

To τμήμα τήρησης λογαριασμών πελατών

Η τήρηση λογαριασμών πελατών ανήκει στον τομέα υπνοδωματίων και συγκεκριμένα στο τμήμα της υποδοχής. Σε ορισμένα μόνο ξενοδοχεία το νυχτερινό κλείσιμο θεωρείται δραστηριότητα του τμήματος λογιστηρίου.

Η τήρηση λογαριασμών πελατών κατά κανόνα δεν αποτελεί ξεχωριστό τμήμα του ξενοδοχείου, αλλά είναι μια από τις λειτουργίες του τμήματος υποδοχής (front office) και μόνο στα μεγάλα ξενοδοχεία είναι στελεχωμένη με προσωπικό (main-courantiers) που ασχολούνται αποκλειστικά με το αντικείμενο αυτό. Στα μικρά και μεσαία ξενοδοχεία οι ρεσεψιονίστ εκτελούν σχεδόν όλες τις λειτουργίες της υποδοχής (κρατήσεις, αφίξεις, τήρηση λογαριασμών, ταμείο, τηλεφωνικό κέντρο κ.λ.π.) μόνοι τους.

Η main-courante όταν λειτουργεί αυτόνομα ανήκει στις υπηρεσίες έμμεσης εξυπηρέτησης πελατών, διότι βρίσκεται στο back office και το προσωπικό της συνήθως δεν έρχεται σε απευθείας επαφή με τους πελάτες.

Οι συγκεκριμένες λειτουργίες και οι στόχοι του τμήματος τήρησης λογαριασμών πελατών είναι:

- Δημιουργία και διατήρηση σωστών αρχείων λογαριασμών για τους πελάτες ή μη πελάτες του ξενοδοχείου.
- Καταχώριση των οικονομικών συναλλαγών, κατά τη διάρκεια παραμονής των πελατών.
- Διασφάλιση εσωτερικού ελέγχου στις χρεωστικές και μετοχηματικές καταχωρίσεις.
- Τακτοποίηση των οφειλών για τα αγαθά και τις υπηρεσίες που παρασχέθηκαν.
- Δημιουργία αναφορών με χρήσιμα οικονομικά και στατιστικά στοιχεία τα οποία βοηθούν τη Διεύθυνση στην αποτίμηση της λειτουργικότητας του ξενοδοχείου.

Η στελέχωση της τήρησης λογαριασμών πελατών ειδικά με το νυχτερινό main-courantier (night auditor) απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή, δεδομένου ότι το ωράριο εργασίας του συγκεκριμένου υπαλλήλου (11:00 μ.μ. μέχρι 7:00 π.μ.) είναι αρκετά δύσκολο και σε ορισμένα μικρά ξενοδοχεία ο υπάλληλος αυτός είναι ο μοναδικός υπεύθυνος για τη λειτουργία και ασφάλεια του καταλύματος καθ' όλη τη διάρκεια της νύχτας. Το άτομο αυτό (σχεδόν πάντα άντρας) πρέπει να βρίσκεται σε εγρήγορση διαρκώς και να έχει την προσοχή του στραμμένη σε εργασίες που απαιτούν ακρίβεια και ορθότητα. Συνεπώς ένα από τα προσόντα που πρέπει να διαθέτει ο κατάλληλος υποψήφιος για τη θέση του νυχτερινού main-courantier είναι η δυνατότητα

τα και η επιθυμία του να παραμένει ξύπνιος και να εργάζεται κατά τη διάρκεια της νύχτας.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ MAIN-COURANTIER

