Porter-Service

Veröffentlicht: Juli 2012	Updated version: Juli 2012	Code: 99-00-02-PR-G-10-00

Ziel und Umfang

Für Hotels die den Gepäckservice anbieten, stellt diese Vorgehensweise sicher, dass die verantwortliche Person die Aufgaben wie den Gast bei der Ankunft, der Abreise und bei jedem Service im Zusammenhang mit dem Gepäck, begleitet.

Der Portier ist eine der ersten Personen die direkten Kontakt zum Gast aufnimmt, dies wird somit den ersten Eindruck des Gastes im Bezug auf unseren Service bestimmen.

Zusammenfassung

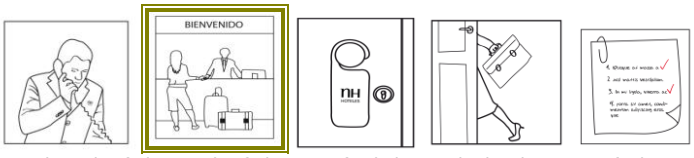
1 Tägliche Serviceleistung
1.1 Service bei Ankunft
1.2 Service während des Tages
1.3 Service bei Abreise
2 Was tun wenn…
2.1 Wir ein Schaden / Mangel bei Ankunft des Gastes festgestellt oder ist das Zimmer nicht in Ordnung
2.2 Der Gast anmerkt, dass das Zimmer nicht zufriedenstellend ist
2.3 Wir etwas verdächtiges am Gast bemerken
2.4 Der Gast ohne Gepäck reist
2.5 Bei der Ankuft einer Gruppe
2.6 Wenn der Hotelpage bei dem einchecken des Gastes nicht verfügbar ist
3 Verwandte Prozesse
4 Validierungs verfahren

1 Tägliche Serviceleistung

***Verantwortlich*: Hotelpage / Portier / abgestellter MA**

1.1 Service bei Ankunft

Das Personal das diesen Service anbietet, wird immer im Flur oder beim Eingang des Hotels sich aufhalten, um sichtbar für den ankommenden Gast zu sein. Somit immer aufmerksam sein bei der Ankunft unserer Gäste.



Vor der Ankunft des Gastes | Ankunft des Gastes | Aufenthalt des Gastes | Abreise des Gastes | Aufgaben und Verantwortung

Bei der Ankunft des Gastes wird der Hotelpage ihn/sie höflich immer Willkommen heißen. *(“Guten Morgen (enstprechender Tagesgruß), Willkommen im NH ……., darf ich Ihnen bei Ihrem Gepäck behilflich sein”?)* Der Hotelpage wird sich somit um das Gepäck kümmern und auch seine Unterstützung anbieten um den Weg zur Rezeption zu zeigen / zu begleiten). Ebenso steht er als Ansprechpartner bereit, um Fragen zur Parkplatzsituation zu beantworten.

(„Bitte folgen Sie mir zur Rezeption”, mein Kollege/in wird sich um alles weitere kümmern”)

Falls es mehrere Koffer gibt, laden Sie diese auf einen Wagen und stellen Sie es zur Seite bis der Gast eincheckt hat. Halten Sie das Gepäck im Lagerraum nur wenn das Zimmer nicht verfügbar ist. Für weitere Informationen, siehe *Gepäcklagerung und Packdienste.*
Sobald der Gast an der Rezeption registriert wurde, wird der Hotelpage zuständig sein, den Gast zum Zimmer zu begleiten und ihm/ihr mit dem Gepäck zu helfen. Er wir auf höfliche Art und Weise die Gelegenheit ergreifen um für den Service des Hotels zu werben.

Der / Die Rezeptionist/in wird dem Hotelpagen den entsprechenden Schlüssel und die Identifikationskarte übergeben, genauso wie die Anweisung den Gast auf sein Zimmer zu begleiten. Ab diesem Moment muss der Hotelpage wie folgt vorgehen:

- Schauen Sie sofort auf die Willkommenskarte um den Namen des Gastes und die Zimmernummer zu erfahren und teilen Sie dem Gast mit, dass Sie ihn/sie begleiten werden.

