



Vor der Ankunft des Gastes



Ankunft des Gastes



Aufenthalt des Gastes



Abreise des Gastes



Aufgaben und Verantwortung

## Aufenthalt des Gastes

Veröffentlicht: Juli 2012

Updated version: Juli 2012

Code: 99-00-02-PR-G-12-00

### Ziel und Umfang

Das Ziel dieses Verfahrens liegt darin, die Faktoren und die Einstellung die wir dem Gast gegenüber haben, zu definieren, um dem Gast einen angenehmen Aufenthalt zu garantieren.

Außerdem werden wir die Schritte und Richtlinien zu Fragen, Anforderungen und den häufigsten Wünschen des Gastes an der Rezeption des Hotels, bestimmen. Es wird ein Verfahren erläutert, um den Gast eine gute Hospitality zu bieten:

### Zusammenfassung

- 1 Tägliche Serviceleistung
  - 1.1 Betreuung des Gastes
  - 1.2 Anfragen für Informationen
  - 1.3 Anfrage für medizinische Versorgung und / oder Ausgabe von Medikamenten
  - 1.4 Duplikat des Schlüssels
  - 1.5 Zimmertransfer
  - 1.6 Anfragen Dokumente zu drucken
  - 1.7 Verleihen von Gegenständen
  - 1.8 Anfragen für Informationen von der Polizei
- 2 Verwandte Prozesse
- 3 Validierungs Verfahren

### 1 Tägliche Serviceleistung

**Verantwortlich: Front Office Personal**

#### 1.1 Betreuung des Gastes

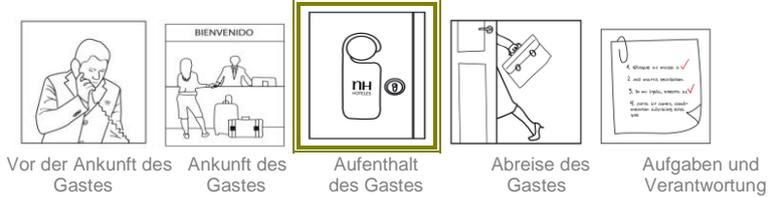


Die Kundenzufriedenheit wird durch die folgenden Elemente sichergestellt:

- Das Gefühl sich an einem herzlichen und gemütlichen Ort zu befinden
- Die Sicherheit von professionellem und kompetentem Personal umgeben zu sein
- Eine herzliche und persönliche Begrüßung
- Eine professionelle, freundliche und herzliche Kontaktaufnahme
- Das Interesse an seiner/ihrer Person und deren Wünsche, inkl. aller Antworten
- Die Sorge um die Bedürfnisse und das Wohlergehen
- Eine schnelle Lösung für seine/ihre Probleme

Sobald der Gast im Hotel ist, müssen wir sicherstellen, dass ein herzlicher und gemütlicher Aufenthalt geboten wird. Wir müssen zu jeder Zeit zeigen, dass wir uns um das Wohlergehen von ihm/ ihr sorgen. Wir müssen ein gutes Image präsentieren und die Erwartungen ab dem Moment der Ankunft stets erfüllen.

Organization Department – Kundenservice



Während des Aufenthaltes des Gastes, ist es von äußerster Wichtigkeit, verschiedene Prinzipien des Services anzuwenden, die im Formular 4x2 und "3 sind zu viel" dargelegt sind. Zusätzlich müssen wir verschiedene Richtlinien befolgen, um sicherzustellen, dass sich der Gast immer willkommen fühlt und sein/ihr Aufenthalt im Hotel so angenehm wie möglich ist:

