

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

### ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

#### *Εισαγωγή*

Θα ξεκινήσουμε με τις εργασίες του τμήματος υποδοχής που αφορούν τις κρατήσεις.

Πρόκειται για τη διαδικασία που αφορά το τσεκ-ιν (άφιξη και εγγραφή του πελάτη), την παραμονή του και το τσεκ-άουτ (αναχώρηση του πελάτη). Περιλαμβάνει την προετοιμασία του λογαριασμού και την τακτοποίησή του. Στα επόμενα κεφάλαια θα δούμε με λεπτομέρειες όλα αυτά τα θέματα.

Τα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν διαφορετικές μεθόδους για τις κρατήσεις. Όταν πρόκειται για συστήματα χειρόγραφων εγγραφών, τότε πρέπει να συμπληρωθούν πολλά διαφορετικά έντυπα, ενώ όταν η κράτηση καταγράφεται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, τότε δεν απαιτείται παρά να χτυπηθούν μερικά πλήκτρα. Θα περιγράψουμε πρώτα το σύστημα των χειρόγραφων εγγραφών και μετά θα δούμε τις διαφορές με το σύστημα όπου οι κρατήσεις καταγράφονται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Όποια μέθοδος κι αν χρησιμοποιείται, το σύστημα θα πρέπει να:

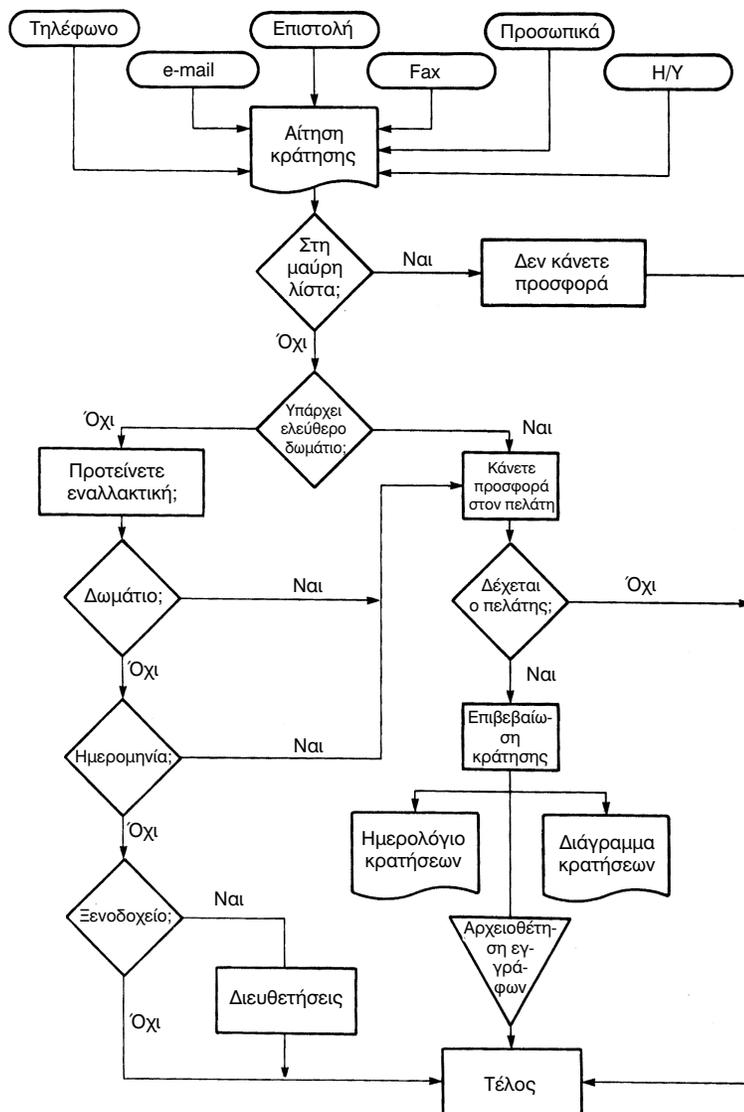
1. Τηρεί αρχείο όλων των κρατήσεων.
2. Επιτρέπει στον υπάλληλο της ρεσεψιόν να αναγνωρίζει έγκαιρα τους ανεπιθύμητους πελάτες και να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα.
3. Παρέχει άμεση πρόσβαση στα στοιχεία για τη διαθεσιμότητα των δωματίων (για κάθε συγκεκριμένη ημερομηνία), επιτρέποντας έτσι στο γραφείο κρατήσεων να αποδέχεται ή να απορρίπτει τα αιτήματα χωρίς καθυστερήσεις.
4. Δημιουργεί έναν κατάλογο ημερήσιων αφίξεων.
5. Επιτρέπει στη διεύθυνση να μεγιστοποιεί τα έσοδα από τα δωμάτια.

Η διαδικασία απεικονίζεται στο Σχήμα 8. Να σημειώσουμε ότι πρόκειται για μια «ιδανική» διαδικασία. Πολλά ξενοδοχεία παραλείπουν μερικά στάδια (π.χ. να συμβουλευτούν τη μαύρη λίστα) ή χρησιμοποιούν ορισμένα εργαλεία (όπως το ημερολόγιο) διαφορετικά. Ένα ηλε-

πτρονικό σύστημα μπορεί να ομαδοποιήσει εγγραφές, μειώνοντας έτσι τον όγκο της αντιγραφής και διευκολύνοντας την ανάλυση.

ΣΧΗΜΑ 8

*Η διαδικασία πριν από την άφιξη του πελάτη*



## Πληροφορίες

Για να γίνει μια κράτηση, πρέπει πρώτα κάποιος να ζητήσει πληροφορίες. Οι πελάτες έρχονται σε επαφή με τα ξενοδοχεία με διαφορετικούς τρόπους. Οι πιο συνηθισμένοι είναι οι εξής:

1. *Αυτοπροσώπως.* Συχνά οι πελάτες αυτοί αποκαλούνται «walk-ins» (τυχαίοι). Πρόκειται για άτομα που ταξιδεύουν απρογραμματίιστα ή που περιηγούνται μια περιοχή εκτός σεζόν. Καθώς ελάχιστα ξενοδοχεία έχουν πληρότητα 100%, η προσέγγιση αυτή συχνά είναι επιτυχής. Οι περισσότεροι πελάτες αυτού του είδους θέλουν να μείνουν άμεσα στο ξενοδοχείο, αλλά μερικές φορές θέλουν απλώς να κάνουν κράτηση για μια άλλη ημέρα. Πρόκειται για περιπτώσεις όπου ένας πελάτης ξέρει ότι θα επιστρέψει στην ίδια περιοχή κάποια στιγμή στο κοντινό μέλλον, οπότε αποφασίζει να κάνει επιτόπου μια κράτηση. Άλλες φορές πάλι, ένας ντόπιος κάνει κράτηση για λογαριασμό τρίτου. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όσον αφορά κρατήσεις για γκρουπ, όπως στην περίπτωση των ομαδικών περιηγήσεων ή των συνεδρίων.
2. *Επιστολή.* Στο παρελθόν, οι κρατήσεις γίνονταν με αυτό τον τρόπο, και μάλιστα αρκετούς μήνες νωρίτερα. Σήμερα, οι επιστολές θεωρούνται πλέον ξεπερασμένες, αλλά αρκετοί είναι αυτοί που επιμένουν να κάνουν κρατήσεις με αυτό τον τρόπο. Οι επιστολές δίνουν το πλεονέκτημα του ότι είναι σαφείς, δεν αφήνουν περιθώρια για αμφισβήτηση και διαρκούν μια ζωή. Σε μια προσωπική ή τηλεφωνική επαφή, ένας πελάτης μπορεί να συμφωνήσει με τους όρους μιας ομαδικής κράτησης, αλλά καλό είναι να ξεκαθαρίζονται όλες οι λεπτομέρειες σε μία επιστολή. Έτσι, και οι δύο πλευρές τηρούν αρχείο του τι συμφωνήθηκε, κάτι που τις διευκολύνει να αποφύγουν μελλοντικές διαφωνίες. Οι επιστολές, επίσης, αποτελούν απόδειξη συμφωνίας. Πολύ συχνά, τα ξενοδοχεία ζημιώνονται από περιπτώσεις ατόμων που κάνουν κρατήσεις και δεν εμφανίζονται ποτέ (ονομάζονται «no shows» – αυτοί που δεν εμφανίζονται). Για το λόγο αυτόν θα πρέπει να ζητάτε μια επιστολή επιβεβαίωσης. Η έγγραφη επιβεβαίωση είναι, επίσης, χρήσιμη για τον πελάτη, που έχει κάθε λόγο να θέλει να ξέρει ότι ένα δωμάτιο όντως θα τον περιμένει όταν θα φτάσει στο ξενοδοχείο. Συνεπώς, θα πρέπει κι εσείς να στείλετε επιβεβαίωση στον πελάτη.
3. *Τηλέφωνο.* Σήμερα, πολλές κρατήσεις γίνονται μέσω τηλεφώνου.

