

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
- რეცეფშენი-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