INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt:	MO-ME-N-T MOderní MEtody s Novými Technologiemi
Reg.č.:	CZ.1.07/1.5.00/34.0903
Operační program:	Vzdělávání pro konkurenceschopnost
Škola:	Hotelová škola, Vyšší odborná škola hotelnictví a turismu a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Poděbrady
Tematický okruh:	Recepce (Recepción)
Jméno autora:	Mgr.Pavlína Frančíková
Datum:	29.1.2014
Ročník: (Cíl. skupina):	3.ročník, 4.ročník - opakování
Anotace:	Studenti charakterizují recepci, její části, náplň práce recepčního, seznámí se s desaterem dobrého recepčního

RECEPCIÓN – puerta de entrada del hotel

[cit.29.1.2014]. Dostupný na www.hsvos.cz

RECEPCIÓN tiene 2 áreas:

1. <u>FRONT OFFICE</u>

   (MOSTRADOR)

- contacto directo con huésped

- partes :

a) mostrador

b) caja

2. <u>BACK OFFICE</u>

- otras áreas de este departamento
- no requiere con-tacto directo con el cliente
- partes :

a) reservas

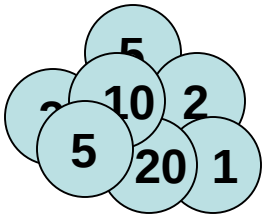
b) mano corriente

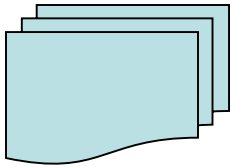
FRONT OFFICE - MOSTRADOR

- registro de huésped (libro de entradas/ salidas)
- asigna habitación, entrega llaves/tarjeta
- atiende del huésped
- ofrece servicio básico/complementario
- soluciona requerimientos del huésped
- comunica con los demás áreas
- lleva plan de alojamiento

FRONT OFFICE - CAJA

- cobra al huésped por servicio
- elabora facturas/recibos
- cambio de moneda
- administra y controla caja fuerte
- comunica con back office





BACK OFFICE - RESERVAS

- **atiende reservas de habitaciones**
- **controla reservas**
- **planifica reservas – lista de reservas**
- **comunicación en reservas on-line**
- **cambio de reservas**

BACK OFFICE – MANO CORRIENTE

- **lleva la facturación :**

- **<u>facturas al contado</u> – pago en efectivo/con tarjeta/cheque**
- **<u>facturas de crédito</u> – cliente con voucher, no paga en el momento de consumo, las firma, se ingresan en la cuenta del huésped)**

- **controla cuentas corrientes, comisiones, deducciones**

DECÁLOGO del recepcionista

1. actitud profesional
2. arreglado - aspecto físico
3. comunicación con el cliente, empatía
4. busca la solución
5. discreto, paciente, controla la comuni-cación nonverbal
6. dominio de lenguas
7. contacto de ojos
8. organizador, trabajador
9. ganas de perfeccionarse
10. amable, de buen humor, con sonrisa