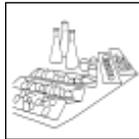




Standard



Preparazione



Servizio



Room Service

Room Service

Publicato: Aprile 2012

Versione aggiornata: Maggio 2013

Codice: 99-04-06-PR-I-02-00

Obiettivo e scopo

Questo processo descrive e definisce tutte le mansioni relative al Room Service.

Il Room Service è un servizio offerto ai clienti che vogliono mangiare e/o bere articoli F&B in camera. Ci sono due modi per ordinare il Room Service: al telefono attraverso un dipendente del dipartimento F&B o con i cartellini delle porte per la preordinazione della colazione.

Questa procedura è valida per tutti gli hotel che offrono il Room Service. L'orario di inizio ed il tipo di servizio saranno descritti in questo processo, con delle variazioni in determinati hotel.

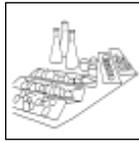
A volte il servizio di Room Service viene fornito da un'azienda esterna. Termini e condizioni sono stabiliti a livello BU.

Sommario

- 7 Room Service standard
- 8 Organizzazione POS del Room Service
- 9 Servizio per il Room Service
- 10 Gestione delle operazioni per il Room Service
 - 10.1 Informazioni del cliente - Procedura dell'ordinazione
 - 10.2 Preparare l'ordinazione
 - 10.3 Consegnare l'ordinazione
 - 10.4 Chiusura del servizio
- 11 Procedure correlate
- 12 Modelli e file
- 13 Convalida procedura



Standard



Preparazione



Servizio



Room Service

1 Room Service standard

Responsabile: Personale F&B

Colazione:

I clienti hanno due opzioni per ordinare il room service a colazione.

- La preordinazione con i cartellini delle porte è valida SOLO per la colazione:
 1. Per mezzo dei cartellini delle porte (NH Standard Stationary) il cliente può scegliere gli articoli che desidera per la colazione. Il cartellino deve essere appeso alla porta prima di un'ora prestabilita (di solito le 2 AM.)
 2. Il portiere notturno ritira i cartellini ed li consegna al personale F&B del mattino all'ora stabilita.
 3. Il cliente segnala sul cartellino con una crocetta i piatti che desidera e l'ora in cui preferisce fare colazione.
 4. Gli addebiti applicabili sono indicati nella normativa del Room Service.
- Ordinazione telefonica:
 1. Per rispondere al telefono, utilizzare le formule standard generiche. Il cliente non ha preordinato nulla e vuole ordinare direttamente al telefono.
 2. Il dipendente prende nota della richiesta e inizia a preparare il più velocemente possibile.
 3. L'ordinazione viene consegnata dopo un periodo stabilito di tempo.
 4. Gli addebiti applicabili sono indicati nella normativa del Room Service.

Pranzo e Cena:

- Ordinazione telefonica:
 1. Il cliente non ha preordinato nulla e vuole ordinare direttamente al telefono.

Generale:

In genere ad ogni ordinazione di Room Service corrisponde un addebito. Questi addebiti sono soggetti a decisioni a livello BU o fissi per tutte le ordinazioni.

I prezzi del room service possono essere più alti di quelli del bar o del ristorante. È consigliabile un aumento del 20% sul prezzo normale.

Il Room Service può essere descritto in 4 modi:

1. A livello interno della BU, un definito numero di piatti e prezzi standard.
2. Un concetto come il Room Appetite in Spagna, per un certo numero di hotel
3. Menu specifico di Room Service in certi hotel, ad esempio di 5 stelle, in cui non sono validi i menu standard.
4. Room service appaltato a un'azienda esterna come "Telepizza" per la BU Spagna.



Standard



Preparazione



Servizio



Room Service

ROOM SERVICE	Midscale	NH	NewCO
Prodotti caldi 24 ore disponibili	NO	NO	YES
Prodotti caldi 12 ore disponibili	NO	YES	YES
Antipasti prodotti 24 ore disponibili	NO	NO	YES
Antipasti 12 hrs ore disponibili	NO	YES	YES
Dolci 24 ore disponibili	NO	NO	YES
Dolce 24 ore disponibili	NO	YES	YES
Servizio in camera 365 giorni disponibilità	NO	YES	YES

Il menu deve essere stampato secondo gli standard aziendali prefissati; carattere ARIAL 10, stampa fronte-retro, secondo tutte le normative applicabili della BU, con gli additivi legali richiesti e le quantità stabilite.

