC's, mit Zugang zum NHS BIRD .

Der Aufbau der Zimmer-Service Wägen, Tablett, Besteck, Porzellan und anderen Zubehör muss vor jedem Dienst erfolgen.

Aufbau vom Zimmer-Service Tablett oder Wagen:

- Wagen oder Tablett je nach Menge der Bestellungen oder der räumlichen Gegebenheiten des Hotels
- Servietten, Tischdecken oder Papier Tischsets
- Besteck und Porzellan, je nach Bestellung mit einem Papier-oder Leinentuch
- Abholkarte für den Gast das er entweder durch einen Anruf die F&B Abteilung informiert oder indem das Tablett außerhalb des Zimmers abgestellt wird.
- Salz & Pfeffer, Zucker & Süßstoff, sowie Ketchup und Mayonnaise, je nach Bestellung
- Dekoration in Form einer Blume (frisch oder getrocknet, kein Kunststoff) je nach Kategorisierung der Hotels
- Lebensmittel und Getränke je nach Bestellung serviert



Standard



Set Up



Service



Zimmerservice

### 3 Service für den Zimmerservice

Nehmen Sie das Telefon innerhalb von 5mal klingeln ab!

Sprechen Sie langsam, angenehm und ohne Eile (proaktive Haltung und ein Lächeln am Telefon). Verwenden Sie den Ausdruck: "Guten Tag / Abend / ..." "Abteilungs Name". Fragen Sie nach der Zimmer-Nummer und dem Namen des Gastes. Verwenden Sie den Nachnamen des Gastes mindestens einmal während des Gesprächs.

Überprüfen sie den Gastname und Zimmernummer im Kassensystem (wenn möglich, falls das Telefon die Zimmer anzeigt).

Notieren Sie die Bestellung:

Notieren Sie sich die Bestellung schriftlich oder direkte Eingabe im Kassensystem. Bieten Sie andere Produkte proaktiv an (Upselling), wie zB: Nachtsch Getränke, etc. Fragen Sie, ob der Gast eine Beilage oder eine Ergänzung zu der Bestellung wünscht.

Der Servicemitarbeiter sollte das Angebot kennen und in der Lage sein, Produkte anzubieten, sowie Fragen die der Gast stellt zu beantworten.

Das Zimmerservice Menu sollte in der Nähe bereitgehalten werden, für den Fall, dass der Gast uns mitteilt, dass sich dieses in seinem Zimmer nicht befindet. Nehmen Sie den Zeitpunkt der Bestellung auf genauso wie den voraussichtlichen Lieferzeitpunkt.

Nenne Sie die ungefähre Lieferzeit:

Wenn Sie wissen dass die Wartezeit länger betragen wird als die ideale Dauer (14-25 Minuten), informieren Sie den Gast bevor Sie die Bestellung aufnehmen.

Es ist absolut notwendig "relaistisch" zu sein was die Lieferzeit betrifft.

In dem Fall, dass die Bestellung länger dauert als Sie dem Gast vorher mitgeteilt habe, rufen Sie an und informieren Sie den Gast über die neue Wartezeit.

Gehen Sie die Bestellung mit dem Gast durch:

Bestätigen Sie die Zimmernummer, die Anzahl der Personen und die Bestellung.

Informieren Sie den Gast, falls es seine extra Zuschlag auf den Roomservice gibt. (falls zutreffend)

Fragen Sie ob die Rechnung auf das Zimmer geschrieben werden soll oder in Bar gezahlt wird.

Beenden Sie das Telefonat indem Sie sich bedanken!

Bevor Sie das Tablett hoch bringen, prüfen Sie folgendes:

- Dass das Tablett in Übereinstimmung mit dem erforderlichen Standard für den Service hergerichtet ist.
- Dass das Tablett die komplette Bestellung, die durch den Gast angefordert worden ist, beinhaltet und übereinstimmt
- Dass die Zubereitung der Speisen wie vom Gast bestellt ist (Fleisch medium, well done gebraten usw.)



Standard



Set Up



Service



Room Service

- Alle Utensilien (Tabletts, Servietten usw.), sollten sauber, in einem gutem Zustand, und in Übereinstimmung mit der Anzahl der Personen und der Bestellung sein. Lebensmittel und Getränke sollten bei einer geeigneten Temperatur serviert werden.

Wir sollten prüfen, dass wir alle wesentlichen Zutaten (Salatdressing, Salz, Pfeffer, Zucker usw.), sowie Beilagen oder Ergänzungen, die ausdrücklich angefordert worden sind und alle notwendigen Utensilien wie ein Flaschenöffner, Korkenzieher, etc. vorhanden sind.