Τίτλος θέσης: Main-courantier

Άμεσος επόπτης: Προϊστάμενος Υποδοχής ή Λογιστήριο

Βασικές υπηρεσίες: Καταχωρεί την τιμή δωματίου και των συμφωνηθέντων καθώς και τις αποδείξεις των τμημάτων στους λογαριασμούς των πελατών. Ελέγχει την ορθότητα των καταχωρίσεων και σε καθημερινή βάση συλλέγει πληροφορίες για τα οικονομικά στοιχεία του ξενοδοχείου. Υπολογίζει τα έσοδα των δωματίων και των υπόλοιπων τμημάτων, τα ποσοστά πληρότητας και άλλα λειτουργικά στατιστικά στοιχεία. Ετοιμάζει την ανακεφαλαίωση της ημερήσιας οικονομικής κίνησης του ξενοδοχείου. Συγκρίνει τις αποδείξεις με τις συγκεντρωτικές καταστάσεις των τμημάτων. Ελέγχει τα πιστωτικά όρια στους λογαριασμούς των πελατών και την τρέχουσα κατάσταση των εκπτωτικών και άλλων προγραμμάτων προώθησης των πωλήσεων. Καταχωρεί και ελέγχει όλες τις εγγραφές στους χρεώστες και στις πιστωτικές κάρτες. Εργάζεται ως ρεσεψιονίστ ή και ταμίας όποτε χρειάζεται.

Υπευθυνότητες/Καθήκοντα

1. Κάνει άνοιγμα λογαριασμών για όλους τους πελάτες (μεμονωμένους και πρακτορειακούς) που αφικνούνται στο ξενοδοχείο, με βάση τις κάρτες άφιξης (registration cards) της υποδοχής.
2. Καταχωρεί στους λογαριασμούς τις τιμές δωματίων (συμπεριλαμβανομένων των φόρων), τα συμφωνηθέντα (πρωινά και γεύματα) και τις χρεωστικές κινήσεις των πελατών στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου (εστιατόριο, μπαρ, τηλέφωνο, πλυντήριο κ.λπ.).
3. Υπολογίζει όλες τις νόμιμες εκπτώσεις και εκδίδει τα ανάλογα παραστατικά.
4. Καταχωρεί χρεώσεις και πιστώσεις στους πρακτορειακούς λογαριασμούς των γκρουπ.
5. Καταχωρεί και ελέγχει τις εγγραφές των χρεωστών και των πιστωτικών καρτών.
6. Επαληθεύει όλες τις εγγραφές και τα υπόλοιπα των λογαριασμών.
7. Παρακολουθεί τα πιστωτικά όρια στους λογαριασμούς των μεμονωμένων πελατών, καθώς και τα εκπτωτικά και άλλα προγράμματα προώθησης των πωλήσεων του ξενοδοχείου.

► ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τμήματα που λειτουργούν σε ένα ξενοδοχείο ταξινομούνται σε **κερδοφόρα** κέντρα (υποδοχή, room service κ.λπ.) ή σε κέντρα **υποστήριξης** (λογιστήριο, συντήρηση κ.ά.). Επίσης χρησιμοποιούνται οι όροι τμήματα **άμεσης εξυπηρέτησης** (π.χ. υποδοχή, εστιατόριο) και **έμμεσης εξυπηρέτησης** πελατών (π.χ. housekeeping, λογιστήριο).

Ο **τομέας υπνοδωματίων** που αποτελείται από την υποδοχή, το τμήμα ορόφων και το ένστολο προσωπικό, δημιουργεί τα μεγαλύτερα έσοδα σε σχέση με όλα τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου συνολικά.

Η **τήρηση λογαριασμών πελατών** (main-courante) λειτουργικά ανήκει στον τομέα υπνοδωματίων και συγκεκριμένα στο τμήμα της υποδοχής. Η main-courante όταν είναι αυτόνομη αποτελεί υπηρεσία έμμεσης εξυπηρέτησης πελατών, διότι βρίσκεται στο back office και το προσωπικό της συνήθως δεν έρχεται σε απευθείας επαφή με τους πελάτες.

Οι **λειτουργίες** και οι **στόχοι** του τμήματος τήρησης λογαριασμών πελατών είναι η δημιουργία και διατήρηση σωστών αρχείων λογαριασμών για τους πελάτες του ξενοδοχείου, η καταχώριση των οικονομικών συναλλαγών των πελατών, η διασφάλιση ελέγχου στις χρεωστικές και μετρητοίς καταχωρίσεις, η τακτοποίηση των οφειλών για τα αγαθά και τις υπηρεσίες που παρασχέθηκαν και η δημιουργία αναφορών με χρήσιμα στοιχεία για τη διεύθυνση.

