

# PRIMIREA TURIȘTILOR ÎN UNITATEA TURISTICĂ

## Rezervarea spațiilor de cazare

Spațiile existente într-o unitate hotelieră sunt:

- Spații destinate exclusiv clienței (camere, apartamente, etc.)
- Spații comune ( clienței și personalului hotelier : holul recepției, compartimentele prestatoare de servicii suplimentare)
- Spații destinate exclusiv personalului (bucatarii, oficiile cameristelor, etc.)

**Modalitățile de rezervare** într-un hotel ar fi următoarele :

1. Rezervări on line prin intermediul unor sisteme de rezervare
2. Rezervări la telefon
3. Rezervări prin agențiile de turism
4. Rezervări directe la recepție (walk in)

Etapetele procedurii de rezervare a spațiilor de cazare:

- primirea comenzii de rezervare;
- verificarea disponibilităților;
- acceptarea sau neacceptarea comenzilor;
- stabilirea detaliilor rezervării;
- solicitarea confirmării;
- înregistrarea comenzilor de rezervare acceptate în programul de la recepție;
- întocmirea răspunsului și expedierea lui - îndosărierea comenzilor de rezervare.

Activitatea de rezervare a spațiilor de cazare este foarte importantă, de modul de operare a acestor rezervări depinzând fluiditatea activității în cadrul hotelului. Datorită acestei importanțe în multe hoteluri există o persoană special desemnată să facă și să verifice rezervările spațiilor hoteliere.

## **Pregătirea primirii turiștilor**

### **Etapele pregătirii primirii:**

- organizarea activității: asigurarea imprimatelor și materialelor necesare desfășurării activității;
- confruntarea situației scriptice a camerelor cu cea faptică primită de la supraveghetore (gubernantă);
- confruntarea datelor din lista sosirilor cu cele din comanda de rezervare;
- luarea măsurilor corespunzătoare pentru rezolvarea eventualelor probleme apărute;
- prealocarea camerei în diagrama zilei conform solicitărilor;
- verificarea prin sondaj a camerelor pentru a vedea dacă ele corespund;

### **Particularizarea pregătirii primirii, în cazul sosirii unui grup:**

- se organizează o mică recepție într-un spațiu alăturat recepției;
- se pregătește un mic protocol de primire;
- se atribuie camerele în diagrama zilei având grijă ca toate să se afle pe același etaj, sau pe etaje successive;
- se întocmește diagrama grupului (completându-se toate rubricile, mai puțin numele turiștilor) ;
- se pregătesc într-un plic format „A4“ cheile, fișele de anunțare a sosirii-plecării, diagrama grupului completată;
- se anunță toate compartimentele (alimentație ; transport ; etaj) care urmează să participe la servirea grupului.

### **Primirea propriu zisa a clientilor / Plecarea**

#### **Numărul persoanelor ocupate cu activitatea de cazare turistică (inclusiv restaurant)**

– reprezintă numărul de persoane care lucrează în structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică și în restaurantul, barul sau cafeneaua structurii de cazare, în ultima zi lucrătoare a ultimei luni din trimestru: salariați cu normă întreagă sau redusă, inclusiv cei angajați pentru activități ocazionale sau sezoniere.

Sosirea unui turist – se produce când o persoană se înscrie în registrul structurii de cazare turistică pentru a fi găzduită una sau mai multe nopți neîntrerupte.

Durata maxima a operatiunii de check-in nu trebuie sa depaseasca 5 minute din momentul in care oaspetele s-a adresat receptionerului de serviciu. În acest sens, este preferabil ca recepționerul să pregătească din timp cardurile aferente camerelor.

Etapele primirii propriu-zise la desk-ul recepției :

- desfășurarea protocolului specific primirii (zambet, salut, formula de bun venit) ;
- solicitarea informațiilor necesare (dorește/are rezervare);
- prezentarea ofertei în vederea alegerii spațiului de cazare dorit;
- atribuirea camerei (care se poate face: în diagrama zilei; pe calculator);
- înmânarea spre completare a fișei de anunțare a sosirii-plecării;
- confruntarea fișei de anunțare a sosirii-plecării cu documentele de identitate, recepționerul semnând pentru conformitate ;
- stabilirea modalității de plată, eventual solicitarea cărții de credit și luarea amprenteii acesteia ;
- întocmirea notei de plată și încasarea contravalorii acesteia – în situația achitării anticipate ;
- înmânarea documentelor de identitate și a pliantului unității, oferind în același timp informații utile – serviciile incluse în tarif și modul în care turistul poate beneficia de acestea ;
- invitația de a apela la serviciile unității și anunțarea eventualelor evenimente ce au loc în unitate - încheierea protocolului cu urarea « Să aveți o ședere plăcută, d-le/d-nă ! » .

Particularizarea primirii unui VIP:

- întâmpinarea acestuia de către directorul hotelului sau de către șeful recepției (în funcție de statutul acestuia) care desfășoară protocolul specific primirii;
- conducerea în holul hotelului unde este invitat să ia loc și este servit cu o băutură de bun venit ;
- prezentarea camerei atribuite (VIP-ul este informat că i s-a pregătit camera cea mai bună sau camera preferată) ;
- înmânarea spre semnare a fișei de anunțare a sosirii – plecării (completată cu datele din fișierul clientului) ;
- invitarea VIP-ului să semneze în cartea de onoare a hotelului ;
- oferirea altor informații utile și conducerea la cameră și prezentarea acesteia.

La sfarsitul operatiunii de check-in, receptionerul ii va ura oaspetelui „ședere placută !”  
Dupa plecarea clientului din fata front-office-ului, se va opera in programul pentru gestionarea spatiilor de cazare folosind datele din fisa completata de client.

**Înnoptarea** – este intervalul de 24 de ore, începând cu ora hotelieră, pentru care o persoană este înregistrată în evidența spațiului de cazare turistică și beneficiază de găzduire în contul tarifului aferent spațiului ocupat, chiar dacă durata de ședere efectivă este inferioară intervalului menționat. Sunt avute în vedere și înnoptările aferente paturilor instalate suplimentar (plătite de clienți). Exemple :

- ❖ un cuplu sosește și petrece 3 nopți într-o lună : trebuie înregistrate 2 sosiri și 6 înnoptări (2 persoane x 3 înnoptări) ;
- ❖ o persoană sosește și petrece 5 nopți într-o lună : trebuie înregistrată o sosire și 5 înnoptări ;
- ❖ o persoană sosește pe data de 25 iunie și petrece 10 nopți : trebuie înregistrată o sosire și 6 înnoptări în luna iunie, 0 sosiri și 4 înnoptări în luna iulie.

Indicele de utilizare netă a capacității de cazare turistică în funcțiune – exprimă relația între capacitatea de cazare în funcțiune și utilizarea efectivă a acesteia de către turiști, într-o perioadă determinată. Rezultă din calcul prin împărțirea numărului total de înnoptări realizate, la capacitatea de cazare turistică în funcțiune, din perioada respectivă.

Etapele plecării propriu-zise de la tehgheaua recepției :

- desfășurarea protocolului specific plecării (zambet, salut, chestionarea turistului referitoare la cazare);
- preluarea cheii concomitent cu verificarea conținutului minbarului prin căile specifice;
- “închiderea” fișei turistului si emiterea facturii - încasarea contravalorii serviciilor și a bunurilor consummate de turist;
- înmanarea unei cărți de vizita si invitația de a reveni in hotel.