Prüfen Sie, ob die Abholkarte auf dem Tablett vorhanden ist.

Bringen Sie die Bestellung hoch und klopfen Sie an der Tür (2 Mal klopfen)

Versuchen sie zu vermeiden, das Tablett und den Wagen (falls verfügbar) zu voll zu beladen, um Missgeschicke zu vermeiden; falls notwendig, servieren Sie die Bestellung mit einem Kollegen.

Fragen Sie nach der Erlaubniss das Zimmer zu betreten, und bringen Sie die Bestellung hinein

Begrüßen Sie den Gast mit dem Nachnamen.

Wenn Sie in dem Zimmer sind, fragen Sie den Gast wo er das Tablett gerne abgestellt haben möchte. Geben Sie die Bestellung an den Gast; prüfen Sie dass alles der Richtigkeit entspricht und nichts fehlt.

Falls es eine Flasche Wein gibt, öffnen Sie diese und fragen Sie den Gast diesen zu probieren und seine Zustimmung zu geben.

Das Abräumen des Tablett danach:

Auch wenn das Tablett die Entfernungskarte beinhaltet, geben Sie dem Gast die Chance uns anzurufen um das Tablett abzuholen (falls möglich)

Falls das Hotel diesen Service nicht anbietet, sagen sie dem Gast das er das Tablett vor dem Zimmer ablegen kann und es so schnell wie möglich entfernt wird.

Informieren Sie den Gast, dass er uns anrufen kann unter der Rufnummer XXXX, falls etwas nicht zu seine Zufriedenheit ist.

Verabschieden Sie sich

Benutzen Sie den Nachnamen des Gastes.

Schließen Sie vorsichtig die Tür; gehen Sie sicher dass sie auch wirklich geschlossen ist.

Empfehlungen

Bieten Sie ergänzende Produkte an: Getränke, Nachspeise .. (proaktives Upselling)

Seien Sie flexibel im Bezug auf spezielle Wünsche von einfachen Produkten die nicht auf der Speisekarte sind, oder im Falle von Bestellungen aufgrund gesundheitlicher Gründe (Diätkost usw.)

Seine Sie flexibel in Hinsicht auf die Uhrzeit, wenn sich diese dem Ende des Zimmerservices zuneigt

Lernen Sie das Angebot des Zimmerservices

Prüfen Sie Ihr äußerliches Erscheinungsbild und den Zustand der Uniform (achten Sie auf Ihr Aussehen)

Tragen Sie immer die korrekte Arbeitskleidung



Standard



Set Up



Service



Room Service

Falls der Gast im Hotel ankommt und nahe der Beendigung des Zimmerservice Zeitraums eincheckt, informieren Sie sie über die Zeiten so das sie den Zimmerservice noch nutzen können falls sie das wünschen.

Organisieren sie, zwischen der Housekeepingabteilung und dem Restaurant Kontrollgänge auf den Etagenfluren, um sicherzustellen, dass der Gast keine schmutzigen Tablettts auf den Zimmerfluren vorfindet.

Falls Sie ein Tablett im Flur bemerken, nachdem Sie die Bestellung geliefert haben, entfernen Sie dieses so schnell wie möglich.

Falls das Tablett den Boden verschmutzt hat informieren Sie die Housekeepingabteilung, damit sie dies so schnell wie möglich reinigen können.

Machen Sie so wenig Lärm wie nur möglich, um die Gäste nicht zu stören.

Seien sie beim Eintritt des Zimmers diskret mit

### **SIE DÜRFEN NIE**

- 2 Gespräche gleichzeitig führen
- mit einsilbigen Wörtern antworten
- zu "nett" sein
- dem Gast widersprechen oder das Gespräch unterbrechen
- uns durch interne Probleme rausreden
- einen unangebrachten Ton annehmen