Στις **υπευθυνότητες** του main-courantier περιλαμβάνονται η καταχώριση της τιμής δωματίου και των συμφωνηθέντων καθώς και των αποδείξεων των τμημάτων στους λογαριασμούς των πελατών, ο έλεγχος της ορθότητας των καταχωρίσεων και η συλλογή πληροφοριών για τα οικονομικά στοιχεία του ξενοδοχείου, ο υπολογισμός των εσόδων των τμημάτων, των ποσοστών πληρότητας και άλλων στατιστικών στοιχείων, η ετοιμασία της ανακεφαλαίωσης της ημερήσιας οικονομικής κίνησης του ξενοδοχείου, η σύγκριση των αποδείξεων με τις συγκεντρωτικές καταστάσεις των τμημάτων, ο έλεγχος των πιστωτικών ορίων στους λογαριασμούς των πελατών και η καταχώριση και ο έλεγχος όλων των εγγραφών στους χρεώστες και στις πιστωτικές κάρτες.

Ο main-courantier εργάζεται ως ρεσεψιονίστ ή και ταμίας όποτε χρειάζεται και τα **προσόντα** που πρέπει να διαθέτει είναι πτυχίο τουριστικής σχολής και γνώση μιας ξένης γλώσσας, προϋπηρεσία τουλάχιστον ενός έτους στην υποδοχή με εμπειρία στο χειρισμό λογαριασμών, μετρητών και χρεωστών, καλή πνευματική και φυσική κατάσταση και, τέλος, ακρίβεια και ορθότητα στις καταχωρίσεις.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.12

(Ταμειακή Κατάσταση (χειρόγραφο ή ημιαυτοματοποιημένο σύστημα))

Hotel ΑΦΡΟΔΙΤΗ Θεσσαλονίκη							
ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ							
1-6-200...							
ΤΑΜΙΑΣ _____							
A/A	Αριθ. Δωμ.	Είδος Παραστα- τικού	Αριθ. Παρ/ κού	Όνομ/νυμο ή Επωνυμία	Ποσό Είσπρα- ξης	Πληρω- μές	Αιτιολογία
1	409	Α.Π.Υ.	1305	Αντωνιάδης Σπύρος	485,69		Εξόφληση
2	315	Α.Π.Υ.	1412	Cahill James	129,13		Προείσπραξη
3	-	Απόδειξη Είσπραξης	124	Δαπόντε Χρήστος	146,74		Προκαταβολή
4	-	Συγκεντρω- τική Κατά- σταση	58	Εστιατόριο	346,29		Passants
5	-	Συγκεντρω- τική Κατά- σταση	64	Μπαρ	273,22		Passants
6	207	Απόδειξη Είσπραξης	125	Ζωγράφου Μαρία	293,47		Έναντι Λογ/σμού
7	-	Απόδειξη Είσπραξης	126	Heronia Travel	1.467,35		Πληρωμή από χρέωστη
8	-	Απόδειξη Είσπραξης	127	Σύλλογος Φυσιολα- τρών	2.934,70		Ενοικίαση αίθουσας Βεατρίκη
9	110	Απόδειξη Εξόδων Πελατών	502	Robertson George		14,67	Paid-outs (Πληρωμή Ταξί)
ΣΥΝΟΛΑ				6.076,59	14,67		
ΣΥΝΟΛΟ ΤΑΜΕΙΟΥ				6.061,92			
Ο Ταμίας				Ο Κεντρικός Ταμίας			
				Ο Έλεγχος			

Με οποιονδήποτε τρόπο νυχτερινού κλεισμάτος όλα τα στοιχεία πρέπει να παραδίνονται στο λογιστήριο του ξενοδοχείου για έλεγχο.

Πρέπει να σημειωθεί ότι μια ποσοτική συμφωνία στους λογαριασμούς των πελατών και μη πελατών και στα σύνολα των τμημάτων δεν σημαίνει απαραίτητα ότι όλες οι εγγραφές καταχωρήθηκαν στους σωστούς λογαριασμούς. Η καταχώριση του σωστού ποσού σε λανθασμένο λογαριασμό θα παρουσιάζει ένα συμφωνημένο σύνολο. Αυτός ο τύπος του λάθους συνήθως περνάει απαρατήρητος από τη Μ/С, μέχρις ότου ο πελάτης ανακαλύψει το λάθος στο λογαριασμό του.

