

Θυρωρείο

Βρίσκεται στον χώρο της υποδοχής για να έχει επαφή με την είσοδο

Προσφέρει τις εξής υπηρεσίες:

- Διαχείριση κλειδιών
- Μεταφορά και φύλαξη αποσκευών
- Παροχή πληροφοριών
- Υπηρεσία ταχυδρομείου και αλληλογραφίας

Προσωπικό Θυρωρείου

Θυρωρός

Μεταφορέας αποσκευών- Αχθοφόρος

Υπάλληλος εισόδου- Πορτιέρης

Οδηγοί μεταφορικών μέσων ξενοδοχείου

Θυρωρός προσωπικού

Χειριστές ανελκυστήρων

Παρκαδότες



Μεταφορέας αποσκευών - Αχθοφόρος

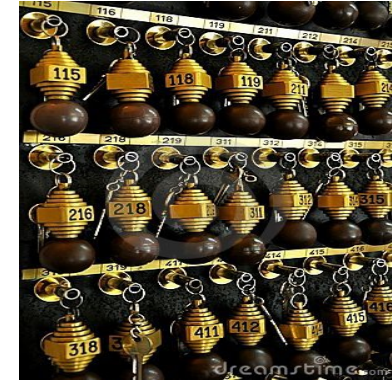
- Μεταφέρει τις αποσκευές των πελατών από και προς το δωμάτιό τους
- Τους ενημερώνει για τυχόν ιδιαιτερότητες του δωματίου και εξηγεί τον τρόπο λειτουργίας των ηλεκτρικών συσκευών
- Επιμελείται την καθαριότητα του θυρωρείου και της αποθήκης αποσκευών
- Αναφέρει στην υποδοχή τις πρώτες εντυπώσεις των πελατών
- Συνεργάζεται με την υποδοχή για την εκτέλεση των παραγγελιών των πελατών και οποιαδήποτε εργασία τους ανατεθεί



Θυρωρός



- Διαχειρίζεται τα κλειδιά των πελατών
- Φροντίζει την άμεση παράδοση της αλληλογραφίας
- Μεριμνά για την φύλαξη των αποσκευών
- Επιβλέπει τους μεταφορείς αποσκευών και τους πορτιέρηδες
- Εξυπηρετεί τους πελάτες και τους παρέχει κάθε είδους πληροφορίες για θέματα που τους ενδιαφέρουν



Υπάλληλος εισόδου - Πορτιέρης

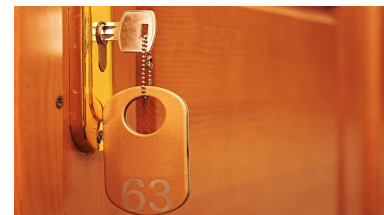
- Εξασφαλίζει ταξί στους πελάτες
- Τους βοηθά με τις αποσκευές τους κατά την άφιξη και αναχώρηση
- Ρυθμίζει την στάθμευση των αυτοκινήτων στην είσοδο του ξενοδοχείου
- Παρέχει πληροφορίες στους πελάτες
- Βοηθά την Υποδοχή στον έλεγχο των αναχωρούντων πελατών ώστε να αποφευχθεί η αναχώρηση πελατών χωρίς εξόφληση των λογαριασμών τους



Τύποι κλειδιών

Μηχανικά

Για λόγους ασφάλειας πρέπει να επιστρέφονται στη Υποδοχή κάθε φορά που ο πελάτης βγαίνει εκτός ξενοδοχείου
Δύσχρηστα και όχι τόσο ασφαλή αφού πρέπει να αντικατασταθεί η κλειδαριά σε περίπτωση κλοπής ή απώλειάς του;



Ηλεκτρονικά

Ασφαλή γιατί έχουν μοναδικό κωδικό που αλλάζει όταν αναχωρεί ο πελάτης ή χάνει την κάρτα



Τύποι πασπαρτού

Πασπαρτού επείγουσας ανάγκης ή grand master key

Ανοίγει όλες τις πόρτες του ξενοδοχείου ακόμα κι αν είναι κλειδωμένες εσωτερικά
Φυλάσσεται από τον Διευθυντή και η χρήση του καταγράφεται
Χρησιμοποιείται μόνο σε έκτακτη ανάγκη

Γενικό πασπαρτού ή master key

Ανοίγει όλες τις πόρτες εκτός από αυτές που είναι κλειδωμένες εσωτερικά
Φυλλάσσεται στο θυρωρείο
Χρησιμοποιείται από εξουσιοδοτημένο προσωπικό
Η χρήση του καταγράφεται

Πασπαρτού ή master keys

Ανοίγει συγκεκριμένο αριθμό δωματίων
Χρησιμοποιείται από το προσωπικό των ορόφων

Φύλαξη αποσκευών

Τα ξενοδοχεία παρέχουν φύλαξη των αποσκευών των πελατών που αναχωρούν για λίγες ώρες

Η φύλαξη μπορεί να φτάσει ως το διάστημα των 10 ημερών όταν ο πελάτης διακόπτει την παράμονή του και επιστρέφει

Κόβεται απόδειξη με τα στοιχεία του πελάτη και περιγραφή των αποσκευών

Πληροφόρηση πελατών

Ενημερώνει τον πίνακα ανακοινώσεων με:

- Το menu του ξενοδοχείου
- Τις ώρες λειτουργίας των τμημάτων εκμετάλλευσης
- Εκδηλώσεις που γίνονται στο ξενοδοχείο

Πρέπει να γνωρίζουν ή να μπορούν να βρουν πληροφορίες για:

- Αρχαιολογικούς χώρους , μνημεία, μουσεία κλπ
- Καλλιτεχνικές εκδηλώσεις και ψυχαγωγία
- Καταστήματα , τράπεζες, νοσοκομεία, δημόσιες υπηρεσίες, συγκοινωνία κλπ

Πολλές φορές αναλαμβάνουν την έκδοση εισιτηρίων συμμετοχής σε κρουαζιέρες, ξεναγήσεις κλπ

Αυτές οι υπηρεσίες είναι πολύ προσοδοφόρες για το θυρωρείο λόγω των προμηθειών που προσφέρουν οι συνεργαζόμενες επιχειρήσεις

Διαχείριση αλληλογραφίας

- Παραλαμβάνει την εισερχόμενη αλληλογραφία ενυπόγραφα ,την καταγράφει στο πρωτόκολο αλληλογραφίας και την διανέμει
- Αναλαμβάνει την αποστολή γραμμάτων, δεμάτων κλπ αφού τα καταγράψει στο πρωτόκολο αλληλογραφίας
- Πουλά γραμματόσημα

Μεταφορά πελατών από / προς το ξενοδοχείο - Transfer

Στα ξενοδοχεία που παρέχεται υπηρεσία μεταφοράς από και προς το ξενοδοχείο για πελάτες χωρίς δικό τους μεταφορικό μέσο, οι οδηγοί ενημερώνονται για τις ώρες αφίξεων και αναχωρήσεων των πελατών και φροντίζουν να βρίσκονται έγκαιρα στα σημεία παραλαβής

Άλλες υπηρεσίες

- Φροντίζουν με κάθε δυνατό τρόπο να διευκολύνουν τους πελάτες και να ικανοποιούν τις διαφορες ανάγκες του
- Έχουν ένα μικρό ταμείο για μικροαγορές για λογαριασμό των πελατών
- Συμβάλλουν στην ασφάλεια του ξενοδοχείου με την επιτήρηση των χώρων που κινούνται και ενημέρωση των υπευθύνων