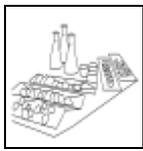
## **4 Operative Abwicklung**

### **4.1 Gastinformation**

- Der Gast wird sich per Telefon mit dem Zimmerservice in Verbindung setzen. Die verantwortliche Person muss das Telefon nach spätestens 5. Mal klingeln entgegen nehmen und mit deutlicher Aussprache den Gast begrüßen.
- Der Servicemitarbeiter sollte langsam und angenehm mit einer proaktiv lächelnden Stimme sprechen
- Nach dem der Servicemitarbeiter geprüft hat ob der Name des Gastes am Telefon mit dem Namen des Gastes im System übereinstimmt, wird er/sie die Bestellung aufnehmen
- Der Servicemitarbeiter hört sich die Bestellung des Gastes genau an
- Auf einem vorgesehenen Bestellungsformular notiert sich der Servicemitarbeiter die Bestellung, die Zimmernummer, den Namen des Gastes und die Lieferzeit
- Nachdem der Gast die Bestellung aufgegeben hat, wiederholt der Servicemitarbeiter diese um die Fehler zu minimieren und anstehende Beschwerden zu reduzieren.
- Der Servicemitarbeiter nennt eine realistische Lieferzeit; im Falle, dass die Bestellung durch einen unvorhergesehenen Vorfall verspätet eintreffen wird, muss der Servicemitarbeiter den Gast informieren und sich für die Verspätung entschuldigen.



Standard



Set Up



Service



Room Service

## 4.2 Vorbereitung der Bestellung

Der Servicemitarbeiter gibt die Bestellung in das POS-BIRD-System ein und sendet sie an die Küche. Das Küchenpersonal wird die Bestellung vorbereiten und der Servicemitarbeiter wird sie auf das Zimmer bringen.

Falls es einen Drucker in der Küche gibt, läuft die Kommunikation automatisch ab.

Es muss geprüft werden ob einer der folgenden Fälle zutrifft:

- Kostenfreie Leistungen > es muss eine Authorisierung geben
- Verhandelte Nachlässe (zum Beispiel.: Personalrabatt, Crewrabatt)
- Rabatte bei Serviceproblemen > dies muss von dem F&B Verantwortlichem autorisiert werden

Die Rechnung für die Bestellung wird vom Servicemitarbeiter ausgedruckt und mit der Bestellung auf das Zimmer gebracht, um vom Gast unterschrieben / in cash beglichen zu werden.

## 4.3 Lieferung der Bestellung

Bevor die Bestellung gebracht wird, muss der Servicemitarbeiter prüfen ob alles komplett ist oder ob spezielle Wünsche so vorbereitet worden sind wie angefordert.

Der Servicemitarbeiter bingt die Bestellung auf das Zimmer; an der Tür wird er / sie klingeln oder klopfen um auf sich aufmerksam zu machen und sich mit den Worten "Zimmerservice" ankündigen. Nach dem Eintritt in das Zimmer, wird er/sie den Gast mit seinen Nachnamen begrüßen und fragen wo sie das Tablett abstellen dürfen / sollen. Nachdem das Tablett / der Wagen abgelegt wurde wird sie/er den Gast bitten die Rechnung zu unterschreiben.

Falls der Gast nicht mit den Leistungen die auf der Rechnung enthalten sind einverstanden ist, müssen die Berichtigungen unten vermerkt werden und später im POS Bird modifiziert werden

Der Servicemitarbeiter wünscht guten Appetit und schließt die Tür während des Verlassen des Zimmers.

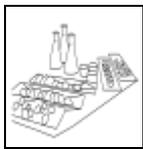
## 4.4 Beendigung des Services

Sobald Sie fertig sind, wird der Rechnungsbetrag auf dem Zimmer belastet (sofern diese nicht in cash beglichen wird) und der Guest Check ausgefüllt (Gastname und Unterschrift). Eine Kopie des Beleges ist für die Rezeption.

Vor dem Schichtende, werden die Rechnungen mit den Tickets die im System belastet worden sind, verglichen. Dies Bestellung werden einen Monat lang an der Rezeption aufgehoben.



Standard



Set Up



Service



Room Service

- Alle Zimmerbelastungen müssen im System (NH BIRD) registriert werden
- Alle Zimmerbelastungen müssen vom Gast unterschrieben werden
- Alle unterschriebenen Zimmerbelastungen werden an das Front Office gegeben.

## 5 Ähnliche Abläufe

Definition, tracing and documentation of a Cover

Complimentary handling

Corrections and deductions

Discounts handling

Shift Change handling

## 6 Vorlagen und Dateien

Vorlage	Verantwortlicher	Aufbewahrungsdauer
Vorlage Zimmerservice-Bestellungen	F&B Manager / Restaurant Manager	18 Monate
Vorlage Zimmerservice Nachverfolgung	F&B Manager / Restaurant Manager	18 Monate



Standard



Set Up



Service



Room Service

## 7 Validierungsverfahren

Version	Geschäftsbereich	Genehmigt von:		Gehemigt am
1	Verfahren (Process Owner)	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	März 2012
	Interne Prüfung	SVP Internal Audit		
	Ressourcen	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategie und Entwicklung	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			