- Auf dem Weg zum Zimmer, werden wir den Gast mit seinem Namen ansprechen und fragen ob er/sie einen angenehme Anreise hatte(n) und ob sie schon mit dem Service des Hotels bekannt sind. Falls möglich, werden wir die Möglichkeit ergreifen und für den Service des Hotels und die Umgebung werben (Restaurants, Schwimmbad, jegliche Unterhaltungsmöglichkeiten, Strand, Wellness, etc.) Für weitere Informationen, siehe das Verfahren *Customer Service.*

- Wenn wir den Aufzug erreichen, werden wir den Gast immer zuerst hinein gehen lassen.

- Bei Ankunft auf der Etage, wird der Gast als erstes hinausgehen und wir werden ihm mitteilen in welche Richtung er/sie gehen muss.

- Bevor Sie die Zimmertür öffnen, klopfen Sie mit ihrer Hand und falls keine Antwort folgt, öffnen Sie das Zimmer, machen Sie das Licht an und bitten Sie den Gast einzutreten. Legen Sie das Gepäck auf die Gepäckablage.

- Die Tür wird offen bleiben, solange der Hotelpage sich im Zimmer befindet.

- Falls es Tag ist, werden wir die Vorhänge öffnen um das Tageslicht zu sehen.

- Danach, erklären Sie dem Gast die technischen Hauptelemente, wie Licht, Klimaanlage, Heizung, Fernseher, Föhn, Schränke, Safe … funktionieren, genauso wie den Service des Reinigungsservices und der Minibar.

- Bevor Sie das Zimmer verlassen, fragen sie den Gast ob alles zu seiner/ihrer Zufriedenheit ist und teilen Sie ihm/ihr die Telefonnummer mit, im Falle das er/sie etwas braucht. Übergeben Sie ihm/ihr die Willkommenskarte und wünschen Sie einen angenehmen Tag.

- Falls bei der Beendigung des Dienstes, der Gast ein Trinkgeld anbietet, danken Sie dem Gast und behalten Sie das Geld ohne den Extrabetrag einzubuchen. Falls ein Trinkgeld nicht angeboten wird, deuten Sie dem Gast gegenüber nichts an.

- Verabschieden Sie sich vom Gast und schließen Sie vorsichtig die Tür um Lärm zu vermeiden. (*“Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt im Hotel, auf Wiedersehen Herr/Frau xxx”*

1.2 Service während des Tages

Während des Aufenthalts des Gaste, sollen die folgenden Aufgaben vom Hotelpagen ausgeführt werden:

- Liefern Sie Nachrichten an das Zimmer, wie im Verfahren *Besuch, Anrufe und Nachrichten*, beschrieben.
- Führen Sie die Sicherheitsaufgaben aus, wie Kontrolle und Identifizierung aller Gäste des Hotels, genauso wie Besuche gemäß dem Identifikations-Verfahren in *Besuch, Anrufe und Nachrichten* fixiert.
- Nehmen Sie sich den Wünschen und Vorschlägen der Gäste an und leiten Sie diese an Ihren Vorgesetzten weiter, falls diese nicht nach dem den Angaben im Verfahren *Vorschläge, Beschwerden und Wünsche,* geregelt werden können.
- Prüfen Sie die Pakete die abgegeben worden sind und ob es etwas gibt, dass für den Tag ansteht zum Verteilen an unsere Gäste oder verschaffen Sie sich einen Überblick von noch ausstehenden Lieferungen. Für weitere Informationen siehe *Gepäcklagerung und Packdienste.*
- Verteilen Sie die Post.
- Prüfen Sie den Bereich der Tageszeitungen mehrmals am Tag, um sie ordentlich zu sortieren und falls nötig, nachzufüllen, ggf.
- Müssen auch Zeitungen nach gekauft werden. Klären Sie dies mit dem FO Verantwortlichen ab.