Il menu del Room Service è formato da almeno 2 pagine, le bibite dovrebbero essere all'inizio (in base all'offerta dell'hotel) seguite da una selezione di piatti che dovrebbero includere un minimo di: 2 antipasti, 1 zuppa, 3 piatti principali e 2 dolci.

I menu del Room Service offerti ai clienti devono essere tradotti in inglese e, se possibile, nell'altra lingua straniera predominante tra le nazionalità dei clienti.

È obbligatorio che sia presente almeno un prodotto dietetico in ogni settore del menu (antipasti, zuppe, piatti principali). Deve essere identificato nel menu in modo chiaro con il seguente logo/simbolo:



Tutti i prezzi del menu comprendono l'IVA, le tasse locali ed il costo del servizio. Faranno fede le direttive locali sui prezzi aggiuntivi e le relative note.

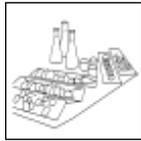
La colazione deve essere servita negli orari di apertura del ristorante. Pranzi e cene sono legati agli orari di apertura del ristorante o del bar. Ulteriori restrizioni di orario per il room service sono definite a livello di Business Unit.

Tutte le ordinazioni di room service devono essere annotate sul foglio di monitoraggio del Room Service. per evitare che i vassoi restino a lungo nei corridoi dell'hotel. Ogni consegna di Room Service deve essere annotata con l'orario di consegna, il numero della camera ed il nome del dipendente. Dopo il ritiro dei piatti usati dalla camera, il Room service deve essere annotato come concluso.

Per questo servizio, il dipartimento F&B riceve il supporto dell'Housekeeping per la pulizia dei vassoi dalle camere che vengono riposti nelle apposite aree.



Standard



Preparazione



Servizio



Room Service

2 Organizzazione POS del Room Service

In genere il Room Service è un servizio svolto dai dipendenti del ristorante o da dipendenti selezionati durante il loro turno di servizio. Alcuni hotel posseggono un dipartimento specifico per il Room Service.

Il Room Service si trova in un'area specifica all'interno dell'hotel, in genere vicino al ristorante o alla cucina e il più vicino possibile agli ascensori che portano alle camere. La mise en place e tutte le attrezzature necessarie si trovano in quest'area.

Il telefono può trovarsi in quest'area, accanto ad un computer collegato a NHS Bird, o può essere portato nell'area da un dipendente del dipartimento F&B.

Per la preparazione del Room Service è necessario che carrelli, vassoi, posate e stoviglie siano preparati prima dell'inizio dell'orario di servizio.

Preparazione del carrello o del vassoio del Room Service:

- Vassoio o carrello (a seconda della quantità di ordinazioni e dalle attrezzature dell'hotel)
- Tovagliolo, tovaglia o tovaglietta
- Posate e stoviglie con tovagliolo di carta o di tessuto (a seconda dell'ordine)
- Cartellino aziendale per indicare che il ritiro del vassoio avviene previa telefonata o depositando il vassoio nel corridoio.
- Sale e pepe, zucchero ed edulcoranti, ketchup e maionese (a seconda dell'ordine)
- Decorazione floreale (fiori freschi o secchi oppure dettaglio non di plastica) secondo la categoria dell'hotel
- Alimenti e bibite, serviti e coperti secondo gli standard e le normative vigenti.

3 Servizio per il Room Service

Rispondere alla telefonata prima del quinto squillo:

Parlare lentamente, senza fretta ed in modo gradevole (spirito di iniziativa e sorriso telefonico). Usare le espressioni: "Buon pomeriggio / sera / ..." "Nome dipartimento" Chiedere il numero di camera ed il nome del cliente. Ripetere il cognome del cliente almeno una volta nella conversazione.

Controllare il nome del cliente ed il numero di camera sul computer (se presente) e se il telefono ha l'identificatore di chiamata, controllare che corrisponda.

Scrivere l'ordinazione:

Scrivere l'ordinazione nel libro o nel sistema corrispondente.

Offrire altri prodotti (upselling proattivo) quali dolci, bibite, ecc.

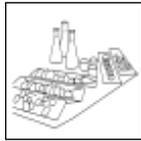
Chiedere al cliente se desidera contorni o altri prodotti.

Il personale incaricato deve conoscere perfettamente i prodotti da offrire e la risposta da dare a qualsiasi richiesta del cliente.