► Έλεγχος των τιμών δωματίων

Για τον έλεγχο της ορθότητας της τιμής δωματίου που καταχωρήθηκε στους λογαριασμούς πελατών, ο νυχτερινός main-courantier μπορεί να χρειαστεί να συμπληρώσει μια **αναφορά απόκλισης των τιμών δωματίων** (Πίνακας 7.5). Η αναφορά αυτή παρέχει ένα μέσο ελέγχου και ανάλυσης των εσόδων δωματίων, δεδομένου ότι δείχνει την τιμή πόρτας (rack rate) για κάθε δωμάτιο και την πραγματική τιμή στην οποία νοικιάστηκε το δωμάτιο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.5

Αποκλίσεις Τιμών Δωματίων

Δωμάτιο	Όνομα Πελάτη	Αριθμ. απόμονων	Τύπος δωματίου	Τιμή δωματίου	Τιμή πόρτας	Διαφορά	Αιτιολόγηση
221	Αποστόλου	2	Δίκλινο	82,17	102,71	20,54	Εταιρία SATO
306	Αντωνιάδης	1	Δίκλινο	82,17	102,71	20,54	XX/X
319	Benz	2	Δίκλινο	92,43	102,71	10,27	Πρακτορ. Horizon
405	Parker	1	Μονόκλινο	61,04	76,30	15,26	Group Dentists
610	Δημητριάδης	2	Δίκλινο	—	102,71	102,71	Φιλοξενία
612	Twain	2	Δίκλινο	82,17	102,71	20,54	Group Dentists
ΣΥΝΟΛΟ				399,99	589,85	189,86	

Όταν η τιμή πόρτας ενός δωματίου και η πραγματική τιμή δεν συμπίπτουν, ο νυχτερινός main-courantier πρέπει να εξετάσει διάφορους παραγόντες όπως:

- Αν είναι σωστή η ειδική τιμή (με έκπτωση) που καταχωρήθηκε στους πελάτες, οι οποίοι είναι μέλη γκρουπ ή από εταιρία.
- Αν υπάρχει μόνο ένας πελάτης στο δωμάτιο και η πραγματική τιμή

Ημερολόγιο πωλήσεων

Το ημερολόγιο πωλήσεων (Πίνακας 4.16) συγκεντρώνει στοιχεία από τιμολογημένα έσοδα, δηλαδή έσοδα από πελάτες που αναχώρησαν από το ξενοδοχείο και έχουν εξοφλήσει το λογαριασμό τους μετρητοίς ή επί πιστώσει. Σε κάθε σελίδα υπάρχει αρίθμηση που αρχίζει από το No 1 για την πρώτη σελίδα του έτους.

Το ημερολόγιο πωλήσεων περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Α/Α εγγραφής στο ημερολόγιο για κάθε παραστατικό που έχει εκδόθει
- Αριθμούς θεώρησης
- Είδος, σειρά και αριθμό παραστατικού
- Επωνυμία ή ονοματεπώνυμο πελάτη
- Αριθμό δωματίου
- Καθαρή αξία
- Δημοτικό φόρο (ή φόρο παρεπιδημούντων κ.λπ.)
- Αξία που υπόκειται σε Φ.Π.Α., επιμερισμένη στις στήλες των κατηγοριών Φ.Π.Α.
- Αξία του Φ.Π.Α. επιμερισμένη ανά κατηγορία και σύνολο της αξίας Φ.Π.Α.
- Τελικό ποσό σε μια από τις στήλες **μετρητοίς ή επί πιστώσει**
- Το ίδιο τελικό ποσό σε μια από τις στήλες **χονδρική ή λιανική**.

Χονδρική θεωρείται η πώληση αγαθών και η παροχή υπηρεσιών:

1. Σε άλλο επιτηδευματία, π.χ. εταιρία, γραφείο ταξιδίων κ.λπ. και
2. Εκτός της χώρας.