Συνήθως πρόκειται για κρατήσεις δωματίων για την επόμενη ή τη μεθεπόμενη ημέρα. Το τηλέφωνο είναι γρήγορο και βολικό μέσο, αλλά το μεγάλο του μειονέκτημα είναι ότι δεν μπορεί να καταχωρηθεί στο αρχείο (ακόμη και οι αυτόματοι τηλεφωνητές καταγράφουν μηνύματα, αλλά όχι συνομιλίες). Αυτό σημαίνει ότι οι συνομιλητές θα πρέπει να κρατήσουν σημειώσεις του τι συμφώνησαν.

4. *Fax*. Το μέσο αυτό έγινε πολύ δημοφιλές στη δεκαετία του '80, αν και ορισμένα ξενοδοχεία χρησιμοποιούσαν εσωτερικά συστήματα τηλεομοιοτυπίας πολύ νωρίτερα. Το fax χρησιμοποιεί τεχνικές ηλεκτρονικού σαρωτή για την αποστολή αντιγράφων μέσω των τηλεφωνικών γραμμών σε ένα ειδικό μηχάνημα, το οποίο τυπώνει ένα πανομοιότυπο αντίγραφο στην άλλη άκρη της τηλεφωνικής γραμμής. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αποστολή σχεδίων, διαγραμμάτων ή και φωτογραφιών, αλλά η κύρια χρήση του είναι για αποστολή επιστολών. Δε χρειάζεται να είναι κάποιος παρών για να τυπώσει το fax τα μηνύματα που έλαβε. Με το fax ο ενδιαφερόμενος μπορεί να στείλει την κράτησή του σε ένα ξενοδοχείο στην άλλη άκρη του κόσμου και, μέσα σε λίγες ώρες, να λάβει έγγραφη επιβεβαίωση της κράτησής του. Τα πλεονεκτήματα είναι εμφανή, και αναμένουμε να δούμε στο μέλλον και άλλες τέτοιες έξυπνες συσκευές.
5. *Το Διαδίκτυο και άλλα είδη επικοινωνίας μέσω υπολογιστή*. Τα έγγραφα γίνονται όλο και πιο παλιομοδίτικα και το e-mail (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) αναπτύσσεται με ραγδαίους ρυθμούς. Αυτό σημαίνει ότι ο υπολογιστής ενός ταξιδιωτικού γραφείου στην επαρχία μπορεί να «μιλήσει» με τον υπολογιστή του ξενοδοχείου σε μια άλλη πόλη, να κάνει άμεσα κρατήσεις και να αφήσει ένα ηλεκτρονικό αρχείο. Επίσης, ένας μεμονωμένος πελάτης μπορεί να κάνει κράτηση από μόνος του μέσω του υπολογιστή του και να αποθηκεύσει τις πληροφορίες στο σκληρό του δίσκο. Οι εξελίξεις αυτές αναμένεται να έχουν σημαντική επίδραση στο μάρκετινγκ, στο οποίο θα αναφερθούμε παρακάτω.

Κανένα είδος επικοινωνίας από μόνο του δεν είναι ιδανικό ως προς την:

- ταχύτητα
- ευκολία
- οικονομία.

Αυτό σημαίνει ότι μάλλον θα συνεχίσουμε να βλέπουμε τα παραπάνω μέσα να χρησιμοποιούνται όλα μαζί.

## Δελτίο κράτησης

Όποιος τρόπος κράτησης και αν χρησιμοποιήθηκε, η κράτηση θα πρέπει να καταχωρηθεί. Αυτό γίνεται με το δελτίο κράτησης. Τα δελτία αυτά διαφέρουν από το ένα ξενοδοχείο στο άλλο, αλλά συνήθως περιλαμβάνουν τις πληροφορίες που βλέπουμε στο Σχήμα 9.

Η χρήση των δελτίων παρέχει πολλά πλεονεκτήματα:

1. Αποτελούν μόνιμο αρχείο.
2. Περιλαμβάνουν όλες τις βασικές πληροφορίες σε μια τυποποιημένη μορφή. Τα έγγραφα μέσα επικοινωνίας μπορεί να διαφέρουν κατά πολύ ως προς τη μορφή και το περιεχόμενό τους. Με τη μεταφορά των στοιχείων από το πρωτότυπο στο τυποποιημένο δελτίο κράτησης διευκολύνεται ο έλεγχος.
3. Λειτουργούν ως «κείμενο υποβολέα». Οι ενδιαφερόμενοι πελάτες μπορεί να μη συμπληρώσουν σημαντικά στοιχεία και ένας νέος υπάλληλος του γραφείου κρατήσεων μπορεί να βιάζεται τόσο που να ξεχάσει να ζητήσει τις απαιτούμενες πληροφορίες. Κάτι τέτοιο όμως αποφεύγεται όταν πρέπει κανείς να συμπληρώσει ένα τυποποιημένο δελτίο.
4. Επιτρέπουν στη Διεύθυνση να δει ποιος χειρίστηκε την κράτηση. Η πρακτική να υπογράφει το προσωπικό ή να βάζει τα αρχικά του σε κάθε δελτίο κράτησης που χειρίστηκε, χρησιμεύει στην περίπτωση που πρέπει να δοθούν περαιτέρω πληροφορίες ή στην περίπτωση λάθους.
5. Μπορούν να ελεγχθούν άμεσα και εύκολα. Αντί για ογκώδεις φακέλους που θα περιέχουν την αρχική επιστολή του πελάτη, την απάντηση του ξενοδοχείου, την κράτηση από πλευράς πελάτη, την επιβεβαίωση από το ξενοδοχείο και κάθε άλλη επικοινωνία, τα δελτία κράτησης σάς επιτρέπουν απλώς να σημειώνετε δίπλα στην ένδειξη «προσωρινό» ή «επιβεβαιώθηκε».
6. Τέλος, τα δελτία κράτησης περιέχουν πληροφορίες ως προς το ποιος έκανε την κράτηση (π.χ. ιδιώτης, ταξιδιωτικό γραφείο κ.ά.) και πώς έγινε η κράτηση. Τα στοιχεία αυτά είναι πολύ χρήσιμα για το μάροκετινγκ.

## ΣΧΗΜΑ 9

## Υπόδειγμα δελτίου κράτησης

<b>Δελτίο κράτησης</b>		
Ημερ. άφιξης: .....	Παραμονή (νύχτες): .....	Ωρα άφιξης: .....
Δωμάτιο: .....	Αρ. ατόμων: .....	Τιμή: .....
Όνομα: .....	Τηλέφωνο: .....	
Διεύθυνση: .....		
.....		
.....		
Κράτηση από: .....		Τηλέφωνο: .....
Διεύθυνση: .....		
.....		
.....		
Οδηγίες για το λογαριασμό: .....		
Ειδικές οδηγίες: .....		
.....		
.....		
.....		
Εγγυημένη: <input type="checkbox"/>	Εγγυημένη μέχρι: .....	6 μ.μ.: <input type="checkbox"/>
Υπάλληλος: .....	Σημερινή ημερομηνία: .....	
Αυτοπροσώπως: <input type="checkbox"/>	Τηλέφωνο: <input type="checkbox"/>	Επιστολή: <input type="checkbox"/>
	E-mail: <input type="checkbox"/>	Fax: <input type="checkbox"/>
	H/Y: <input type="checkbox"/>	
Να επιβεβαιωθεί: <input type="checkbox"/>	Από: .....	Επιβεβαιώθηκε <input type="checkbox"/>
		Λίστα αναμονής <input type="checkbox"/>

Εξακολουθούν να υπάρχουν διαφωνίες ως προς το εάν και κατά πόσο ένα μηχανογραφημένο σύστημα κρατήσεων απαιτεί και τη χρήση ξεχωριστών δελτίων κράτησης. Στην πραγματικότητα, όλα τα προγράμματα κράτησης εμφανίζουν στην οθόνη του υπαλλήλου που κάνει την κράτηση ένα ηλεκτρονικό δελτίο κράτησης. Έτσι, η πρακτική τού να πρέπει ο υπάλληλος να συμπληρώσει σε χαρτί τα στοιχεία πριν τα περάσει στον υπολογιστή μοιάζει να είναι απλώς χάσιμο χρόνου. Από την άλλη όμως, η απευθείας πληκτρολόγηση των στοιχείων και η εισαγωγή τους στον υπολογιστή παρουσιάζει δύο βασικά μειονεκτήματα:

1. Συνήθως είναι πιο αργή διαδικασία από το να γράφετε με στυλό, γιατί δεν μπορείτε να «παραλείψετε» πεδία. Ίσα ίσα, πρέπει να τα συμπληρώνετε με τη σωστή σειρά ή, αν θέλετε να αφήσετε ένα κενό, να κινείστε από το ένα στο άλλο πατώντας «enter».

2. Πρέπει να έχετε και τα δύο χέρια σας ελεύθερα, κάτι που σημαίνει ότι θα πρέπει να χρησιμοποιείτε ακουστικά και μικρόφωνο.

Ακόμη, πολλοί υπάλληλοι γραφείων κράτησης νιώθουν ότι πρέπει να επικεντρωθούν στο σωστό χειρισμό του υπολογιστή, με αποτέλεσμα να τους είναι δύσκολο να επικεντρώσουν την προσοχή τους στο συνομιλητή τους.

