FRONT OFFICE HANDBUCH

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

1 Was ist der Grund für dieses Manual?

Dieses Manual ist ein Referenzwerkzeug, das folgendem Zweck dient:

- Die Front Office Mitarbeiter durch die Erklärung über die Prozesse, Mittel und Werkzeuge für die Erledigung ihrer Arbeit zu informieren und zu trainieren, dadurch soll das Management der von der Abteilung auszuführenden Funktionen zu optimieren.

- Durch die einfach zugänglich gemachten, wichtigen Informationen Fragen zu klären.

- Gute Umweltschutzmaßnahmen einzuführen, die un ermöglichen, unsere tägliche Arbeit nachhaltig und umweltverträglich zu erledigen.

Wir bei NH Hoteles streben danach, unseren Gästen excellenten Service zu bieten, um eine höchstmögliche Gästezufriedenheit zu erreichen, diesen Gedanken teilen wir mit allen Mitarbeitern unserer Hotelgruppe. Um dies zu erreichen müssen wir:

- Unseren Gästen Produkte und Leistungen anbieten, die ein qualitative hochwertiges Preis-Leistungsverhältnis einhalten und die auf unseren Service Standards und unserem Management beruhen, und unseren Gästen eine schnelle und professionelle Antwort auf ihre Bedürfnisse geben.

- Unseren unternehmerischen Geist und die Geschäftsprozesse standing verbessern.

- Die Weiterentwicklung und Innovation attraktiver Produkte und Leistungen mit den vorhanden Techniken und Mitteln fördern, um die Rentabilität zu steigern.

- Eine solide Beziehung mit all unseren Geschäftspartnern erhalten (Firmen, Agenturen, Lieferanten, etc.)

Wir halten Prozesse für ein Schlüsselelement zur Verfolgung der Firmenstrategie, die es uns ermöglichen, unser einzigartiges Managementmodell zu erhalten.

Der Hotel Manager kennt die Richtlinien dieser Verfahren und ist verantwortlich für ihre erfolgreiche Einführung und Umsetzung.

2 Merkmale der Gastbetreuung

1.1 Was der Gast schätz

Das Image der Hotelkette beeinflusst den Gast bei seiner Entscheidung für ein Hotel. Er wird das Hotel aussuchen, das ihm die von ihm gesuchten Produkte und Leistungen zum bestmöglichen Preis anbietet.

Der Gast schätzt Komfort, Aufmerksamkeit und Sicherheit. Ein guter und aufmerksamer Service am Front Office deckt seine Bedürfnisse.

1.2 Gastloyalität

Zufriedene Gäste sind auch loyale Gäste. Es ist sehr wahrscheinlich, dass ein zufriedener Gast auch andere Hotels der Kette bucht und möglicherweise sogar neue Gäste wirbt.

Ein unzufriedener Gast teilt seine schlechte Erfahrung mit mehr Menschen, als ein zufriedener Gast. Es muss uns klar sein, dass es viel schwieriger ist, einen unzufriedenen Gast zu uns zurückzuholen, als einen zufriedenen zu halten.

Es gibt viel Aspekte, die den Gast in der Wahrnehmung unserer Hotelkette beeinflussen; kleine Details und zufriedene Mitarbeiter geben NH Hoteles die menschliche Wärme, die die Gastzufriedenheit beeinflusst.

Der Gast kommt zu uns, um eine von ihm benötigte und erwartete Leistung zu bekommen. Seine Erfahrung in unseren Hotels wird ihn dazu bringen wiederzukommen, oder eben nicht. Der Schlüssel ist also, nicht nur seine Bedürfnisse abzudecken, sondern seine Erwartungen an uns zu übertreffen.

3 Grundlegende Verhaltensregeln

3.1 Mitarbeiter Profil am Front Office

Die Eigenschaften, die einen Front Office Mitarbeiter ausmachen:

- **Die Berufung, anderen zu dienen**. Wir finden einen Sinn, unsere Fähigkeiten anzubieten, für das Wohlbefinden anderer Personen. Wir werden den direkten Kontakt mit ihnen genießen und wir freuen uns darauf, dieses zu tun.

- **Wahrnehmungsfähigkeit**. Wir sind aufmerksame Personen und wir haben die Fähigkeit zu erkennen und zu interpretieren, was wir wahrnehmen, und wir können das Ende einer ungewöhnlichen Situation voraussehen.

- **Freundlichkeit**. Die Personen denen wir begegnen, werden wir mit Herzlichkeit und Freundlichkeit gegenübertreten. Deshalb werden wir positive Gefühle in ihnen wecken und sie dazu bringen uns zu vertrauen.

- **Mitgefühl**. Wir erkennen leicht die Stimmung der Menschen und ihre Gefühle, das hilft uns sie zu verstehen und können uns besser in ihre Lage versetzen.