Standard



Preparazione



Servizio



Room Service

Un menu di Room Service deve essere tenuto sempre nelle vicinanze, sia per la consultazione sia per offrirlo al cliente, in caso non lo abbia trovato in camera. Prendere nota dell'ora dell'ordinazione e dell'ora in cui sarà consegnata.

Comunicare il tempo d'attesa reale:

In caso il tempo d'attesa sia superiore al normale (15-25 minuti), comunicarlo al cliente prima dell'ordinazione.

È fondamentale: "essere realistici" sui tempi di consegna.

In caso l'ordinazione richieda più tempo di quello comunicato al cliente, chiamarlo per informarlo del nuovo tempo d'attesa.

Riepilogare l'ordinazione con il cliente:

Riconfermare il numero di camera, il numero di persone e l'ordinazione.

Informare il cliente dell'eventuale sovrapprezzo per il servizio in camera.

Richiedere se si vuole addebitare alla camera o se sarà pagato in contanti.

Chiudere la telefonata ringraziando

Prima di prendere il vassoio, controllare

Che la presentazione sia come stabilito dagli standard predefiniti per il servizio.

Che tutto il contenuto dell'ordinazione sia nel vassoio e che corrisponda alla ricevuta di consegna.

Che gli alimenti siano come richiesti dalle normative a riguardo e ricoperti come stabilito dalle norme NH.

Controllare che le stoviglie, il vassoio ed i tovaglioli siano puliti, in buono stato e del numero corrispondente ai clienti richiedenti.

Alimenti e bibite devono essere alla temperatura ottimale.

È necessario controllare sempre che ci siano tutti gli elementi fondamentali (condimenti per l'insalata, sale, pepe, zucchero, ecc.), i vari complementi richiesti e gli utensili necessari, quali l'apribottiglie, il cavatappi e simili.

Controlla che la "Tessera di ritiro" sia corretta (se presente)

Prendere l'ordinazione e bussare alla porta (due volte.)

Evitare di sovraccaricare il vassoio o il carrello per evitare incidenti e, se necessario, servire con l'aiuto di un collega.

Chiedere il permesso per entrare in camera e portare dentro l'ordinazione.

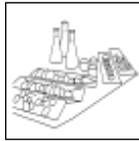
Salutare il cliente chiamandolo per cognome.

Una volta in camera, chiedere al cliente dove preferisce che si lasci il vassoio. Consegnare l'ordinazione al cliente, controllando che sia tutto corretto e che non manchi nulla.

Se c'è una bottiglia di vino, aprirla e chiedere al cliente di assaggiarla per dare l'approvazione.



Standard



Preparazione



Servizio



Room Service

Rimozione del vassoio

Anche se il vassoio presenta la tessera per il ritiro, dire al cliente che può telefonare per richiedere il ritiro (se il servizio è presente in hotel).

In caso l'hotel non offra questo servizio, dire al cliente che può lasciare il vassoio all'esterno della camera e che sarà ritirato al più presto.

Informare il cliente che può contattarci al numero XXXX in caso ci sia qualche problema e provvederemo immediatamente alla sostituzione.

Salutare

Utilizzare il cognome del cliente.

Chiudere attentamente la porta, assicurandosi della chiusura.

Consigli

Offrire prodotti aggiuntivi: bibite, dolci (upselling proattivo.)

Mostrare flessibilità riguardo alle richieste di prodotti semplici non presenti nel menu o in caso di diete particolari.

Essere flessibili anche riguardo a richieste in orari vicini alla fine dell'orario di servizio.

Offrire un servizio personalizzato (usare il cognome del cliente nelle conversazioni).

Conoscere l'offerta del Room Service.

Controllare il proprio aspetto e quello del materiale utilizzato.

Mantenere la divisa impeccabile.

Se il cliente arriva in hotel in un orario vicino alla fine del servizio di Room Service, informarlo in modo che possa utilizzarlo se desidera.

Predisporre controlli dei corridoi con il personale dell'Housekeeping e del ristorante in modo che i clienti non trovino vassoi nei corridoi.

Se dopo il servizio, si trova un vassoio in corridoio, ritirarlo al più presto possibile.

Se il vassoio ha macchiato il pavimento, informare il dipartimento di Housekeeping affinché si provveda alla pulizia al più presto.

Non fare rumore per non disturbare gli ospiti.