Έτσι, πολλά μηχανογραφημένα συστήματα λειτουργούν σε «δύο στάδια» όπου ο υπάλληλος του γραφείου κρατήσεων χρησιμοποιεί ένα δελτίο για να καταγράψει την κράτηση, και αργότερα περνά τα στοιχεία στον υπολογιστή. Αυτό σημαίνει ότι τα αρχεία κρατήσεων δεν είναι πάντοτε απόλυτα ενημερωμένα, αλλά από τη στιγμή που οι εκ των προτέρων κρατήσεις δεν είναι για το επόμενο μισάωρο, τότε δεν υπάρχει ουσιαστικός κίνδυνος (με άλλα λόγια, μπορείτε να κάνετε μία ακόμη κράτηση χωρίς να φοβάστε ότι θα μείνετε χωρίς δωμάτια).

## *Η μαύρη λίστα*

Η μαύρη λίστα είναι απλώς ένα αρχείο ατόμων τους οποίους το ξενοδοχείο δε θέλει να δέχεται ως πελάτες. Οι σχετικές εγγραφές μπορεί να γίνονται σε βιβλίο ή σε καρτέλες. Δύο είναι οι βασικές προϋποθέσεις που πρέπει να γνωρίζει κανείς για τη μαύρη λίστα:

1. Θα πρέπει να μπορείτε να τη συμβουλευέστε εύκολα.
2. Δε θα πρέπει να έχουν οι πελάτες πρόσβαση σε αυτή.

Πολλοί είναι οι λόγοι για τους οποίους μπορεί να περιληφθεί κανείς στη μαύρη λίστα:

1. Πελάτες που στο παρελθόν είχαν μείνει στο ξενοδοχείο σας και «την κοπάνησαν» (δηλ. έφυγαν χωρίς να πληρώσουν το λογαριασμό). Μπορεί να φαντάζεστε ότι ένα τέτοιο άτομο δε θα ξαναέρθει στο ξενοδοχείο σας ή ότι δε θα ξαναχρησιμοποιήσει το ίδιο όνομα, αλλά μπορεί να συμβεί, ιδίως εάν πιστεύει ότι το σύστημα ασφαλείας σας έχει τόσες αδυναμίες που δε θα τον εντοπίσετε τη δεύτερη φορά. Μπορεί όμως να έχει δοκιμάσει το ίδιο κόλπο σε άλλα ξενοδοχεία. Τα ξενοδοχεία συχνά ανταλλάσσουν πληροφορίες σχετικά με ύποπτους χαρακτήρες, και πολλά ξενοδοχεία καταρτίζουν από κοινού τις μαύρες λίστες τους.
2. Πελάτες που ήταν ενοχλητικοί, ίσως να ήπιαν πολύ, να έκαναν φασαρία, να τσακώθηκαν και γενικώς να ενόχλησαν τους άλλους πελάτες ή να προκάλεσαν φθορά στα έπιπλα του ξενοδοχείου.

3. Πελάτες που υποπτεύεστε ότι έκλεψαν κάτι, είτε από το ξενοδοχείο είτε από άλλους πελάτες. Αρκετοί πιστεύουν ότι τα ακριβά ξενοδοχεία αποτελούν καλό έδαφος για τέτοιου είδους ενέργειες, αλλά εσείς δε χρειάζεται να τους διευκολύνετε. Μπορεί να μην είστε σε θέση να αποδείξετε τίποτα, αλλά είστε υποχρεωμένοι να προστατεύετε τους άλλους πελάτες σας.
4. Τέλος, πελάτες που εργάζονται σε επιχείρηση με αμφισβητούμενη φερεγγυότητα. Ορισμένες επιχειρήσεις καθυστερούν τόσο πολύ να πληρώσουν τους λογαριασμούς τους, που μπορεί απλώς να αποφασίσετε ότι δεν αξίζει τόσο κόπο μέχρι να εισπράξετε τελικά όσα σας οφείλουν. Κάτι τέτοιο μπορεί να φαίνεται άδικο για τον εργαζόμενο στην εν λόγω επιχείρηση, αλλά τελικά είναι ένας από τους πιο συνηθισμένους λόγους να μπει κανείς στη μαύρη λίστα.

Τι θα πείτε όμως όταν διαπιστώσετε ότι ένας ενδιαφερόμενος είναι στη μαύρη λίστα; Συνήθως απαντάτε, «Λυπάμαι, είμαστε πλήρεις». Και θα είσαστε πλήρεις και το επόμενο βράδυ, την επόμενη εβδομάδα, ακόμη και τον επόμενο χρόνο. Τέτοιου είδους άτομα συνήθως παίρνουν το μήνυμα. Προσοχή, όμως, μην πείτε «Δε σας θέλουμε», γιατί είναι υποχρέωσή σας να δέχεστε όλους τους ταξιδιώτες καλή τη πίστη. Και κυρίως να είστε πολύ προσεκτικοί όταν θα πρέπει να εξηγήσετε γιατί αρνηθήκατε (σε κάθε περίπτωση, άλλο να έχετε υποψίες και άλλο να έχετε αποδείξεις).

Στην πράξη, η μαύρη λίστα είναι πλέον πιο θεωρητική παρά ουσιαστική. Στο παρελθόν, οι περισσότεροι ενδιαφερόμενοι έστελναν στο ξενοδοχείο επιστολή, και ο υπάλληλος της ρεσεψιόν είχε το χρόνο να συμβουλευτεί τη λίστα πριν απαντήσει. Σήμερα, όλο και περισσότερες κρατήσεις γίνονται μέσω τηλεφώνου, και πολλοί είναι εκείνοι που κάνουν κράτηση για λογαριασμό τρίτου και το ξενοδοχείο μπορεί να μη γνωρίζει το όνομα του τρίτου αυτού προσώπου πριν εκείνος φτάσει στο ξενοδοχείο (αυτό είναι ιδιαίτερα σύνηθες στην περίπτωση των ομαδικών περιηγήσεων ή των εμπορικών αντιπροσώπων). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, πολλές κρατήσεις πλέον να γίνονται χωρίς να συμβουλευτούν οι υπάλληλοι τη μαύρη λίστα. Όμως, εξακολουθεί να αξίζει να αναρωτηθείτε «Τον θέλουμε όντως αυτό τον πελάτη;» πριν προβείτε στην κράτηση. Η πρόοδος της πληροφορικής μπορεί σύντομα να ξανακάνει τη μαύρη λίστα τόσο σημαντική όσο ήταν στο παρελθόν.

Τέλος, η μαύρη λίστα δε χρειάζεται να είναι ένας κατάλογος των ατόμων που απορρίπτουμε. Μπορεί, επίσης, να χρησιμεύσει για να αναγνωρίζουμε εύκολα τα «σημαίνοντα πρόσωπα» ή όσους χρειάζονται ειδική μεταχείριση.

## *Πώς να προσφέρετε εναλλακτικές υπηρεσίες*

Το σημείο αυτό θα το αναλύσουμε στις «Πωλήσεις».

### *Ημερολόγιο κρατήσεων*

Σκοπός του ημερολογίου κρατήσεων είναι να προσφέρει έναν κατάλογο αφίξεων για κάθε βράδυ. Δεν είναι τόσο ένα συγκεκριμένο έγγραφο όσο μια λειτουργία, καθώς τα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν διαφορετικούς τρόπους για να καταγράψουν αυτές τις πληροφορίες. Η σημασία του ημερολογίου αποδεικνύεται από το γεγονός ότι –στα συστήματα χειρόγραφων εγγραφών– αποτελεί μια επιπλέον εγγραφή, κάτι που είναι ιδιαίτερα ακριβό όσον αφορά το χρόνο που σπαταλά ο υπάλληλος ο οποίος θα αναλάβει αυτές τις εγγραφές. Τα κυριότερα συστήματα που χρησιμοποιούνται σήμερα, είναι τα εξής:

#### *Το παραδοσιακό ημερολόγιο κρατήσεων*

Δεν είναι τίποτα διαφορετικό από αυτό που λέει το όνομά του: ένα ημερήσιο ημερολόγιο όπου οι υπάλληλοι του γραφείου κρατήσεων καταχωρούν όλες τις αφίξεις που αναμένονται κάθε ημέρα. Αρκετές φορές είναι σαν ντοσιέ, για να είναι εύκολο να βγάλει κανείς τις ημερομηνίες που πέρασαν και να προσθέτει λευκές σελίδες στο πίσω μέρος. Το κάθε ξενοδοχείο μπορεί να χρησιμοποιεί διαφορετική διάταξη σελίδας, αλλά σχεδόν πάντα περιλαμβάνουν τα στοιχεία που αναφέρονται στο Σχήμα 10.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι εγγραφές αφορούσαν μόνο την ημέρα άφιξης: οι διανυκτερεύσεις εμφανίζονταν σε ξεχωριστό έγγραφο, το «διάγραμμα κρατήσεων». Επίσης, οι εγγραφές στο ημερολόγιο γίνονταν η μία μετά την άλλη, δηλαδή η πρώτη κράτηση εμφανιζόταν στην πρώτη γραμμή, η δεύτερη στη δεύτερη γραμμή και ούτω καθεξής.