- **Motivation**. Wir verstehen die Ziele und den Bereich unserer Aufgaben; wir fühlen Interesse und Genugtuung dabei. Und deshalb glauben wir daran mit Sorgfalt zu handeln, was mit Vorsicht und Schnelligkeit geschieht.

- **Eigenständigkeit und Verantwortung** Wir entscheiden gemäß der NH Ziele und Werte, und nach unserer Position und der Aufgaben die wir erledigen ohne andere Mitglieder des Teams ständig um Hilfe bitten.

- **Kommunikationsfähigkeit**. Wir wissen was wir sagen wollen weil wir es verstehen und wir können es mit Klarheit erklären. Auftrag und Ausdruckskraft, immer darauf achten, dass die vor uns stehende Person unsere Nachricht versteht. Wir werden versuchen die Worte und die Reihenfolge so oft wie nötig zu ändern, bis der Gesprächspartner die Nachricht versteht.

- **Gutes Niveau der fachlichen und technischen Kenntnisse**. Wir sind bereit, alle Aufgaben, die wir übernehmen, zu erfüllen und wir haben ein offenes Ohr um neue Aufgaben zu lernen, sowie Kenntnisse anzueignen, die die Qualität unserer Arbeit verbessern könnten.

3.2 Das Bild des Personals an der Rezeption

Unsere Vorstellung: Das Bild unseres Front-Office Personal ist sehr wichtig, da es die allererste Wahrnehmung ist, die der Kunde, wenn er ins Hotel kommt, hat. Das ist meistens der gesamte Eindruck, den der Gast vom Hotel hat.

Aufgrund dieser Bedeutung, ist es wichtig, dass wir den ersten Eindruck beeinflussen, so dass der Gast einen guten ersten Eindruck hat. Wichtig ist es auch zu wissen, was er über das gesehene denkt und dieses auch positiv zu beeinflussen.

Die Uniform:

- Während der Arbeitszeit wird die offizielle, saubere und gebügelte NH Uniform getragen.
- Die Uniform wird immer geschlossen getragen.
- Wir haben immer eine Ersatzuniform im Hotel.
- Die Uniformen werden nicht mit persönlichen Assecoires verändert.
- Wir informieren unsere Vorgesetzten, wenn wir Uniformteile ersetzen müssen.
- Die Schuhe sind rutschfest und dunkel (falls vom Hotel gestellt, müssen diese getragen werden)

Das Namensschild:

- Alle Mitarbeiter de NH Hotels, sowie interne Mitarbeiter, müssen ein Namensschild tragen.
- Das Namensschild muss in der oberen linken Seite des Jackett mit dem Namen (wenn die Person mehr als einen Vornamen hat, wird einer verkürzt) und dem Nachnamen angebracht sein
- Alle Hotels haben eine „DYMO Markierung“ Maschine um die Aufkleber für das Schild zu drucken. Das Band sollte durchsichtig oder Silber sein.
- Die Farbe der Buchstaben ist Schwarz; die Druckgrösse ist in Avenir 12. Der Anfangsbuchstabe wird in grossen Buchstaben geschrieben und der Rest des Namens in kleinen Buchstaben.
- Verwenden Sie die Fahnen, entsprechend den Sprachen, die die Person fließend spricht..
- Es gibt spezielle Tags für die internen Mitarbeiter
- Das NH & YOU Zeichen muss auf der oberen linken Seite des Jacketts über dem Namensschild sein.

Erscheinung:

	Dezentes Make-up
	Keine prunktvollen Juwelen
	Saubere Schuhe und richtige Absatzhöhe
	Im Falle von langen Haaren muss das Haar zusammengebunden werden
	Natürliche Farbe der Unterwäsche
	Wenn wir Nagellack verwenden benutzen wir sanfte und diskrete Farben.
	Lange Haare sind nicht erlaubt
	Gut rasiert, gut gewachsener Bart oder Schnurrbart
	Saubere Schuhe und richtig gebundenSchnürsenkel
	Keine Ohrringe
	Leichtes Parfum
	Klassische schwarze Schuhe
	Sauber und gekämmtes Haar
	Kein Piercing im sichtbaren Teil des Körpers
	Natürliche Haarfarbe,nicht auffällig
	Saubere und gepflegte Nägel, kurze Nägel für Männer, kurz oder mittellang für Damen
	Wir können nur eine dezente Armbanduhr tragen und/oder Ring (keine Kette oder Armbänder aus Sicherheitsgründen)

Hygiene:

- Tägliche Körperpflege ist sehr wichtig und Deodorant verwenden.
- Vermeiden Sie starke Düfte.

Persönliche Gegenstände:

- Es ist nicht gestattet persönliche Mobiltelefone oder andere elektronische Geräte während der Arbeitszeit zu benutzen.
- Alle persönlichen Gegenstände sollten in den Schließfächern/Spinden gelassen werden.