Χονδροπωλητής κατά κύριο λόγο χαρακτηρίζεται ο επιτηδευματίας του οποίου τα έσοδα από χονδρικές πωλήσεις υπερβαίνουν το 60% του συνόλου των ετήσιων ακαθάριστων εσόδων από όλες τις δραστηριότητες ή καταστήματα αυτού.

Λιανική θεωρείται η πώληση αγαθών και η παροχή υπηρεσιών σε φυσικό πρόσωπο για την ικανοποίηση ατομικών ή οικογενειακών αναγκών.

Λιανοπωλητής χαρακτηρίζεται ο επιτηδευματίας του οποίου τα έσοδα από λιανικές πωλήσεις είναι περισσότερα ή ίσα από το 40% του συνόλου των ετήσιων ακαθάριστων εσόδων, από όλες τις δραστηριότητές του.

Έτσι, αν ένα ξενοδοχείο έχει 100% λιανικές πωλήσεις στο μπαρ, 20% στις υπηρεσίες ξενοδοχείου, 30% στο εστιατόριο και στο σύνολο των εσόδων του 32%, τότε για όλες τις δραστηριότητές του ο επιτηδευματίας αυτός, εκμεταλλευτής του ξενοδοχείου, θεωρείται χονδροπωλητής].

- Υπόλοιπα εκ μεταφοράς και σε μεταφορά σε κάθε σελίδα
- Ανάλυση των πωλήσεων ανά τμήμα.

στή κατά την άφιξη, κατά κανόνα, γίνεται από τον υπάλληλο της υποδοχής, αλλά αν η επιχείρηση διαθέτει τερματικά αυτοκαταχώρισης, οι ίδιοι οι πελάτες μπορούν να καταχωρήσουν μόνοι τους τις απαραίτητες πληροφορίες, ακολουθώντας τις οδηγίες που δίνει το σύστημα.

Διημέρευση (Day use)

Διημέρευση είναι η ολιγόωρη παραμονή πελάτη στο ξενοδοχείο, κατά τη διάρκεια της ημέρας (day use) και όχι της νύκτας. Η άφιξη και αναχώρηση του πελάτη πραγματοποιείται την ίδια μέρα, το δωμάτιο (ανάλογα με τον τύπο του) χρεώνεται με το **50% της αρχικής του τιμής και οι όροι διαμονής είναι R.R. (room rate)**. Ο συνήθης χρόνος χρησιμοποίησης του δωματίου στη διημέρευση είναι 6 ώρες και η ώρα αναχώρησης είναι περίπου στις 18.00 μ.μ.

Η χρέωση της συμφωνηθείσας τιμής δωματίου από τη Μ/С γίνεται αμέσως μετά την άφιξη του πελάτη και το άνοιγμα του λογαριασμού του, ώστε η Α.Π.Υ. να είναι έτοιμη ανά πάσα στιγμή που θα τη ζητήσει ο πελάτης για τακτοποίηση. Το ποσό που αντιστοιχεί στο day use καταχωρείται στο τμήμα Διημέρευση (ή στο Δωμάτιο).

Στις μηχανές Μ/С και στον Η/Υ η καταχώριση των συμφωνηθέντων του πελάτη για διημέρευση πραγματοποιείται με εγγραφή και όχι με τη διαδικασία της αυτόματης χρέωσης, δεδομένου ότι όταν αυτή λάβει χώρα (συνήθως στο κλείσιμο ημέρας), ο πελάτης θα έχει ήδη αναχωρήσει από το ξενοδοχείο.

Προείσπραξη (Paid in advance)

Μερικοί πελάτες προτιμούν να πληρώσουν τις χρεώσεις του δωματίου κατά την άφιξη. Άλλες πάλι φορές στα μεγάλα κυρίως ξενοδοχεία, όπου είναι δύσκολο να ελέγχεται η είσοδος και έξοδος των πελατών, είναι πιθανόν να ζητηθεί από έναν αφικνούμενο πελάτη να προπληρώσει τα συμφωνηθέντα του. Αυτό συνήθως συμβαίνει όταν ο πελάτης είναι περαστικός (walk-in), άγνωστος, δεν έχει αποσκευές και γενικά δεν εμπνέει εμπιστοσύνη.

