



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

Turn down Service

Veröffentlicht: März 2012

Updated version: März 2012

Code: 99-00-03-PR-G-15-00

Ziel und Umfang

Dieses Dokument beschreibt die Einführung und Umsetzung des Turn down Service. Diese Leistung ist ein Zeichen für excellenten Service, der dem Gast angeboten wird, weshalb es so wichtig ist, die Details mit besonderer Aufmerksamkeit und Sorgfalt zu maximieren.

Die Hausdame ist für die korrekte Einführung und Umsetzung dieser Leistung verantwortlich.

Der Turn down Service ist in den hochwertigen und Luxus Segmenten Pflicht, optional bei NH nach der Entscheidung der GM.

Zumindest wird dieser Service wie beschrieben in *“Gast Personalisierung”* angeboten.

Zusammenfassung

- 1 Tägliche Arbeit
- 2 Verwandte Prozesse
- 3 Vorlagen und Archivierung
- 4 Validierungs Verfahren

1 Tägliche Arbeit

Um den Turn down Service auszuführen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

- Der Gesamtzustand des Zimmers wird kontrolliert (Aschenbecher, Mülleimer, Fernseher, etc.).
- Badezimmer und Handtücher werden gecheckt. Beachten Sie immer die Umweltkriterien wie beschrieben in *“Reinigung der Badezimmer”* woraus hervorgeht, dass Handtücher nicht gewechselt werden, außer sie sind dreckig, nass oder auf dem Boden.
- Entfernen Sie ggf Room Service Tablett.
- Tagesdecke abnehmen und ordentlich gefaltet ans Bettende legen.
- Bettdecke über Bett breiten und obere Seite ca. 30cm vom Kopfkissen umschlagen.
- Dekorative Kissen auf das Kopfkissen platzieren (wo zutreffend).
- Pyjama falten und auf das Bett legen, falls der Gast ihn sichtbar ausgepackt hat.
- Legen Sie ein Betthupferl und die Fernbedienung auf das Nachtschränkchen.

Organization Department – Turn down Service



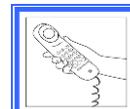
Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

- Slipper auf den Bettvorleger (wo zutreffend) in Richtung Bett stellen.
- Zuletzt die Lichter, die nicht vom Bett aus bedient werden können ausschalten und Verdunkelungsvorhänge zuziehen.

Wenn der Turn down Service durchgeführt wurde, wird dies in der Liste *“Zimmer Status.xls”* in der Spalte „Bemerkungen“ vermerkt.

Wenn das “Bitte nicht stören” Schild hängt, wird kein Turn down Service durchgeführt.

2 Verwandte Prozesse

Reinigung der Badezimmer
 Gast Personalisierung

3 Vorlagen und Archivierung

Vorlage	Verantwortlich	Archivierung
Zimmer Status	Hausdame	12 Monate

4 Vorlagen und Archivierung

Version	Corporate area	Approved by:		Approval date
1	Operations (Process Owner)	Operations Control Director Chief Operations Officer	Anja Loijens Ramón Aragonés	March 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		
	Management Committee			Steering Minutes 26/03/2012