აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი, სერვისის განვითარების სამსახური

Front office-ის მუშაობის ძირითადი სპეციფიკა - I ჯგუფი

20.11.2022 - 21.11.2022

ტრენინგის შესახებ

აღნიშნული ტრენინგი გათვალისწინებულია ქ. ქობულეთში და ქობულეთის მუნიციპალიტეტში არსებული განთავსების ობიექტების მიმღები განყოფილების თანამშრომლებისათვის - ადმინისტრატორები/რეცეფშენები და ითვალისწინებს Front office-ის მუშაობის ძირითადი სპეციფიკას.

ტრენინგში მონაწილეობის მიღება შეუძლია როგორც დამწყებ, ასევე მოქმედ ადმინისტრატორებს/რეცეფშენებს.

განრიგი და ფორმატი

Front office-ის მუშაობის ძირითადი სპეციფიკის შესახებ ტრენინგის ხანგრძლივობაა 2 საათი. ჩატარდება ორი დღის განმავლობაში, დღეში 3,5 საათი.

მისამართი: ქ. ქობულეთი, დ. აღმაშენებლის 275, სასტუმრო „ჯორჯია პალასი“.

პროგრამა

დღე I – 20 ნოემბერი, 2022 წელი

10:00 – 12:00 - ტრენინგის დაწყება

- სასტუმროს პროდუქტი
- ძირითადი დეპარტამენტები როგორც სასტუმროს პროდუქტის შემადგენელი ნაწილები
- რესეფშენი-სასტუმროს სახე
    - აუცილებელი თვისებრივი მახასიათებლები
    - ძირითადი მოვალეობები
    - მოვალეობების ორგანიზება (check-list)
    - სხვა დეპარტამენტის თანამშრომლებთან ურთიერთობა

12:00 – 12:30 - შესვენება

12:30 – 14:00 - ტრენინგის გაგრძელება

- სტუმრებთან კომუნიკაცია და მომსახურება
    - სტუმრების დაჯგუფება სხვადასხვა ნიშნით და მათთან სწორი კომუნიკაცია
    - მომსახურების ძირითადი ამოცანა
    - ერთი და იგივე ინფორმაციის მიწოდების სხვადასხვა ხერხები
    - მოემსახურე ისე როგორც თავად ისურვებდი, რომ მოგემსახურონ
    - პრობლემური სიტუაციების მართვა
- კონფიდენციალურობა და უსაფრთხოება
    - რას ნიშნავს კონფიდენციალურობა და მისი დატვირთვა სასტუმროსთვის
    - სტუმრის პირადი და კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვა

    - სტუმრის გასაღების გაცემის წესი
- სტანდარტი როგორც ნორმატიული დოკუმენტი
    - საერთაშორისო სტანდარტები (მოკლე მიმოხილვა)

დღე II – 21 ნოემბერი, 2022 წელი

10:00 – 12:00 - ტრენინგის დაწყება

- სტანდარტული ოპერირების პროცედურები
    - SOP
    - SOP - ინდივიდუალური სტუმრის მიღება-რეგისტრაცია
    - SOP - ჯგუფის მიღება
    - SOP - რეზერვაციის მიღება
    - SOP - VIP სტუმრის ცნება და ტიპები
- სარეგისტრაციო ფორმა როგორც ხელშეკრულება და მისი მნიშვნელობა
    - ინდივიდუალური სტუმრის მიღება და რეგისტრაცია
    - ჯგუფური რეზერვაციების მიღება და რეგისტრირება
- ანგარიშსწორება და ჩეკაუტი
    - ანგარიშსწორების სახეობები
    - ანგარიშსწორების მეთოდები
    - სტუმართან კომუნიკაცია ანგარიშსწორების დროს

12:00 – 12:30 - შესვენება

12:30 – 14:00 - ტრენინგის გაგრძელება

- საფასო პოლიტიკა
    - გამოცხადებული
    - ონლაინ ფასები
    - კორპორატიული ფასები
    - ნეტ ფასები
- გაყიდვების არხები
    - პირდაპირი გაყიდვები
    - OTA
    - Metasearch engines
    - Channel Manager
- ურთიერთობა სააგენტოებთან
    - მოლაპარაკებების წარმოება
    - სააგენტოებთან კომუნიკაცია
    - სამუშაო პროცესი
- Email კორესპონდენციის სტანდარტები და ეთიკა
    - Email-ით სარგებლობის უპირატესობები
    - Email ფორმატი და წერის კულტურა
    - Email-ის გამოყენების ძირითადი წესები