Το παραδοσιακό ημερολόγιο κρατήσεων ταιριάζει περισσότερο με τα παλιά δεδομένα των εργασιών γραφείου, όπου όλες οι συναλλαγές έπρεπε να εγγραφούν σε «ημερολόγια» και «βιβλία» πριν μεταφερθούν στους λογαριασμούς. Στη συνέχεια, πολλοί διαπίστωσαν ότι το ημερολόγιο κρατήσεων θα μπορούσε να δώσει τη θέση του σε μια σειρά δελτίων κράτησης, τα οποία θα μπορούσαν να αρχειοθετηθούν ανάλογα με την ημερομηνία άφιξης και μετά, για κάθε ημερομηνία, με αλφαβητική σειρά. Αυτή η λύση ήταν τελικά πιο αποτελεσματική, καθώς απαιτούσε λιγότε-

ρες αντιγραφές, ενώ επίσης έδινε τα ονόματα των επισκεπτών που θα έφταναν κάθε συγκεκριμένη ημέρα στο ξενοδοχείο σε αλφαβητική σειρά.

## ΣΧΗΜΑ 10

## Παραδοσιακό ημερολόγιο κρατήσεων

Ημερομηνία άφιξης: 3 Μαρτίου 200-					
Ημερομηνία που έγινε η κράτηση	Όνομα	Διανυκτερεύσεις	Δωμάτιο	Όροι	Άλλες πληροφορίες
27.1.200-	Κος και κα Νικολάου	2	24	Δωμάτιο και πρωινό	Θα φθάσουν αργά
3.2.200-	Κος Νίκου	1	16	Μόνο δωμάτιο	—
5.2.200-	Δις Πέτρου	3	12	Δωμ. και πλ. διατροφή	—

### Η «σχάρα» κρατήσεων Whitney

Μια άλλη προσέγγιση ήταν αυτή που εισήγαγε η American Whitney Corporation. Πρόκειται για το Σύστημα Whitney. Παρακάτω θα ασχοληθούμε με περισσότερα στοιχεία του Συστήματος Whitney. Προς το παρόν θα επικεντρωθούμε μόνο στο σύστημα κρατήσεων.

Το Σύστημα Whitney χρησιμοποιείται κυρίως σε μεγάλα ξενοδοχεία αλλά πλέον έχει αντικατασταθεί από τους υπολογιστές. Επειδή αρκετά ξενοδοχεία μπορεί να το χρησιμοποιούν ακόμη, ως εφεδρικό σύστημα, καλό είναι να ξέρετε τι είναι.

Το σύστημα βασίζεται στη χρήση τυποποιημένων καρτών, των «δελτίων Shannon». Τα δελτία αυτά μπορούν να έχουν διαφορετικό χρώμα, για να δείχνουν διαφορετικά είδη κρατήσεων (π.χ. ομαδικές κρατήσεις, κρατήσεις για υπαλλήλους αεροπορικών εταιριών, σημαίνοντα πρόσωπα κ.λπ.). Μπορείτε επίσης να προμηθευτείτε τέτοιου είδους δελτία τυπωμένα σε καρμπονιζέ χαρτί έτσι ώστε να μπορείτε να έχετε αντίγραφα (π.χ. για το τηλεφωνικό κέντρο) χωρίς να χρειάζεται να ξαναγράψετε τα στοιχεία.

Τα δελτία τοποθετούνται στη «σχάρα», μέσα σε λεπτές μεταλλικές υποδοχές, με τέτοιο τρόπο ώστε να φαίνεται μόνο η επάνω πλευρά του

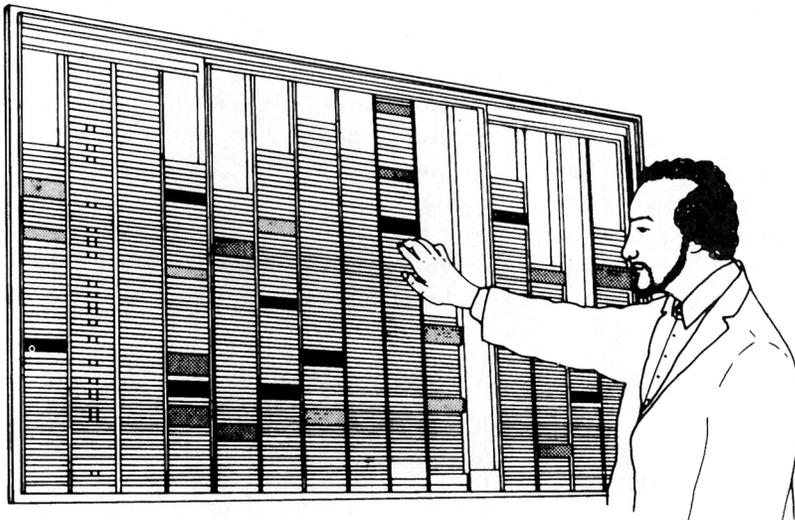
δελτίου. Η πρώτη σειρά του δελτίου συνήθως περιλαμβάνει τις πιο σημαντικές πληροφορίες, ενώ το υπόλοιπο δελτίο περιέχει λιγότερο σημαντικά στοιχεία. Ο ενδιαφερόμενος υπάλληλος μπορεί εύκολα να συμβουλευτεί τις κάρτες – απλώς τις σηκώνει λίγο προς τα επάνω. Το Σχήμα 11 παρουσιάζει ένα υπόδειγμα τέτοιων δελτίων.

## ΣΧΗΜΑ 11

*Δελτίο Whitney*

Ημ. Αφίξης	Όνομα	Είδος δωματίου	Τιμή	Ημ. αναχώρησης
Πώς έγινε η κράτηση		Από ποιον		Πότε
Πρακτορείο (αν υπάρχει)				
Οδηγίες για το λογαριασμό				Ημ. επιβεβαίωσης

## ΣΧΗΜΑ 12

*«Σχάρα» κρατήσεων Whitney*

Η «σχάρα» με τα δελτία λειτουργεί ως ημερολόγιο κρατήσεων. Συνήθως υπάρχουν αρκετές τέτοιες σχάρες που κρέμονται στον τοίχο, η μία δίπλα στην άλλη, και είναι εύκολο να τις μετακινήσει κανείς εάν χρειαστεί. Παράλληλα, υπάρχουν ειδικά δελτία που λειτουργούν ως διαχωριστικά, έτσι ώστε να χωρίζονται τα περιεχόμενα σε διαφορετικά τμήματα. Συνήθως υπάρχει ένα τμήμα για κάθε τριάντα ημέρες, ένα άλλο για το επόμενο δωδεκάμηνο και τέλος ένα τμήμα για κάθε κράτηση που αφορά μεταγενέστερες ημερομηνίες. Κάθε ημέρα, ο υπάλληλος βγάζει την εν λόγω σχάρα και μετακινεί τις επόμενες, έτσι ώστε οι πληροφορίες να είναι πάντα ενημερωμένες.

Τα δελτία και οι θήκες τους μπορούν πολύ εύκολα να μετακινηθούν μέσα στις σχάρες. Αυτό σημαίνει ότι είναι δυνατό να χωριστούν οι κρατήσεις του επόμενου μήνα σε εβδομάδες. Με την ίδια ευκολία, οι εβδομάδες μπορούν να διαιρεθούν σε ημέρες. Και όπως είπαμε, τα δελτία μπορεί να έχουν διαφορετικό χρώμα, επιτρέποντας στον υπάλληλο να δει με μια ματιά τι γίνεται.

Εξίσου σημαντικό είναι και το ότι τα δελτία μπορούν να μπου σε αλφαβητική σειρά. Αυτό ήταν αδύνατο με το παραδοσιακό ημερολόγιο, όπου οι εγγραφές έπρεπε να γίνουν τη στιγμή που γινόταν η κράτηση. Με τη σχάρα Whitney, το δελτίο κράτησης για τον κ. Νικολάου μπορεί πάντα να προηγείται του δελτίου κράτησης για τον κ. Χρήστου, κάτι ιδιαίτερα εξυπηρετικό όταν προσπαθείς να βρεις αμέσως τα στοιχεία μιας κράτησης. Ταυτόχρονα όμως μπορείτε να κάνετε αλλαγές: απλώς βγάζετε το δελτίο από τη θήκη του και το βάζετε κάπου αλλού, χωρίς να χαλάτε τη σειρά των άλλων δελτίων.

Το σύστημα Whitney προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα:

- Οι κρατήσεις μπορούν να ενημερώνονται εύκολα ανάλογα με το χρόνο άφιξης των πελατών και να είναι σε αλφαβητική σειρά.
- Οι θήκες και οι σχάρες μπορούν να χρησιμοποιηθούν ξανά και ξανά, με αποτέλεσμα τα έξοδα να αφορούν μόνο την αγορά των δελτίων.
- Οι σχάρες μπορούν να τοποθετηθούν καθέτως, βοηθώντας στην εξοικονόμηση χώρου (κάτι που είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για τα τμήματα κρατήσεων των ξενοδοχείων).

### *Διαθεσιμότητα δωματίων*

Στο επόμενο στάδιο, θα πρέπει να δούμε εάν όντως έχουμε διαθέσιμα δωμάτια. Αυτό είναι το πιο σημαντικό μέρος της διαδικασίας και σημαί-

νει ότι θα πρέπει να χρησιμοποιείτε αρχεία για τη διαθεσιμότητα των δωματίων ή διαγράμματα κρατήσεων.