Ordnung und Sauberkeit:

Diese Begriffe sind weltweit bekannt und ohne Zweifel sind sie auch das leistungsfähigste Werkzeug sich um Details zu kümmern und überträgt unser Erscheinungsbild und unsere Bereitschaft. Sauberkeit ist eine Verantwortung die von allen geteilt und gesehen wird.

Besonderheiten:

- Alle Produkte sind an ihrem entsprechenden Platz (Stühle, Schirmständer, Gepäck oder Pakete, welche die Kunden zum Überwachen abgegeben haben).
- Tägliche Zeitungen sind vorhanden.
- Die Mülleimer sind leer.
- Der Check-in Schalter ist staubfrei.
- Die Aschenbecher sind sauber.
-

- Die Blumen sind in einem guten Zustand.
- Die Musik, die Lichter und die Halle ist richtig klimatisiert.
- Alle Datensätze, Benachrichtigungen und alle Arten von Dokumenten sind ausser Sichtweite des Kunden.
- Die Information für den Wechselkurs ist an einer sichtbaren Stelle.
- Es gibt keine Flecken auf den Teppichen..
- Marketing Produkte (NHWORLD, Agua de la Tierra, digitale Bilderrahmen, etc.) sind richtig plaziert und unterbrechen die Kommunikation mit dem Kunden nicht.
- Die Bildschirme der Computer sind für eine korrekte Kommunikation mit dem Kunden, gestellt und nicht eine Wand zwischen uns.

Wenn wir Dokumente verwalten, müssen wir gut organisieren, sodass wir keine Dokumente verlieren oder verlegen. Ordnen Sie die Unterlagen in den entsprechenden Ordnern oder Schubladen. Wenn die Anzahle der anreisenden und kommenden Gäste sehr hoch ist und wir keine Zeit haben die Ablage zu tätigen, um Chaos zu vermeiden, werden wir diese durch eine Klammer zusammenklammern.

3.3 Grundlegende Höflichkeit Regel

Die grundlegende Höflichkeitsregel garantiert eine professionelle Aufmerksamkeit.

- Sobald sich ein Kunde nähert, nehmen wir eine formale Haltung an, wir werden unsere Augen heben, überwachen und Aufmerksamkeit zeigen, Schimpfwörter sowie, abfällige Bewegung und „Fehl am Platz“ Kommentare, vermeiden.
- Reden Sie den Kunden**, wenn der Name bekannt ist mit dem Namen an.**
- Unsere Gast sprechen wir nicht mit dem Vornamen an, auch wenn er/sie regelmäßiger Gast ist, außer es wird vom Gast gewünscht. Auch wenn der Gast uns vorher aufgefordert hat ihn zu Duzen, werden wir ihn niemals vor anderen Duzen.
- Seien Sie freundlich, höflich und effizient mit dem Kunden.
- Sprechen Sie mit dem Kunden in einer hörbaren Lautstärke, aber nicht zu laut, sodass die anderen Kunden alles mitbekommen.
- Bemühen Sie sich um eine gute Beziehung mit dem Kunden, jedoch ohne sein Vertrauen zu missbrauchen.
- Immer die Kunden bei Ankunft begrüssen, und eine gute Reise bei der Abfahrt wünschen.
- Bleiben Sie diskret und geben Sie nie Details von anderen Kunden preis, die in unserem Hotel wohnen oder anreisen. Unter keinen Umständen werden wir vor einem Kunden einen anderen Kunden kritisieren, auch wenn ein Kunde es tut.
- Verwenden Sie höfliche Vokabeln.
- Benutzen Sie keine Schimpfwörter.
- Nicht zu viel gestikulieren.

- Machen Sie keine unangenehme Bemerkung.

- Vermeiden Sie Gespräche von internen oder persönlichen Angelegenheiten in Gegenwart des Kunden oder in öffentlichen Bereichen.

- Immer in die Augen des Kunden schauen, wenn er zu uns spricht

- Machen Sie keine privaten Anrufe in der Arbeitszeit ohne ausdrückliche Genehmigung von ihrem Vorgesetzten. Wir werden niemals dazu das Front-Office Telefon oder die Telefonzentrale gebrauchen. Denken Sie daran, ein Kunde könnte versuchen uns zu erreichen und wir sind dadurch nicht erreichbar.

- Danken Sie dem Kunden immer herzlich nach jedem Gespräch.

- Verwenden Sie immer “bitte” und „danke“ für jede Frage oder Anfrage, die wir an den Gast stellen oder er an uns.

- Achten Sie auf die nonverbale Kommunikation. Denken Sie daran, wir sind die ganze Schicht lang in einem Theaterspiel.

