

## Front office-ის მუშაობის ძირითადი სპეციფიკა - II 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

##### 15:00 - 17:00 - ტრენინგის დაწყება

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

##### 17:00 - 17:30 - შესვენება

##### 17:30 - 19:00 - 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**

### **15:00 - 17:00 - 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

### **17:00 - 17:30 - შესვენება**

### **17:30 - 19:00 - 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