Τρία είναι τα συστήματα που μπορείτε να βρείτε στα ξενοδοχεία:

1. Το βιβλίο των δωματίων (σε μικρά ξενοδοχεία).
2. Το συμβατικό διάγραμμα (σε μικρά και μεσαία ξενοδοχεία).
3. Το διάγραμμα πυκνότητας (σε μεσαία και μεγάλα ξενοδοχεία).

Επίσης, ορισμένα ξενοδοχεία, για να συμπληρώσουν τα βασικά τους αρχεία, χρησιμοποιούν διαγράμματα «stop/go» ή διαγράμματα διαθεσιμότητας χώρου.

Οι βασικές αρχές πάνω στις οποίες δομούνται αυτά τα συστήματα είναι οι ίδιες είτε πρόκειται για έλεγχο των εγγραφών σε τυπωμένα διαγράμματα είτε για έλεγχο μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή. Ο καλύτερος τρόπος για να καταλάβετε πώς λειτουργεί το σύστημα μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή είναι να κατανοήσετε πρώτα πώς λειτουργεί βάσει των διαγραμμάτων. Τα μικρά ή μεσαία ξενοδοχεία έχουν κάθε λόγο να χρησιμοποιούν τα διαγράμματα. Η μέθοδος αυτή είναι συνήθως πιο γρήγορη σε σύγκριση με τον υπολογιστή, καθώς δε χρειάζεται να είστε στο «πρόγραμμα κρατήσεων» και μετά να πληκτρολογήσετε την ημερομηνία που θέλετε να ελέγξετε. Κυρίως, όμως, τα διαγράμματα δε «χαλάνε» ούτε «πέφτουν» με τις διακοπές ρεύματος.

### *Το βιβλίο δωματίων (Ημερολόγιο κρατήσεων)*

Μοιάζει με το ημερολόγιο κρατήσεων, με τη διαφορά ότι γράφουμε το όνομα του πελάτη σε όλες τις ημερομηνίες που θα διανυκτερεύσει στο ξενοδοχείο. Συχνά, στην αριστερή πλευρά κάθε σελίδας εμφανίζεται ο κατάλογος των δωματίων, με το είδος κάθε δωματίου, ώστε να μην κάνουμε το λάθος και βάλουμε ένα ζευγάρι σε ένα μονόκλινο δωμάτιο ή υποχρεώσουμε τους πελάτες μας να αλλάζουν δωμάτια κατά τη διάρκεια της παραμονής τους. Το Σχήμα 13 παρουσιάζει ένα τυπικό παράδειγμα βιβλίου δωματίων.

Φυσικά, το να γράφουμε το όνομα του πελάτη τόσες φορές όσες και οι νύχτες που θα μείνει στο ξενοδοχείο σημαίνει περισσότερη δουλειά. Εάν πρόκειται να μείνει επτά ημέρες, θα πρέπει να γράψουμε το όνομά του επτά φορές, εκτός εάν βρούμε έναν άλλο τρόπο. Επίσης, το μέγεθος της σελίδας περιορίζει τον αριθμό των δωματίων που μπορούμε να κλείσουμε βάσει αυτού του συστήματος.

## ΣΧΗΜΑ 13

*Βιβλίο δωματίων*

Ημερομηνία: 3 Μαρτίου 200-			Ημερομηνία: 4 Μαρτίου 200-		
Δωμάτιο	Όνομα	Σημειώσεις	Δωμάτιο	Όνομα	Σημειώσεις
101 Μ	Πέτρου		101 Μ	Πέτρου	
102 Δ	Νίκου		102 Δ		
103 Δ			103 Δ	Νίκου	
104 Μ			104 Μ		
105 Δ	Σπύρου		105 Δ	Σπύρου	
106 Δ			106 Δ		

Συνεπώς, τα βιβλία δωματίων είναι κατάλληλα για μικρά ξενοδοχεία, ιδίως εκείνα που φιλοξενούν πολλούς πελάτες της μίας νύχτας. Το σύστημα αυτό είναι απόλυτα ικανοποιητικό για μικρά πανδοχεία σε περιοχές που επισκέπτονται πολλοί εκδρομείς.

*Το συμβατικό διάγραμμα*

Πρόκειται για εξελιγμένο βιβλίο δωματίων. Σχεδιάστηκε έτσι ώστε να μπορεί να διαβαστεί πιο εύκολα και να είναι πιο εύρηστο (βλ. Σχήμα 14).

Στο διάγραμμα αυτό καταγράφονται τα ονόματα των πελατών, ενώ η ημερομηνία άφιξης και αναχώρησής τους σημειώνεται με < και > αντίστοιχα. Συνήθως, η στήλη με τις ημερομηνίες αφορά τις ημερομηνίες που θα διανυκτερεύσει ο πελάτης. Με άλλα λόγια, εάν ένας πελάτης έρθει την 1η του μηνός και αναχωρήσει το πρωί της 2ας του μηνός, τότε η παραμονή του θα καταγραφεί μόνο κάτω από τη στήλη που αφορά την 1η του μηνός. Επίσης, η αιχμή του τόξου συνήθως αγγίζει την κάθετη γραμμή. Αρκετοί όμως εργαζόμενοι προτιμούν να σημειώνουν την αιχμή του τόξου στο μέσον του αντίστοιχου κελιού, όταν ο πελάτης αναχωρεί το πρωί. Η λύση αυτή μπορεί να είναι τεχνικά ορθή, αλλά μπορεί να οδηγήσει σε παρανοήσεις.

ΣΧΗΜΑ 14  
Συμβατικό διάγραμμα

Μήνας: Μάρτιος 200-										
Δωμάτ.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
101 (Μ)	← Σπύρου →					← Πέτρου →				
102 (Δ)		← Νίκου →					← Κώνστα →			
103 (Δ)										
104 (Δ)										
105 (Δ)	← Χρήστου →									
106 (Δ)										

Το συμβατικό διάγραμμα είναι απλό στη χρήση και εμφανίζει το μεγαλύτερο μέρος των πληροφοριών που χρειάζεται το προσωπικό του τμήματος κρατήσεων. Στο συμβατικό διάγραμμα μπορούν, επίσης, να καταγραφούν εύκολα παραμονές πολλών ημερών. Το διάγραμμα μπορεί να παρουσιάζει έναν ολόκληρο μήνα σε μία μόνο σελίδα και οι αριστερές στήλες μπορούν να περιλαμβάνουν το είδος ή και την τιμή των δωματίων.

Το συμβατικό διάγραμμα όμως έχει αρκετούς περιορισμούς. Όσο μεγαλύτερο είναι το ξενοδοχείο, και όσο περισσότερους πελάτες προσελκύει, αυξάνονται οι περιορισμοί αυτοί. Σε σειρά σπουδαιότητας οι περιορισμοί αφορούν:

1. Το «πρόβλημα του μεγάλου επιθέτου και της σύντομης παραμονής». Φανταστείτε να έχετε κάποιον που λέγεται «Στάθης Παπακωνσταντίνου», ο οποίος θέλει να μείνει για ένα μόνο βράδυ. Μπορεί να είναι δύσκολο να χωρέσει όλο αυτό το όνομα στον περιορισμένο χώρο που έχετε, και μερικές φορές οι υπάλληλοι μπορεί να πανικοβληθούν σε μια τέτοια περίπτωση. Αφού τα πλήρη στοιχεία του υπάρχουν κάπου αλλού, μπορείτε να σημειώσετε το όνομα του πελάτη ως «Σ-Π».
2. Συχνά τα διαγράμματα γίνονται άνω κάτω με τις πολλές αλλαγές και διορθώσεις. Γι' αυτό, τα διαγράμματα συνήθως τυπώνονται σε

χαρτόνι και οι εγγραφές γίνονται με μολύβι. Όμως, ένα διάγραμμα που έχει υποστεί αρκετές αλλαγές, δείχνει βρώμικο.