- Jedes mal wenn wir uns mit Gästen unterhalten, werden wir uns deren Nachnamen (Treue/Stammgäste und oder bevorzugte Gäste) merken, um sie auf eine persönliche Art begrüßen zu können, wenn wir sie sehen.
- Auf jeden Fall, werden wir lächeln und den Gast herzlich begrüßen, immer wenn sie sich der Rezeption nähern oder wir sie treffen. Ein einfaches "*Guten Morgen*" oder "*Guten Tag*" mit Blickkontakt ist das Minimum.
- Immer wenn wir uns dem Gast zuwenden, schauen wir ihn/sie an und halten Blickkontakt.
- Wir nutzen Ausdrücke, wie "*Ist alles zu Ihrer Zufriedenheit? Falls Sie Hilfe benötigen, zögern Sie bitte nicht uns zu informieren*".
- Falls der Gast einen besonderen Service des Hotels wünscht, versuchen wir dies zu erfüllen.
- Wir sollten in der Lage sein, den Anfragen des Gaste gerecht zu werden, indem wir auf die kulturellen Angebote oder Freizeitanlagen des Hotels und/oder der Stadt/Region verweisen, genauso wie wir wissen sollten, Empfehlungen gemäß der Interessen des Gastes zu tätigen.
- Es ist von Nutzen, uns auf dem neuesten Stand zu halten, bezüglich der besonderen Veranstaltungen, die in dem Bereich des Hotels / der Stadt stattfinden, um dem Gast darüber Informationen geben zu können.

## 1.2 Anfrage für Informationen

Wir müssen in Betracht ziehen, mit welcher Art von Gast wir arbeiten, (Business oder Leisure) um ihre Bedürfnisse voraussehen zu können .



- Es ist sehr wahrscheinlich, dass ein Gast der sich im Hotel zu Freizeit Zwecken befindet, Informationen über interessante Orte zum besuchen, kulturelle Angebote etc. benötigen wird. Im Allgemeinen werden sie unsere Empfehlungen erfragen und schätzen, daher müssen wir darauf vorbereitet sein, eine professionelle Antwort geben zu können.
- Gäste die aufgrund geschäftlicher Angelegenheiten im Hotel übernachten, bleiben in der Regel wenige Nächte und benötigen praktische Informationen zum Beispiel über Wi-Fi-Verbindung, Transfers und die Entfernung und Dauer von Orten für Taxifahrten etc.

In jedem Fall, als wichtiger Teil unserer Arbeit an der Rezeption, sollten wir in der Lage sein alle nötigen Informationen zu geben und alle Anfragen oder Zweifel eines Gastes zu beantworten.

Jedes Hotel sollte Informationen der Stadt und Gegend wo es sich befindet haben und das gesamte Rezeptions-Personal sollte über diese Informationen, durch die folgenden Dokumente in Kenntnis gesetzt werden:

- **Freizeit:** Shows mit Uhrzeit und Spielplan, Bars und Restaurants.
- **Gastronomie:** Restaurants, Fast-Food, Cafes und andere lokale empfehlenswerte Gastronomieeinrichtungen. All diese Orte sollten durch die Kategorien der Art des Essens, Preise, der Entfernung vom Hotel, etc. gelistet sein.
- **Shoppen:** Gewerbegebiete, spezialisierte Geschäfte, Friseure und Einkaufszentren der Stadt und in der Umgebung des Hotels, Autoverleih, etc.
- **Kultur:** Museen, Theater, Kinos, Monumente, Kirchen, Touristenbusse, (Zeitplan, Preise und Haltestellen)



- **Kinder:** Vergnügungsparks, stündliche Kindertagesstätten, Freizeitparks, etc.
- **Andere:** Fitnesszentren, Apotheken, Lebensmittelgeschäft, Zeitungskiosks, Arbeitsämter, Krankenhäuser, Zahnärzte, Botschaften, Konsulate, Polizeistationen, Postfilialen, Tankstellen, Touristenbüros, etc.)

Diese gesamten Informationen sollten für das Personal des Front Offices zur Verfügung gestellt werden. Wenn ein Gast diese Informationen verlangt, werden wir sie ausdrucken und ihm/ihr mit einer zusätzlichen Erklärung überreichen.

Wir werden prüfen ob wir ausreichend Material haben und ob dieses im guten Zustand ist, um die geforderten Informationen dem Gast übergeben zu können. Sobald wir merken, dass wir nicht genügend Stadtpläne, Flyer und Karten haben, sollten wir das Material aufstocken, um dem Gast die kompletten Informationen, verbal und schriftlich, geben zu können. Wenn der Gast Informationen verlangt, sollten wir aufmerksam sein und Initiative ergreifen. Auch wenn es uns nicht möglich ist alle Anforderungen des Gastes zu erfüllen, sollten wir dem Gast zumindest unterstützend zur Seite stehen.

Wenn wir den Gast mit Informationen versorgen, sollten wir folgende Punkte in Betracht ziehen.