Η προείσπραξη (paid in advance) μπορεί να γίνει με μετρητά, ταξιδιωτική επιταγή, προσωπική επιταγή ή πιστωτική κάρτα και σημειώνεται στην κάρτα άφιξης του πελάτη. (Ένα ξενοδοχείο το οποίο αποδέχεται επιταγές και πιστωτικές κάρτες, πρέπει να ζητάει από τον πελάτη την ταυτότητά του και να συγκρίνει τη φωτογραφία και υπογραφή στην ταυτότητα, με την εμφάνιση και υπογραφή του πελάτη).

Όπως προαναφέρθηκε, οι πελάτες που προπληρώνουν τη διαμονή τους κατά την άφιξη, δεν έχουν δυνατότητα πραγματοποίησης χρεωστικών καταναλώσεων στο ξενοδοχείο. Οι πελάτες αυτοί πρέπει να τακτο-

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.11

Αναφορά Ηλικίας Χρεωστικών Υπολοίπων

ΗΛΙΚΙΑ ΥΠΟΛΟΙΠΩΝ 1/6/200..						
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΥΠΟΛΟΙΠΟ	ΤΡΕΧΩΝ	ΕΚΚΡΕΜΗΣ			
			30-60	60-90	90-120	120 +
HERONIA TRAVEL	733,68		733,68			
HENNINGER	352,16			352,16		
DINERS CLUB	228,91	228,91				
ΑΡΓΥΡΙΑΔΗΣ ΧΑΡ.	132,06				132,06	
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	537,05	537,05				
KINISSI TOURS	909,76					909,76
ΣΥΝΟΛΑ	2.893,62	765,96	733,68	352,16	132,06	909,76

Μεταφορά λογαριασμών

Ο χειρόγραφος λογαριασμός του πελάτη είναι συνήθως εβδομαδιαίος. Ένας δεύτερος λογαριασμός απαιτείται όταν ο εβδομαδιαίος λογαριασμός συμπληρωθεί και ο πελάτης παραμένει στο ξενοδοχείο για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα. Ο καινούριος λογαριασμός, αφού αναγραφούν τα στοιχεία του πελάτη, επισυνάπτεται στον παλιό. Το σύνολο του πρώτου μεταφέρεται στο υπόλοιπο προηγούμενης του δεύτερου λογαριασμού, ο δε αριθμός της παλιάς απόδειξης παροχής υπηρεσιών καταχωρείται στη θέση ΑΠΟ Α.Π.Υ. της καινούριας (αντίστοιχα και ο αριθμός της καινούριας Α.Π.Υ. σημειώνεται στη θέση ΣΕ Α.Π.Υ. της παλιάς).

Αφού συμπληρωθεί ο εβδομαδιαίος λογαριασμός, συνήθως κλείνεται σ' ένα φάκελο, τοποθετείται στη θυρίδα δωματίου και παρουσιάζεται στον πελάτη για εξόφληση. Από τους πελάτες που πρόκειται να αναχωρήσουν την επόμενη ή μεθεπόμενη μέρα συνήθως δεν ζητείται να τακτοποιήσουν τον εβδομαδιαίο λογαριασμό, δεδομένου ότι θα εξοφλήσουν τη συνολική οφειλή τους κατά την αναχώρηση. Τα υπόλοιπα των ηλεκτρομηχανικών λογαριασμών μεταφέρονται σε καινούριους λογαριασμούς, όταν δεν έχουν άλλο χώρο για περαιτέρω καταχωρίσεις και παρουσιάζονται στον πελάτη για πληρωμή είτε στο τέλος των επτά ημερών ή μόλις υπερβούν το πιστωτικό όριο.

Μεταφορά λογαριασμού μπορεί επίσης να λάβει χώρα όταν ένας παραμένων πελάτης αναλαμβάνει να χρεωθεί (και στη συνέχεια να εξοφλήσει) το υπόλοιπο ενός πελάτη που αναχωρεί (**μεταφορά υπολοίπου**). Στην περίπτωση αυτή η main-courante αφήνει το υπόλοιπο του λογαριασμού

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8.1.

Σχηματική απεικόνιση των βασικών διαδικασιών τήρησης λογαριασμών πελατών