3. Σε μία σελίδα δεν μπορείτε να γράψετε σε περισσότερες από 30-60 γραμμές, κάτι που σημαίνει ότι τα διαγράμματα αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο από μεσαίου μεγέθους ξενοδοχεία.
4. Δεν είναι εύκολο να μετρήσετε άμεσα τον αριθμό των δωματίων που μένουν ελεύθερα ένα συγκεκριμένο βράδυ. Εάν σας ζητήσουν μια ομαδική κράτηση, θα πρέπει να βρείτε τη στήλη με τη συγκεκριμένη ημερομηνία, να μετρήσετε τα κενά και μετά να ελέγξετε εάν πρόκειται για μονόκλινα ή για δίκλινα. Η κατάσταση γίνεται πιο δύσκολη στα μεγαλύτερα ξενοδοχεία που έχουν πολλές ομαδικές κρατήσεις.
5. Είναι δύσκολο να κάνετε διπλοκρατήσεις, κι αυτό γιατί κάθε εγγραφή στο διάγραμμα αντιστοιχεί σε ένα δωμάτιο. Φυσικά, μπορείτε να αφήσετε στο κάτω μέρος της σελίδας ελεύθερο χώρο για τέτοιες κρατήσεις, αλλά δε θα είναι πάντα εύκολο να ξέρετε πότε να τις χρησιμοποιήσετε καθώς, όπως αναφέρεται και στην προηγούμενη παράγραφο, το διάγραμμα δε σας δείχνει με άμεσο τρόπο και με σαφήνεια το συνολικό αριθμό των ελεύθερων δωματίων.
6. Κυρίως όμως, το συμβατικό διάγραμμα σας υποχρεώνει να επιλέξετε ένα δωμάτιο τη στιγμή της κράτησης. Πρακτικά, τα μεγάλα ξενοδοχεία μπορούν πιο εύκολα να επιλέξουν δωμάτιο κατά την άφιξη του πελάτη. Τα δωμάτια μοιράζονται στους πελάτες τη στιγμή που είναι έτοιμα. Στην αντίθετη περίπτωση, οι υπάλληλοι του τμήματος καθαριότητας θα πρέπει να τρέχουν να προετοιμάζουν συγκεκριμένα δωμάτια για τους πελάτες που φτάνουν νωρίς. Άλλωστε, το να κατανέμονται τα δωμάτια από πριν μπορεί να δημιουργήσει περίεργα «κενά» που είναι δύσκολο να πληρωθούν. Μπορεί να διαπιστώσετε ότι το δωμάτιο 102 (δίκλινο) είναι ελεύθερο τη Δευτέρα και ότι το δωμάτιο 103 (επίσης δίκλινο) είναι ελεύθερο την Τρίτη. Και τις δύο μέρες έχετε ένα δίκλινο δωμάτιο ελεύθερο, αλλά δεν είναι το ίδιο δωμάτιο, οπότε δεν είναι εύκολο να το δώσετε σε έναν πελάτη που θέλει να διανυκτερεύσει δύο βράδια στο ξενοδοχείο σας.

Οι τρεις τελευταίοι παράγοντες φανερώνουν ότι είναι δύσκολο να πετύχετε τη μεγαλύτερη δυνατή πληρότητα με το συμβατικό διάγραμμα. Όμως, το συμβατικό διάγραμμα είναι ιδανικό όταν όλα τα δωμάτιά σας είναι διαφορετικά και οι πελάτες θέλουν να μείνουν σε ένα συγκεκριμένο. Τα συμβατικά διαγράμματα είναι πιο κατάλληλα σε ξενοδοχεία με:

1. Λιγότερα από εξήντα δωμάτια.
2. Μη τυποποιημένα δωμάτια.
3. Σχετικά μεγάλα διαστήματα παραμονής, ιδίως τύπου «τέλος-αρχή» (δηλ. όλοι φτάνουν και αναχωρούν την ίδια ημέρα).
4. Λίγες ομαδικές κρατήσεις της τελευταίας στιγμής.
5. Λίγες περιπτώσεις πελατών που «δεν εμφανίστηκαν» (οπότε δεν χρειάζεται να κάνετε υπερκρατήσεις).

Τα στοιχεία αυτά αφορούν τα μικρότερα παλαιότερα ξενοδοχεία στα θέρετρα, αν και το δεύτερο και το τρίτο σημείο αφορούν και τα ξενοδοχεία που προσφέρονται για χρονομεριστική μίσθωση. Τα περισσότερα σύγχρονα ξενοδοχεία προτιμούν να χρησιμοποιούν το διάγραμμα πυκνότητας.

### *Το διάγραμμα πυκνότητας*

Πρόκειται για εξελιγμένο συμβατικό διάγραμμα και σχεδιάστηκε έτσι για να καλύψει τις αδυναμίες του. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο σε ξενοδοχεία με τυποποιημένα δωμάτια, κι αυτό γιατί η βασική αρχή του είναι ότι όλα τα δωμάτια ενός συγκεκριμένου είδους «ομαδοποιούνται». Ο υπάλληλος του τμήματος κρατήσεων δεν κάνει κράτηση για ένα συγκεκριμένο δωμάτιο· κρατά ένα δωμάτιο του τύπου που ζήτησε ο πελάτης. Η κατανομή των δωματίων γίνεται κατά την άφιξη των πελατών. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης δεν ξέρει τι δωμάτιο θα πάρει, αλλά αυτό δεν είναι σημαντικό αφού όλα τα δωμάτια του ίδιου είδους είναι πανομοιότυπα.

Σε ένα διάγραμμα πυκνότητας, οι κάθετες στήλες δηλώνουν τις ημερομηνίες, όπως και στο συμβατικό διάγραμμα, αν και οι στήλες είναι πολύ πιο στενές καθώς ο υπάλληλος δε χρειάζεται πολύ χώρο αφού, αντί να γράψει το όνομα του πελάτη, βάζει μόνο μια κάθετο (/). Όμως, οι οριζόντιες γραμμές δεν αφορούν αριθμούς δωματίων όπως στο συμβατικό διάγραμμα. Αφορούν το συνολικό αριθμό των δωματίων του συγκεκριμένου τύπου.

Το διάγραμμα πυκνότητας συμπληρώνεται ως εξής: Για κάθε νέα εγγραφή, ο υπάλληλος συμπληρώνει μια κάθετο (/) στην αντίστοιχη στήλη. Οι κάθετοι μπαίνουν στο πρώτο ελεύθερο τετράγωνο για τη συγκεκριμένη ημερομηνία. Αυτό σημαίνει ότι η κράτηση ενός δωματίου για δύο ή τρεις ημέρες δεν εμφανίζεται απαραίτητα στην ίδια οριζόντια γραμμή. Στην πραγματικότητα αυτό θα ήταν δύσκολο καθώς το διάγραμμα έχει αρκετές προηγούμενες εγγραφές (για να το καταλάβετε αυτό καλύτερα, δείτε το παράδειγμα και προσπαθήστε να εγγράψετε μια τριήμερη παραμονή αρχίζοντας από την 1η του μηνός).

Όσοι χρησιμοποιούν το διάγραμμα πυκνότητας για πρώτη φορά πολλές φορές φοβούνται ότι αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες θα πρέπει να αλλάξουν δωμάτιο κατά την παραμονή τους. Όμως δε συμβαίνει αυτό. Αυτό θα συνέβαινε εάν χρησιμοποιούσαμε το συμβατικό διάγραμμα γιατί, σ' αυτή την περίπτωση, κάθε οριζόντια γραμμή αντιπροσωπεύει ένα συγκεκριμένο δωμάτιο. Στο διάγραμμα πυκνότητας, όμως, η οριζόντια γραμμή αντιπροσωπεύει απλώς το είδος του δωματίου. Θα πρέπει να υπάρχει ένα δωμάτιο ελεύθερο για κάθε επόμενη κράτηση, διαφορετικά δε θα είσατε ικανοί να εισάγετε την κράτηση στο διάγραμμα (ακόμη και όταν χρησιμοποιείτε τις γραμμές που σημειώνονται με πλην (-) και αφορούν τις διπλοκρατήσεις, υποθέτετε ότι κάποιος απ' όσους έκαναν τις προηγούμενες κρατήσεις δε θα εμφανιστεί).

## ΣΧΗΜΑ 15

## Τυπικό διάγραμμα πυκνότητας

Μήνας: . . . . .																															
Μονόκλινα	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
20	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
19	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
18	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
17	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
16	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
15	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
14	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
13	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
12	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
11	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
10	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
9	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
7	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
6	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
4	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
-1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
-2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
-3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

Οι ομαδικές κρατήσεις μπορούν να δηλώνονται εύκολα, κυκλώνοντας μια ομάδα καθετών, όπως φαίνεται στο σχήμα. Για μεγαλύτερη σαφήνεια, μπορείτε να γράψετε και τον αριθμό αναφοράς της ομάδας.

Το διάγραμμα πυκνότητας προσφέρει αρκετά σημαντικά πλεονεκτήματα σε σύγκριση με το συμβατικό διάγραμμα, αν και έχει τα ακόλουθα μειονεκτήματα:

1. Όπως είπαμε, είναι πιο εύκολο να συμπληρώσετε ένα διάγραμμα πυκνότητας, αφού το μόνο που έχετε να κάνετε είναι να συμπληρώσετε μια κάθετο. Το μειονέκτημα όμως είναι ότι είναι εξίσου εύκολο να κάνετε λάθος και πιο δύσκολο να το ελέγξετε καθώς δεν ξέρετε ποια κάθετος αντιστοιχεί σε ποιον πελάτη.
2. Ένα διάγραμμα πυκνότητας μπορεί να καλύψει περισσότερα δωμάτια, αφού δε χρειάζεστε τόσο χώρο όσο σε ένα συμβατικό διάγραμμα. Αυτό σημαίνει ότι τα διαγράμματα πυκνότητας είναι κατάλληλα για μεγάλα ξενοδοχεία (αν και πάλι, αυτό που χρειάζονται τα πολύ μεγάλα ξενοδοχεία είναι μια σελίδα για κάθε νύχτα, παρά τις κρατήσεις ολόκληρου του μήνα). Το μειονέκτημα (όπως είπαμε και προηγουμένως) είναι ότι μπορείτε να το χρησιμοποιήσετε μόνο σε ξενοδοχεία με τυποποιημένα δωμάτια. Σε περίπτωση που χρησιμοποιηθούν διαγράμματα πυκνότητας σε παλαιότερα ξενοδοχεία, όπου τα δωμάτια διαφέρουν ως προς το πόσο ελκυστικά είναι (αν και θεωρητικά είναι παρόμοια) προκύπτει το πρόβλημα του τακτικού πελάτη που θέλει να μείνει σε συγκεκριμένο δωμάτιο. Με το διάγραμμα πυκνότητας δεν μπορείτε να εγγυηθείτε κάτι τέτοιο.
3. Σας επιτρέπει να δείτε με μια ματιά πόσα δωμάτια ενός συγκεκριμένου είδους παραμένουν ελεύθερα. Στο σχήμα μας μπορείτε να διαπιστώσετε ότι το βράδυ της 6ης του μηνός έχετε δύο ελεύθερα μονόκλινα (το μόνο που έχετε να κάνετε είναι να ελέγξετε την αντίστοιχη στήλη και εκεί που σταματούν οι κάθετοι να κινηθείτε προς τους αριθμούς στα αριστερά). Αυτό είναι ιδιαίτερα εξυπηρετικό, εάν είστε υποχρεωμένοι να χειριστείτε πολλές ομαδικές κρατήσεις.
4. Μπορείτε πιο εύκολα να κάνετε υπερκρατήσεις. Μπορείτε εύκολα να δείτε πού βρίσκεστε και, στις γραμμές με αρνητικό πρόσημο, να ελέγξετε άμεσα πόσα δωμάτια έχετε κρατήσει δύο φορές. Με τον τρόπο αυτό μπορείτε πιο εύκολα να μεγιστοποιήσετε το ποσοστό πληρότητας του ξενοδοχείου σας.