- **Immer wenn ein Gast eine Anfrage zu jeglichen Diensten hat, bieten Sie ihm/ihr immer unseren Service als erste Option an, um zu versuchen den Gast im Hotel zu behalten. Falls der Gast aus bestimmten Gründen diese erste Option ablehnt, werden Sie die anderen Alternativen außerhalb des Hotels erläutern.**

Hierzu sollten wir immer folgendes anbieten und uns damit auskennen:

- Die technischen Ausstattungen des Hotels (Telefon und Fax, Safe, Internetverbindung etc.) mit den Informationen zu den Preisen, Anleitungen und aktuellen Tarifen.
- Das Verzeichnis des Services des Hotels (Restaurant, Bars, Zimmerservice, Picknick, Sportanlagen, Schwimmbäder, Spas, Parkplätze, etc.) mit Preisen, Informationen zum Zeitplan und allen damit verbundenen Informationen.



Immer wenn Informationen über das Restaurant angefragt werden, müssen wir als erste Option das eigne Restaurant des Hotels anbieten. Wir müssen das Restaurant beschreiben, die Öffnungszeiten erläutern, die Speisekarte und Preise mitteilen, indem wir die Qualität unseren Services höchst empfehlen. Wir sollten in der Lage sein zu informieren und zu überzeugen. In anderen Städten hat NH andere Einrichtungen die den Gast ebenfalls interessieren könnten und wir empfehlen könnten. Wir sollten nicht vergessen, die anderen NH Einrichtungen die dem Gast zu Verfügung stehen, zu empfehlen, auch wenn sich diese nicht im Haus befinden. Alle Restaurants sollten an der Rezeption bekannt sein. Im Falle, dass der Gast nach einem externen Restaurant fragt, sollten wir die Informationen zu Verfügung stellen, indem wir ihm/ihr die Art des Essens, Telefonnummer und Adresse mitteilen. Falls der Gast uns bittet ein Restaurant zu buchen, werden wir ihm/ihr die Reservierung bestätigen.

- In Betracht auf die **Touristeninformationen** die der Gast bei uns anfragen kann, werden wir gerne einen Stadtplan zu Verfügung stellen, auf dem wir zuerst den Standort des Hotels lokalisieren, gefolgt von den Orten gemäß Gastinteresse; zusätzlich die Anfahrt.
- **Stadtpläne und Informationen über das Verkehrsnetz** (mit den Fahrzeiten und Routen). Der Gast sollte über die besten Routen, um vom Hotel zu den wichtigsten Bereichen der Stadt zu reisen (Flughafen, wichtige Firmen, Museen..) informiert werden. Wir werden den Stadtplan dem Gast zur Verfügung stellen, auf dem wir zuerst den Standort des Hotels kennzeichnen. Aus diesem Grund müssen wir gute Kenntnisse über diese Informationen haben und falls es uns nicht möglich ist eine Antwort auf eine bestimmte Frage zu geben, müssen wir sicherstellen, dass wir wissen an welchen Stellen wir diese erfragen können, um dann die Informationen zu erhalten und weiterzugeben.



- Im Bezug auf die Mietwagenbuchungen, Spa, Fitnessraum, Private Touren, Karten für Vorstellungen, werden wir verschiedene Informationen bereithalten, um diese dem Gast zu geben. Falls das Hotel eine Vereinbarung mit einer externen Firma hat, werden wir den Gast über den Service informieren und ihm/ihr die Vorteile, von denen er/sie profitieren kann erläutern, wie zum Beispiel Prozente, etc.

Wir sollten einen einfachen Zugang zu den Kontaktnummern der verschiedenen Anbieter haben, sowie ein fundiertes Wissen über die Angebote.

### 1.3 Anfrage für medizinische Versorgung und / oder Ausgabe von Medikamenten

Im Falle, dass ein Gast medizinische Versorgung benötigt, werden wir sie über das nächste Krankenhaus informieren und / oder Ärztehaus oder Notaufnahme im Hotel (falls vorhanden) oder nächstliegend zum Hotel.

Im Falle eines Notfalls, werden wir den Notdienst informieren.

Stellen Sie dem Gast nie Medikamente zur Verfügung, informieren sie den Gast über die nächste Apotheke.