1.3 Service bei Abreise

Wir werden die gewünschte Uhrzeit berücksichtigen, wenn wir das Gepäck von einen Stammgast oder spezial/bevorzugten Gast abholen. Für weitere Informationen siehe *Personalisierung und Vorteile.*

Wenn der Gast die Abholung seines Gepäcks wünscht, werden wir die folgenden Verfahren ausführen:

.

- Klopfen Sie an der Zimmertür, auch wenn die Tür geöffnet ist. Begrüßen Sie den Gast mit seinem/ihrem Namen und teilen sie ihm/ihr mit dass sie gekommen sind um das Gepäck abzuholen.
  "*Guten Morgen Herr/Frau XXX, ich bin gekommen um Ihr Gepäck, wie gewünscht, abzuholen. Darf ich bitte eintreten?"*
  Fragen Sie den Gast wie viele Gepäckstücke abgeholt werden sollen und bringen Sie diese an die Rezeption.
- Sobald der Gast Ihnen die Gepäckstücke gezeigt hat, werden wir einen Kofferanhänger zur Identifizierung anbringen
- Beobachten Sie unauffällig ob sich gebrochene oder beschädigte Gepäckstücke im Zimmer befinden und falls dies der Fall ist, benachrichtigen Sie die Rezeption.
- Falls der Gast Sie begleitet, nutzen Sie die Gelegenheit und fragen Sie ihn/sie ob ein Taxi benötigt wird und falls dies der Fall ist, benachrichtigen Sie die Rezeption.

- Verabschieden Sie sich immer vom Gast, indem Sie ihm/ihr einen Guten Tag / Reise wünschen.

  ("Ich wünsche Ihnen eine angenehme weitere Reise, und hoffe Sie bald wieder bei uns im NH …….. begrüßen zu dürfen")

- Falls der Gast Ihnen ein Trinkgeld gibt, bedanken Sie sich und buchen Sie nie den empfangenen Betrag.

Wenn der Gast sein Gepäck selbst herunter bringt, seien Sie aufmerksam und helfen Sie dem Gast, falls wir seine/ihre Gegenwart bemerken. Bieten Sie dem Gast unseren Gepäckservice und ein Taxi, unaufgefordert, an. *Gepäcklagerung und Paketservice.*

2 Was tun wenn…

2.1 Wir ein Schaden / Mangel bei Ankunft des Gastes festgestellt oder ist das Zimmer nicht in Ordnung

Falls Sie jegliche Art der Beschädigung / eines Mangels im Zimmer feststellen, wie nicht ordnungsgemäß aufgehängte Vorhänge, eine durchgebrannte Glühbirne oder dass etwas fehlt (Handtücher, Verzeichnis, etc.), entschuldigen Sie sich beim Gast und kontaktieren Sie umgehend die Rezeption um eine schnelle Lösung für den Gast zu finden. Wenn Sie zur Rezeption heruntergehen, informieren Sie sofort die entsprechende Abteilung, damit diese eine schnelle Lösung zu Verfügung stellen kann. Der Gast wird über die sofortige Abstellung des Magels informiert, oder bei nicht Behebung bieten wir direkt ein neues Zimmer an (s.u.).

2.2 Wenn der Gast anmerkt, dass sein Zimmer nicht zufriedenstellend ist

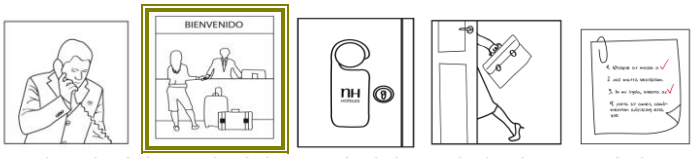
Übergeben Sie die Anmerkung an die Rezeption und warten Sie auf weitere Anweisungen. Entschuldigen Sie sich bei dem Gast und versichern Sie dem Gast mit höchster Besorgnis, dass wir unser Bestes tun werden um ihn/sie zufrieden zu stellen.