Τα στοιχεία αυτά είναι πολύ θετικά για τα μεγάλα και σύγχρονα ξενοδοχεία που σε γενικές γραμμές έχουν τυποποιημένα δωμάτια και πολλές ομαδικές κρατήσεις. Ταυτόχρονα όμως, πρόκειται για ξενοδοχεία που δέχονται πολλούς πελάτες σε επαγγελματικά ταξίδια, που συχνά

«δεν εμφανίζονται». Σήμερα, τα ξενοδοχεία αυτά χρησιμοποιούν μηχανογραφημένα συστήματα κρατήσεων, αλλά ο τρόπος με τον οποίο εμφανίζονται στην οθόνη τους τα ελεύθερα δωμάτια έχει βασιστεί στις αρχές του διαγράμματος πυκνότητας.

### Διαγράμματα stop/go ή διαγράμματα διαθέσιμου χώρου

Όσο βολικό κι αν είναι, κάθε ξενοδοχείο δεν μπορεί να έχει περισσότερα από ένα διαγράμματα πυκνότητας. Αυτό όμως προξενεί δυσχέρειες στα μεγάλα ξενοδοχεία όπου μπορεί να υπάρχουν πέντε ή και έξι υπάλληλοι που κάνουν ταυτόχρονα κρατήσεις.

Η απάντηση είναι το διάγραμμα «stop/go». Δεν αντικαθιστά το κανονικό διάγραμμα, απλώς δείχνει αμέσως στον υπάλληλο τη μελλοντική κατάσταση και τον προειδοποιεί για το εάν είναι σκόπιμο να κάνει την κράτηση ή όχι. Ένα παράδειγμα παρατίθεται στο Σχήμα 16.

## ΣΧΗΜΑ 16

### Διάγραμμα «stop/go» ή διάγραμμα διαθέσιμου χώρου

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Ιανουάριος																																	
Φεβρουάριος																																	
Μάρτιος																																	
Απρίλιος																																	
Μάιος																																	
Ιούνιος																																	
Ιούλιος										/	/	X	Π/Α	Ξ							A												
Αύγουστος				Π/Α			/	X	Ξ			Π/Α	Π/Α																				
Σεπτέμβριος																																	
Οκτώβριος																																	
Νοέμβριος																																	
Δεκέμβριος																															A	A	A

/	Δεν υπάρχουν άλλα μονόκλινα	Π/Α	Προχωρήστε αργά	A	Επικοινωνήστε με το διευθυντή του τμήματος υποδοχής
X	Δεν υπάρχουν άλλα δίκλινα	Ξ	Δεν υπάρχουν κενά δωμάτια		

Οι κωδικοί γράφονται με μολύβι και φανερώνουν εάν υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια. Εάν δεν υπάρχει καμία σημείωση για μια συγκεκριμένη ημερομηνία, οι υπάλληλοι μπορούν άφοβα να κάνουν κρατήσεις. Το «Π/Α» (προχωρήστε αργά) μπορεί να σημαίνει ότι υπάρχουν λίγα ελεύθερα δωμάτια, οπότε ο υπάλληλος θα πρέπει να ελέγξει εάν μπορεί να δεχτεί ένα γκρουπ.

Τα διαγράμματα «stop/go» χρησιμοποιούνται μόνο από μεγάλα ξενοδοχεία. Θεωρητικά, πλέον δε χρειάζονται αφού τα μηχανογραφημένα συστήματα επιτρέπουν στον υπάλληλο να ελέγχει εύκολα την κατάσταση από την οθόνη. Όμως, επειδή ο έλεγχος για το εάν υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια σε μια μελλοντική ημερομηνία μπορεί να είναι χρονοβόρος, τα διαγράμματα «stop/go» μπορεί ακόμη να είναι χρήσιμα.

### *Κρατήσεις μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή*

Οι κρατήσεις μέσω υπολογιστή ακολουθούν πολλά από τα στάδια που περιγράψαμε ήδη, αν και δείχνουν διαφορετικά αφού όλα εμφανίζονται στην οθόνη, και συνήθως ακολουθούν μια σειρά από εντολές. Υπάρχουν διαφορές από το ένα σύστημα στο άλλο, αλλά σε γενικές γραμμές η διαδικασία είναι η εξής:

1. Από το βασικό μενού επιλέγετε το πρόγραμμα μελλοντικών κρατήσεων. Αυτό είναι αντίστοιχο με το να πιάνει ο υπάλληλος το διάγραμμα στα χέρια του.
2. Ζητάτε από τον υπολογιστή να σας εμφανίσει στην οθόνη τα ελεύθερα δωμάτια για τη συγκεκριμένη ημερομηνία. Αυτό συνήθως σημαίνει ότι θα πρέπει να την πληκτρολογήσετε. Ο υπολογιστής θα σας δείξει τα διαθέσιμα δωμάτια (αυτό το στάδιο μοιάζει πολύ με το διάγραμμα πυκνότητας, με το πλεονέκτημα όμως ότι ο υπολογιστής μετράει από μόνος του τον αριθμό των ελεύθερων δωματίων). Ο υπολογιστής συνήθως δείχνει μέχρι δεκατέσσερις συνεχόμενες βραδιές σε περίπτωση που πρόκειται για πολυήμερη παραμονή. Με το πάτημα ενός κουμπιού όμως μπορεί να προχωρήσει μπροστά και πίσω. Τα συστήματα συνήθως έχουν συγκεκριμένο «ορίζοντα κρατήσεων», π.χ. δύο χρόνια, που στις περισσότερες περιπτώσεις είναι υπεραρκετά. Η οθόνη θα μοιάζει με το Σχήμα 17 (όπου υποθέτουμε ότι πρόκειται για ξενοδοχείο με 50 μονόκλινα δωμάτια, 100 δίκλινα και 50 με διπλό κρεβάτι). Η οθόνη αυτή είναι πολύ απλή. Τα «ποσοστά πληρότητας» αφορούν τα δωμάτια.

## ΣΧΗΜΑ 17

## Οθόνη κρατήσεων

Ιαν. 200-	Διαθέσιμα δωμάτια										01 Ιαν 200-
Είδος δωματίου	01 Δευ	02 Τρ	03 Τετ	04 Πεμ	05 Παρ	06 Σαβ	07 Κυρ	08 Δευ	09 Τρ	10 Τετ	
ΜΚ	37	33	34	36	40	44	43	36	30	33	
ΔΙΚ	67	65	66	70	78	82	82	66	63	62	
ΔΠΠ	35	34	36	38	41	43	43	36	35	38	
Ελεύθερα δωμάτια	139	132	136	144	159	169	168	138	128	133	
Πληρότητα	44%	47%	46%	42%	36%	32%	33%	45%	49%	47%	

3. Περάστε στο τμήμα του προγράμματος που σας επιτρέπει να εισάγετε μια νέα κράτηση. Πρόκειται για μια μηχανογραφημένη μορφή του δελτίου κράτησης. Θα μοιάζει αρκετά με το παράδειγμα που παρατίθεται στο Σχήμα 18.
4. Οι συντμήσεις διαφέρουν από το ένα πρόγραμμα στο άλλο, αλλά οι περισσότερες είναι πολύ απλές. Για παράδειγμα:
  - ΑΦΙΞ: ημερομηνία άφιξης
  - ΔΙΑΝ: αριθμός διανυκτερεύσεων
  - ΑΝΑΧ: ημερομηνία αναχώρησης
  - Είδος ΔΩ: το είδος του δωματίου
  - ΑΡΙΘ: ο αριθμός των δωματίων που αφορά η νέα κράτηση (θυμηθείτε ότι οι οικογένειες μπορεί να κλείσουν δύο ή και περισσότερα δωμάτια)
  - ΟΡΟΙ: το είδος του πακέτου (εάν πρόκειται για ειδική προσφορά για το Σαββατοκύριακο, εάν η τιμή περιλαμβάνει και πρωινό κ.λπ.)
  - ΤΙΜΗ: η τιμή που έχετε συμφωνήσει με τον πελάτη
  - ΩΑ: η ώρα που αναμένεται να φτάσει ο πελάτης
  - ΚΟΙΝ: εάν ο πελάτης είναι πρόθυμος να μοιραστεί το δωμάτιο με κάποιον άλλο (π.χ. στην περίπτωση συμμετεχόντων σε συνέδρια)