Mantenere la discrezione con i clienti quando si entra in camera.

NON BISOGNA MAI

Mantenere due conversazioni contemporaneamente.

Rispondere con monosillabi

Essere troppo "amichevoli"

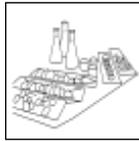
Contraddire il cliente o interrompere la conversazione.

Giustificarsi per problemi interni

Usare toni inappropriati



Standard



Preparazione



Servizio



Room Service

4 Gestione delle operazioni

4.1 Informazioni del cliente

- L'ospite si mette in contatto telefonico con il Room Service. L'operatore deve rispondere prima del quinto squillo e salutare il cliente con la formula predefinita chiamandolo per nome.
- L'operatore deve parlare lentamente, con voce sorridente e atteggiamento proattivo.
- Dopo che l'operatore ha controllato che il nome corrispondente alla camera è quello detto dal cliente, può procedere con l'ordinazione.
- L'operatore deve ascoltare il cliente
- Seguendo l'ordine del foglio di richiesta, l'operatore prende nota dell'ordinazione, del numero di camera, del nome del cliente e dell'orario di ordinazione come da procedura.
- Dopo che il cliente ha richiesto l'ordinazione, l'operatore effettua un riepilogo per evitare eventuali errori e conseguenti reclami.
- L'operatore comunica un orario stimato di consegna; in caso l'ordinazione subisca un ritardo per cause non prevedibili, l'operatore deve informare il cliente scusandosi per il ritardo.

4.2 Preparare l'ordinazione

L'operatore deve introdurre l'ordinazione in BIRD e mandarla in Cucina. Il personale della cucina prepara l'ordinazione ed il personale incaricato la porta in camera.

Se la cucina ha una stampante, la comunicazione è automatica.

È necessario ricordare i seguenti casi:

- Gratuità: deve esserci sempre un'autorizzazione.
- Sconti convenzionati (per esempio, sconti per dipendenti)
- Sconti per problemi di servizio. Devono essere autorizzati dal responsabile F&B.

L'operatore deve stampare la ricevuta dell'ordinazione, portarla in camera al cliente e fargliela firmare.

4.3 Consegnare l'ordinazione

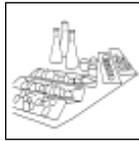
Prima della consegna, l'operatore deve controllare se l'ordinazione è completa e se tutte le richieste aggiuntive sono state preparate correttamente.

L'operatore porta l'ordinazione in camera; bussa alla porta del cliente o ne richiama l'attenzione annunciando il Room Service. Una volta entrato, saluta il cliente chiamandolo per nome e chiede dove può lasciare l'ordinazione. Dopo aver lasciato il vassoio/carrello, richiede al cliente di firmare la ricevuta.

Se il cliente non è d'accordo con quanto riportato nella ricevuta, bisogna scrivere le rettifiche sullo scontrino per poi modificarle nel sistema.



Standard



Preparazione



Servizio



Room Service

Il personale incaricato augura “buon appetito” e chiude la porta della camera quando esce.

4.4 Chiusura del servizio

Dopo aver effettuato l'addebito, bisogna archiviare lo scontrino. Una copia va alla Reception e l'altra all'ufficio F&B.

Tutte le ordinazioni (manuali o stampate in cucina) per la cucina devono essere archiviate con una copia dello scontrino.

Prima della fine del turno, confrontare le ordinazioni con gli scontrini caricati nel corso della giornata nel sistema. Le ordinazioni rimangono a disposizione in Reception per un mese.

- Tutti gli addebiti alla camera devono essere registrati nel sistema (NH BIRD.)
- Tutti gli addebiti alla camera devono essere firmati dai clienti.
- Tutti gli addebiti alla camera devono essere consegnati al Front Office

5 Procedure correlate

Definizione, monitoraggio e documenti di un coperto

Gestione gratuit 

Gestione correzioni e deduzioni

Gestione sconti

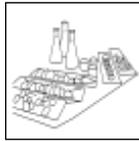
Gestione cambio turni

6 Modelli e file

Modello	Responsabile	Periodo file
Modello ordinazione Room Service	Responsabile F&B	18 mesi
Modello monitoraggio Room Service	Responsabile F&B	18 mesi



Standard



Preparazione



Servizio



Room Service

7 Convalida procedura

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Operations (Process Owner)	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			