- Stellen Sie ihr Mobiltelefon während der Schicht aus. Wenn es einen wichtigen Grund gibt, kann man es auch auf lautlos stellen.

- Nie über den Preis vor dem Kunden sprechen. Wenn wir es nicht vermeiden können, bitte so versuchen, sodass es andere Kunde nicht hören können. Wir können den Preis für den Kunden auf ein Blatt Papier schreiben, aber den genauen Preis werden wir nie laut aussprechen.

- Kein Kaugummi kauen, nicht essen oder trinken an der Rezeption.

- Lesen Sie keine Zeitung an der Rezeption auch wenn der Kunde es nicht sehen kann.

- Verwenden Sie keine unser berufsbezogen Umgangssprache mit dem Kunden (zum Beispiel: Partei-ID; Check-in; Check-out; 20 Stunden etc.)

3.4 Sicherheitsprotokoll

Einer der Aspekte, wo Front-Office mehr Vorsicht walten muss, ist die Sicherheit, da es sich direkt auf unseren Service und das Image von NH Hotels auswirkt. Wir definieren die grundlegenden Sicherheitsregeln, die sorgfältig beachtet werden müssen:

- Im Moment mit der Begrüßung oder in einer anderen Interaktion mit dem Kunden werden wir nie seine Zimmernummer sagen, sondern nur in welchem Flur sich das Zimmer befindet.

- Auf jeden Fall werden wir Information über unsere Kunden an Dritte weiterleiten. Wir werden auch keine Auskünft geben über:

    - Zeit der Ankuft oder Abfahrt (es wird häufig gefragt, wann ist er abgereist, wann kommt er wieder usw.)

    - Informationen jeglicher Art.

    - Datum der Anreise oder Abreise.

- Alle Daten über frühere Aufenthalte oder Kunden, oder irgendwelche Daten über zukünftige Buchungen.

- Wenn wir einen Anruf für eine Kunden erhalten, werden wir direkt den Anruf zum Zimmer durchstellen, ohne dem Anrufer Auskunft über die Zimmernummer zu geben, auch wenn er es verlangt.

- Wir werden nur einen Zweitschlüssel herausgeben, wenn die Person uns einen gültigen Ausweis zeigt oder bestätigt wird, dass die gleiche Person oder eine Person durch den Auftraggeber autorisiert wurde.

- Um diese Genehmigung zu bestätigen, nehmen wir den vollen Namen der Person die den Zweitschlüssel anfordert auf. Wenn die Person nach einen Zweitschlüssel fragt, werden wir seine Identität mit dem Ausweis überprüfen.

- Wir berücksichtigen, dass für alle Zimmer, auch Tageszimmer die gleichen Regeln zu befolgen sind. Wenn wir nach dem Schlüssel gefragt werden, benötigen wir eine gültige ID von einer berechtigten Person.

- Jedes Element oder Objekt welches an der Rezeption für eine andere Person, abgegen wird, wird erst nach einem ID check ausgehändigt. Wir bitten den Kunden den vollen Namen der Person, die zur Abholung kommen wird, mitzuteilen.

- Halten Sie Ihre Stimme hörbar für den Kunden, nicht aber für den Rest der Personen.

- Wir müssen das Kommen und Gehen von Personen im Hotel wachsam beobachten. Wir empfehlen alle Leute zu grüssen die das Hotel betreten oder verlassen. Viele werden unsere Freundlichkeit nicht schätzen, es ist aber auch eine Sicherheitskontrolle. Seien Sie besonders vorsichtig in den Momenten wenn sich viele Leute in der Hotelhalle befinden, vor allem wenn es Leute am check-in Schalter (auschecken oder einchecken) Vor allem müssen wir darauf achten, wenn es personen sind die hinter dem Gast stehen mit dem wir uns gerade unterhalten.

- Verlorenes Gepäck. Wen ein Gepäckstück in der Halle vergessen wurde muss es sofort in den Gepäckaufbewahrungsraum gebracht werden.

- Wir notieren das Datum und die Zeit der ungewöhnlichen Situation, um die Suche in den Sicherheitstapes schneller finden zu können.

- Wir werden sicherstellen, dass alle Notausgänge klar angegeben sind und frei von Hindernissen.

- Wenn wir eine verdächtige Person erkennen, werden wir es sofort melden.

Unsere Beziehung mit dem Kunden basiert auf Vertrauen. Wir müssen dem Kunden die Garantie geben, dass wir dieses Vertrauen verdienen. Deswegen versprechen wir, unseren Sicherheitsstandards zu folgen.

4 Aufbau des Handbuchs

Entlang den Dokumenten finden wir Symbole:

Vor der Ankunft des Gastes

Ankunft des Gastes

Aufenthalt des Gastes

Abreise des Gastes

Aufgabe und Verantwortung