- Falls die Rezeption dem Gast ein anderes Zimmer zuweist, zeigen Sie dem Gast das Zimmer und behalten Sie das Gepäck in dem ersten Zimmer. Falls das zweite Zimmer für den Gast zufriedenstellend ist, werden wir ihn/sie informieren, dass sein Gepäck in das andere Zimmer gebracht wird und ihm/ihr einen neuen Schlüssel mit einer neuen Registrierungskarte, die sofort unterschrieben werden muss, geben.

- Falls uns die Rezeption informiert, dass der Gast herunterkommen soll um die Optionen für eine bessere Lösung ihm persönlich mitzuteilen, so begleiten wir den Gast und sind beim Gepäck gern behilflich. Wir selbst werden keinen Zimmertransfer ohne die Autorisierung der Rezeption veranlassen.

2.3 Wir etwas verdächtiges am Gast bemerken

Falls sie ein verdächtiges Auftreten vom Gast bemerken, Gepäck im schlechten Zustand, ein Haustier oder ähnliches vorliegt, informieren sie sofort die Rezeption darüber, um die richtigen Maßnahmen treffen zu können.



Vor der Ankunft des Gastes | Ankunft des Gastes | Aufenthalt des Gastes | Abreise des Gastes | Aufgaben und Verantwortung

2.4 Der Gast ohne Gepäck reist

Wenn der Gast eincheckt und wir merken dass er/sie wenig oder kein Gepäck hat, informieren wir die Rezeption unauffällig darüber, um sicherzustellen, dass der Gast das Konto vorab begleicht oder eine nötige Anzahlung geleistet wurde.
Vermerken Sie diese Zwischenfälle täglich im Memobuch / Übergabe, um die Informationskette an der Rezeption sicher zu stellen.

2.5 Bei der Ankunft einer Gruppe

Bei der Ankunft einer Gruppe, wird das Hotel den Gruppenleiter vorher informieren, dass die Gäste das Gepäck vorab mit ihren Namen beschriften sollen. Wenn die Gruppe ankommt, wird die verantwortliche Person an der Rezeption die Zimmerliste mit den zugeteilten Zimmern überreichen. Während des einchecken, ordnen Sie das Gepäck den Stockwerken entsprechend zu, um die Verteilung des Gepäcks zu beschleunigen.

Falls wir Koffer finden die nicht eindeutig beschriftet worden sind, werden wir diese im Gepäckraum verstauen, bis der Gast sich meldet. Wir erklären die zeitliche Verzögerung.
Den Gästen weisen wir den Weg zu den Zimmern und falls sich ein VIP Gast in der Gruppe befindet, werden wir ihn/sie zu seinem Zimmer begleiten.

2.6 Wenn der Hotelpage beim einchecken des Gastes nicht verfügbar ist

Die verantwortliche Person an der Rezeption, wird den Gast darüber in Kenntnis setzen, dass der Hotelpage im Hause unterwegs ist und dass sein/ihr Gepäck so bald wie möglich zum Zimmer gebracht wird. Kennzeichen Sie das Gepäck mit der entsprechenden Zimmernummer. Beim anschließenden abgeben des Gepäcks, werden wir uns für die Verspätung entschuldigen und den Vorgang gemäß den vorgegebenen Angaben weiterführen.

3 Verwandte Prozesse

Gepäcklagerung und Paketservice
Kundenservice
Besuch, Anrufe und Nachrichten
Kunden Personalisierung

4 Validierungs Verfahren

Version	Corporate area	Genehmigt von		Datum der Genehmigung
1	Operations **(Process Owner)**	Operations Control Director Chief Operations Officer	Anja Loijens Ramón Aragonés	Juli 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		
	Management Committee			Steering Minutes 09/07/12