

Angebotsschreiben

Inhalte in einem Angebotsschreiben

- ✓ Name/ Adresse Hotel
- ✓ Name/ Adresse des Gastes/ Reiseveranstalter/ Firma
- ✓ kurze Vorstellung des Hotels
- ✓ Konkretes Angebot mit Preisen
- ✓ alle mit dem Angebot zusammenhängenden Konditionen (Buchungszeitraum, Verfügbarkeit, Bedingungen...)
- ✓ Optionsdatum
- ✓ Besonderheiten bei Firma/ Reiseveranstalter
 - Zahlungsmodalitäten
 - Freiplatzregelung
 - Kommission

Tätigkeiten beim Empfang der Gäste

- Begrüßen der Gäste
- Meldeschein ausfüllen
- (Reservierungsdaten überprüfen)
- Zimmer ermitteln (Sonderwünsche)
- Zahlungsmodalitäten klären (evtl. Vorkasse)
- Zimmerschlüssel/-karte, Zimmerpass aushändigen
- evtl. Gepäckservice, Gast auf das Zimmer begleiten
- Gästeankunft im Front- Office System vermerken
- evtl. Info an andere Abteilungen
- Gästekartei aktualisieren

Meldeschein (Bundesmeldegesetz)

- Seit 1. November 2015
- vorher Sächsisches Meldegesetz
- Erstmals bundesweit einheitliche Regelung

Pflichtdaten

- ✓ An-/Abreisedatum
- ✓ Vor-/Zuname
- ✓ Geburtsdatum
- ✓ Staatsangehörigkeit
- ✓ Anschrift
- ✓ Anzahl Mitreisende
- ✓ bei Reisegruppen Name Reiseleiter
- ✓ Unterschrift

Hinweise

- ✓ Meldeschein darf vorausgefüllt werden
- ✓ Beim Check-in unterschreiben
- ✓ Aufbewahrung ein Jahr nach Abreise
- ✓ Für unbefugte Personen nicht zugänglich (Behörde darf einsehen)
- ✓ Nach Frist innerhalb von 3 Monaten vernichten
- ✓ Erhebung in eigener Sache möglich

Gästeempfang – Check-in

Hotelausweis/ Zimmerpass

Dient dem Gast zur Legitimation während des Aufenthaltes.

Pflichtangaben

Zusatzinformationen

-

-

-

-

-

-

-

-

Nennen Sie Situationen, in denen die Vorlage des Hotelausweises aus Sicherheitsgründen sinnvoll ist.

Besondere Gäste – VIP (very important person)

1. Zählen Sie mindestens 6 Personengruppen auf, die in Ihrem Hotel als VIP Gast behandelt werden.

-

-

-

-

-

-

2. Nennen Sie verschiedene Möglichkeiten, diesen Gästen besondere Aufmerksamkeit zu zeigen.

Datenerfassung

Der Check-in wird mit der Erfassung/ Aktualisierung aller Daten beendet. Dies geschieht elektronisch durch Eingabe in den PC.

Front Office Programme

-
-

Mit Hilfe der gespeicherten Daten können verschiedene Listen erstellt werden. Erklären Sie die folgenden Listen mit Hilfe des Lehrbuches S.321ff

Logisliste

Fremdenliste

Hoteljournal

Logisbericht

Die **Gästekartei** bildet die Grundlage für die individuelle Gästebetreuung, sie wird von der Marketingabteilung und zum Erstellen von Statistiken genutzt.

Angaben in der Gästekartei

-
-
-
-

Prüfen Sie ihr Wissen über typische Fachbegriffe am Empfang.

Nutzen Sie dafür den abgebildeten QR- Code.