- ΕΘΝ: η εθνικότητα
- ΓΚΡΟΥΠ: το συγκεκριμένο γκρουπ εκδρομέων ή συνεδρίου (συνήθως τα ξενοδοχεία δίνουν ένα νούμερο στις ομαδικές κρατήσεις)
- ΠΡΟΚΑΤ: η προκαταβολή που έδωσε ο πελάτης
- ΥΠΟΛ: το υπόλοιπο που οφείλει
- ΗΜΕΡ: η ημερομηνία λήψης της προκαταβολής και καταγραφής
- ΕΛΕΥΘ: η ημερομηνία που ο υπολογιστής θα ακυρώσει αυτόματα την κράτηση σε περίπτωση που δε θα έχει καταβληθεί προκαταβολή
- ΕΓΓ: αφορά το εάν η κράτηση είναι «εγγυημένη» ή όχι (βλ. επόμενα). Συνήθως αφορούν τον τρόπο πληρωμής. Τα δύο επόμενα στοιχεία (ΠΛΗΡ. και ΑΡ. ΚΑΡΤΑΣ) σχετίζονται με αυτό).
- ΣΧΟΛΙΑ: συμπληρώνεται στην περίπτωση που ο πελάτης έχει ζητήσει συγκεκριμένες υπηρεσίες.

ΣΧΗΜΑ 18

Οθόνη νέας κράτησης

ΑΦΙΣ	ΔΙΑΝ ΑΝΑΧ	Είδος ΔΩ ΑΡΙΘ	ΟΡΟΙ	ΤΙΜΗ
ΟΝΟΜΑ :		ΑΡΧΙΚΑ	ΤΗΛ	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ :				
ΕΤΑΙΡΙΑ			ΤΗΛ	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ :				
ΩΑ	ΚΟΙΝ.	ΕΘΝ.	ΓΚΡΟΥΠ	
ΠΡΟΚΑΤ ;	ΥΠΟΛ.	ΗΜΕΡ.	ΕΛΕΥΘ.	
ΕΓΓ	ΠΛΗΡ.	ΑΡ. ΚΑΡΤΑΣ		
ΣΧΟΛΙΑ				

5. Μπορεί να υπάρξουν και άλλα στοιχεία. Ορισμένα προγράμματα σάς ζητούν να κατατάξετε τους πελάτες κατά είδος (π.χ. τακτικοί ή

VIP) ή σας επιτρέπουν να ελέγξετε εάν ο πελάτης έχει μείνει στο ξενοδοχείο παλαιότερα. Σχεδόν όλα τα προγράμματα θα σας ζητήσουν να βάλετε τα αρχικά σας ή έναν κωδικό (στην περίπτωση που δε συμπληρώσετε τίποτα ή εάν ο κωδικός είναι λανθασμένος, τότε το σύστημα δε σας επιτρέπει να συνεχίσετε). Το βήμα αυτό αντιστοιχεί με το να βάλετε τα αρχικά σας στο δελτίο κράτησης. Τα προγράμματα συνήθως σας επιτρέπουν να περνάτε από το ένα στοιχείο στο άλλο, όταν πρόκειται για στοιχεία που δεν είναι απαραίτητο να συμπληρωθούν. Επίσης, μπορείτε να προγραμματίσετε εκ των προτέρων το σύστημα, ώστε ορισμένα πλήκτρα να αντιστοιχούν σε συγκεκριμένες εγγραφές (π.χ. το πλήκτρο F2 αντιστοιχεί στην εγγραφή «ΗΠΑ» στο στοιχείο «εθνικότητα»). Τέλος, μπορείτε να ελέγξετε όλα τα στοιχεία και να προβείτε στις απαραίτητες διορθώσεις πριν πατήσετε το τελικό «Enter» και καταχωρήσετε τη νέα κράτηση στη μνήμη του υπολογιστή. Αλλά και πάλι, το πρόγραμμα σας επιτρέπει να ακυρώσετε ή να τροποποιήσετε την κράτηση. Αρκετές φορές μπορείτε να μπειτε, να ακυρώσετε και μετά να επαναφέρετε μια κράτηση χωρίς να χρειάζεται να πληκτρολογήσετε εκ νέου όλα τα στοιχεία.

6. Πολλά συστήματα σας επιτρέπουν, επίσης, να κρατήσετε συγκεκριμένα δωμάτια (όπως το συμβατικό διάγραμμα).
7. Από τη στιγμή που έχετε εισάγει τη νέα κράτηση στη μνήμη του υπολογιστή, πολλές εργασίες μπορούν να γίνουν αυτόματα. Πιο συγκεκριμένα:
  - Προσαρμόζεται η μέτρηση των δωματίων, δηλ. με μια νέα κράτηση ενός δωματίου, ο συνολικός αριθμός των ελεύθερων δωματίων μειώνεται κατά 1. Εάν έχει κρατηθεί ένα συγκεκριμένο δωμάτιο, τότε το δωμάτιο αυτό σημειώνεται έτσι ώστε να μην μπορεί να δοθεί αλλού. Με τον τρόπο αυτό, το πρόγραμμα λειτουργεί ως συμβατικό διάγραμμα και ως διάγραμμα πυκνότητας.
  - Για κάθε μελλοντική ημερομηνία προετοιμάζεται κατάλογος των αναμενόμενων αφίξεων. Ο κατάλογος αυτός είναι πάντοτε ενημερωμένος και σε αλφαβητική σειρά. Πολλά προγράμματα σας επιτρέπουν, επίσης, να επιλέξετε τα ονόματα συγκεκριμένου είδους πελατών (π.χ. οι VIP) ή να αναζητήσετε στα αρχεία συγκεκριμένα ονόματα (κάτι ιδιαίτερα χρήσιμο εάν ερωτηθείτε για πελάτη που δεν έχει ακόμη φτάσει στο ξενοδοχείο). Με αυτό τον τρόπο, ο υπολογιστής λειτουργεί ως ημερολόγιο κρατήσεων και ως κατάλογος αφίξεων (ή αναχωρήσεων).

- Τέλος, ο υπολογιστής μπορεί να σας δώσει πληροφορίες για τα αναμενόμενα ποσοστά πληρότητας και τα έσοδα από τα δωμάτια. Όπως θα δούμε παρακάτω, αυτό είναι πολύ σημαντικό όταν προσπαθούμε να αυξήσουμε τα έσοδα μέσω της «διαχείρισης της απόδοσης».

### *Εγγυημένες κρατήσεις*

Όπως είδαμε, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε αν μια κράτηση είναι «εγγυημένη» ή όχι. Εάν ναι, τότε το ξενοδοχείο πληρώνεται είτε έρθει είτε δεν έρθει ο πελάτης. Εκτός από περιπτώσεις που το δωμάτιο πληρώνεται προκαταβολικά, υπάρχουν δύο τρόποι να επιτύχουμε εγγυημένες κρατήσεις:

1. Ειδικές συμφωνίες. Πρόκειται συνήθως για περιπτώσεις όπου μια εταιρία ζητά από το ξενοδοχείο να «κρατήσει» δωμάτια είτε χρησιμοποιηθούν είτε όχι.
2. Κρατήσεις μέσω πιστωτικών καρτών. Πρόκειται για εγγυημένες κρατήσεις, εκτός εάν υπάρχει ειδική συμφωνία για το αντίθετο. Το γεγονός αυτό εξηγεί γιατί τα ξενοδοχεία προτιμούν αυτό το είδος της πληρωμής, που ουσιαστικά αποτελούν και την πλειονότητα των εγγυημένων κρατήσεων.

Ας σημειωθεί ότι, σε κάθε περίπτωση, οι εγγυημένες κρατήσεις αφορούν μόνο τη χρέωση του δωματίου, και όχι τα γεύματα ή άλλα έξοδα του πελάτη κατά την παραμονή του στο ξενοδοχείο.

### *Εργασίες*

1. Περιγράψτε το σύστημα κρατήσεων που περιμένετε να βρείτε στο ξενοδοχείο Tudor.
2. Περιγράψτε το σύστημα κρατήσεων που περιμένετε να βρείτε στο ξενοδοχείο Pancontinental.
3. Συγκεντρώστε δείγματα των εγγράφων κρατήσεων και περιγράψτε τις διαδικασίες που χρησιμοποιούν τοπικά ξενοδοχεία. Συγκρίνετέ τα σε σχέση με τα χαρακτηριστικά και το είδος του ξενοδοχείου.
4. Σχολιάστε τα επιχειρήματα υπέρ και κατά των χειρόγραφων δελτίων κράτησης σε ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν μηχανογραφημένα συστήματα κρατήσεων.

5. Περιγράψτε τη φύση και το σκοπό της μαύρης λίστας. Αξιολογήστε τη σημασία της σήμερα και σχολιάστε πώς μπορεί να εξελιχθεί τα επόμενα δέκα χρόνια.