### 1.4 Duplikat des Schlüssels



Geben Sie Kopien von Schlüsselkarten nur nach vorheriger Identifikationen heraus, um sicherzustellen zu können, dass die Person, die das Duplikat des Schlüssels anfordert auch die selbe Person ist, die sich im Zimmer aufhält; ansonsten gemäß den Vorgaben bei anderen/fremden Gastes bezüglich der Herausgabe von Schlüsseln. Siehe, *Personal Data Protection Law (LOPD - FAQ's)*.

### 1.5 Zimmertransfer

Falls der Gast eine Änderung des Zimmers wünscht, wegen technischen Problemen, Sauberkeit oder falls das Zimmer seinen/ihren Erwartungen nicht entspricht, werden wir die Situation gemäß dem folgendem Verfahren regeln, *Suggestions, complaints and claims*.

Je nach der Verfügbarkeit werden wir dem Gast ein neues Zimmer zur Verfügung stellen; Wir werden die gleiche Art des reservierten Zimmers zu Verfügung stellen und versuchen die Anforderungen des Gastes so weit wie möglich zu erfüllen (Raucher, höheres Stockwerk, etc.). Alle Kosten werden automatisch durch das NHS System auf das neue Zimmer übertragen und wir werden die Dokumente des Gastes in das entsprechende Fach umsordieren.

Falls das Hotel einen Pagen hat, werden wir seine/ihre Hilfe mit dem Zimmerumzug anbieten; falls der Zimmerumzug zu einem Zeitpunkt gewünscht wird, wenn sich der Gast nicht im Zimmer befindet, werden wir den Umzug des geschlossenen Gepäcks anbieten.

Informieren Sie die die Housekeepingabteilung über die Änderung und nehmen sie dies schriftlich auf, damit es in der Zimmeraufteilung dargestellt wird.

### 1.6 Anfrage Dokumente zu drucken

Sollte der gast nach ausdrucken von Dokumente fargen (z.B.: Boardingpass) In diesen Fällen werden wir den Gast informieren, dass wir ( falls vorhanden ! ) einen Drucker im Business Center zu deren Verfügung bereit stehen haben oder wir bieten dem Gast an es für ihn/sie zu drucken.



Falls wir es selber über die Computer des Hotels drucken, nehmen Sie nie jegliche Arten von Speichermedien an (z.B.: Speicherkarten/USB Sticks), aus Sicherheitsgründen unseres EDV Systems. Lassen Sie sich das Dokument per Email senden.

Informieren Sie den Gast ebenfalls über die ggf. bei entstehenden Kosten ( z.B. bei einer hohen Anzahl an Dokumenten die gedruckt werden müssen).

### 1.7 Verleihen von Gegenständen

In manchen Fällen gibt es Gegenstände, die an den Gast verliehen werden können: Handtücher für das Schwimmbad, Handy-Ladegeräte, Regenschirme, etc.. Normalerweise entstehen hierbei keine zusätzlichen Kosten, jedoch wird in manchen Fällen eine Pfandzahlung verlangt, die dem Gast nach der Rückgabe zurückgezahlt wird. Die Pfandzahlung sollte ohne Steuern über das System erfolgen, mit einer Quittung für den Gast.

Wir sollten immer ein Verzeichnis der Gegenstände führen und stets aktualisieren; der Gast sollte beim Check-Out an die Rückgabe erinnert werden.

### 1.8 Anfragen für Informationen von der Polizei

Es ist unsere Pflicht mit der Polizei zu kooperieren, dies betrifft auch die Bereitstellung von Informationen über Gäste im Haus; immer und wenn wir eine schriftliche Abfrage seitens der Polizei erhalten. siehe *Schutz Personenbezogenen Daten-Gesetzes (FAQ's)*

## 2 Verwandte Prozesse

Schutz Personenbezogenen Daten-Gesetzes (FAQ's)  
Anregungen, Beschwerden und Anforderungen

## 3 Validierungs Verfahren

Version	Corporate area	Genehmigt von		Datum der Genehmigung
1	Operations <b>(Process Owner)</b>	Operations Control Director	Anja Loijens	Juli 2012
	Internal Audit	Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Resources	SVP Internal Audit		
	Strategy & Development	SVP Human Resources		
	Management Committee			SVP Quality & Competition