

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<i>ΠΡΟΛΟΓΟΣ</i> . . . . .	11
<i>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</i> . . . . .	13
Η δομή του βιβλίου . . . . .	13
Σχετικά με το στίλ και το περιεχόμενο . . . . .	15
Τι είναι το τμήμα υποδοχής; . . . . .	17
Ξενοδοχεία και άλλοι χώροι διαμονής . . . . .	19
Είδη ξενοδοχείων . . . . .	22
Συστήματα κατηγοριοποίησης ξενοδοχείων – Το παράδειγμα της Μ. Βρετανίας . . . . .	23
Διαφορετικά ξενοδοχεία απαιτούν διαφορετικά συστήματα . . . . .	24
Εργασίες . . . . .	40

## ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

<i>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Κρατήσεις</i> . . . . .	43
Εισαγωγή . . . . .	43
Πληροφορίες . . . . .	45
Δελτίο κράτησης . . . . .	47
Η μαύρη λίστα . . . . .	49
Πώς να προσφέρετε εναλλακτικές υπηρεσίες . . . . .	51
Ημερολόγιο κρατήσεων . . . . .	51
Διαθεσιμότητα δωματίων . . . . .	54
Εγγυημένες κρατήσεις . . . . .	67
Εργασίες . . . . .	67
<i>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Τσεκ-ιν και συναφή θέματα</i> . . . . .	69
Εισαγωγή . . . . .	69
Άφιξη και εγγραφή . . . . .	70
Αρχείο δωματίων . . . . .	78
Πίνακες πελατών . . . . .	82
Κατανομή των δωματίων . . . . .	84
Πελάτες στο ξενοδοχείο . . . . .	85
Αναχώρηση . . . . .	93

Αρχαιοθήτηση . . . . .	97
Εργασίες . . . . .	97
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Τήρηση και έκδοση του λογαριασμού του πελάτη . . . . .</b>	<b>99</b>
Εισαγωγή . . . . .	99
Συστήματα τήρησης και έκδοσης λογαριασμών . . . . .	100
Τρόποι πληρωμής . . . . .	113
Αμφισβητούμενοι λογαριασμοί, εκπτώσεις και επιστροφές χρημάτων . . . . .	123
Εργασίες . . . . .	124

## ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ ΟΤΑΝ ΕΡΧΕΣΤΕ ΣΕ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Νομικά θέματα και ασφάλεια . . . . .</b>	<b>129</b>
Εισαγωγή . . . . .	129
Νομικά θέματα . . . . .	130
Προστασία του πελάτη . . . . .	133
Προστασία του ξενοδοχείου . . . . .	142
Εργασίες . . . . .	152
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Φιλοξενία . . . . .</b>	<b>154</b>
Εισαγωγή . . . . .	154
Οι ανάγκες του πελάτη . . . . .	155
Εξυπηρέτηση . . . . .	166
Επικοινωνία . . . . .	171
Συμπέρασμα . . . . .	175
Εργασίες . . . . .	175
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Κοινωνικές δεξιότητες . . . . .</b>	<b>176</b>
Εισαγωγή . . . . .	176
Συμπεριφορά . . . . .	177
Άσκηση ρόλων . . . . .	189

## ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ ΠΩΣ ΝΑ ΜΕΓΑΛΩΣΕΤΕ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Πωλήσεις . . . . .</b>	<b>203</b>
Εισαγωγή . . . . .	203
Αύξηση της πληρότητας . . . . .	204
Υπερκράτηση (Overbooking) . . . . .	211

Αύξηση της μέσης τιμής του δωματίου . . . . .	218
Εργασίες . . . . .	225
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Θέματα μάρκετινγκ . . . . .</b>	<b>229</b>
Εισαγωγή . . . . .	229
Προσεγγίζοντας τον πελάτη: διαφήμιση . . . . .	230
Προσεγγίζοντας τον πελάτη: όταν το μάρκετινγκ βασίζεται στις σχέσεις . . . . .	231
Προσεγγίζοντας τον πελάτη: πρακτορεία διαμεσολάβησης . . . . .	231
Πώληση σε διαμεσολαβητές . . . . .	246
Εργασίες . . . . .	256
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: Διαχείριση της απόδοσης . . . . .</b>	<b>257</b>
Εισαγωγή . . . . .	257
Διαφοροποίηση τιμών . . . . .	258
Ορίζοντες κρατήσεων . . . . .	260
Πρόβλεψη κρατήσεων . . . . .	263
Αντιδράσεις στις αυξομειώσεις της ζήτησης προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η απόδοση . . . . .	265
Μετατόπιση . . . . .	272
Συμπεράσματα . . . . .	275
Εργασίες . . . . .	279
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: Ομάδες . . . . .</b>	<b>281</b>
Εισαγωγή . . . . .	281
Διαπραγματεύσεις . . . . .	282
Υπολογισμός της αξίας των ομαδικών κρατήσεων . . . . .	285
Εξέταση των εκ των προτέρων κρατήσεων . . . . .	287
Διαδικασίες εκ των προτέρων κράτησης . . . . .	288
Τσεκ-ιν ομαδικών κρατήσεων . . . . .	291
Κατά τη διάρκεια διαμονής της ομάδας . . . . .	292
Αναχώρηση ομάδων . . . . .	293
Συνέδρια . . . . .	293
Χρονομεριστική μίσθωση . . . . .	294
Εργασίες . . . . .	297

## ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ ΘΕΜΑΤΑ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: Χρεώσεις . . . . .</b>	<b>305</b>
Εισαγωγή . . . . .	305
Τιμολόγηση βάσει του κόστους κατασκευής . . . . .	306

Τιμολόγηση βάσει της αγοράς . . . . .	321
Τιμή για διανυκτέρευση ή και για πλήρη διατροφή . . . . .	323
Συμπέρασμα . . . . .	328
Εργασίες . . . . .	328
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12: Έλεγχος . . . . .</b>	<b>331</b>
Εισαγωγή . . . . .	331
Επαλήθευση . . . . .	332
Νυχτερινός έλεγχος . . . . .	338
Μηχανογραφημένα συστήματα ελέγχου . . . . .	339
Αναφορές πληρότητας και εσόδων . . . . .	341
Ημερήσιες αναφορές πληρότητας . . . . .	346
Προβλέψεις . . . . .	348
Άλλες στατιστικές . . . . .	349
Αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών . . . . .	354
Εργασίες . . . . .	356
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13: Στελέχωση . . . . .</b>	<b>358</b>
Εισαγωγή . . . . .	358
Οργάνωση του τμήματος υποδοχής . . . . .	359
Επιλογή προσωπικού . . . . .	365
Ενημέρωση . . . . .	374
Εκπαίδευση προσωπικού . . . . .	375
Κατάρτιση σε θέματα κοινωνικών δεξιοτήτων . . . . .	377
Αξιολόγηση . . . . .	379
Πειθαρχία και απολύσεις . . . . .	381
Εργασίες . . . . .	382
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14: Εξοπλισμός . . . . .</b>	<b>383</b>
Εισαγωγή . . . . .	383
Εξοπλισμός που απαιτείται για μη μηχανογραφημένα συστήματα . . . . .	384
Ηλεκτρονικοί υπολογιστές . . . . .	384
Τα πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών υπολογιστών . . . . .	386
Και μερικά μειονεκτήματα . . . . .	389
Εφαρμογές τμήματος υποδοχής . . . . .	393
Επιλογή μηχανογραφικού συστήματος . . . . .	397
Συνέπειες της μηχανογράφησης . . . . .	402
Εργασίες . . . . .	405