

3.ADMINISTRACJA

ZASADY ROZWOJU I PROCEDURY

Przystępując do zaakceptowania pierwszej rezerwacji istotne jest rozwinięcie podstawowych operacyjnych i administracyjnych zasad działania.

3.1. PRZYJMOWANIE REZERWACJI

Złożenie zapotrzebowania o rezerwacji, zazwyczaj odbywa się telefonicznie lub listownie. Doświadczenie wskazuje, że większość osób, które dzwonią w sprawie rezerwacji spodziewa się połączenia za pierwszym lub najpóźniej drugim razem, natomiast tylko kilku spośród dzwoniących będzie próbowało łączyć się aż do skutku. Zatem nie jest wskazane korzystanie z Twojej linii telefonicznej przez rodzinę i byłoby rozsądnym wyjściem zainstalowanie dodatkowego telefonu dla potrzeb rodziny i personelu. Przemyśl możliwość zainstalowania automatycznej sekretarki telefonicznej, aby podczas Twojej nieobecności została odnotowana rezerwacja.

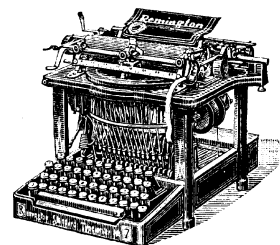
Jednak najlepszym sposobem aby pominąć te problemy jest upewnienie się, że połączenie jest możliwe cały czas i, że mamy osobę, która dostarczy informację oraz przyjmie zgłoszenie rezerwacji.

UMIEJĘTNOŚĆ PRZYJMOWANIA REZERWACJI

Złożenie zapotrzebowania o rezerwację powinno być potwierdzone natychmiast. Wszystkie rezerwacje powinny odbywać się w profesjonalny sposób. Mapa wskazująca Twoją lokalizację powinna być dostarczona razem z potwierdzeniem rezerwacji. Możesz dołączyć informację dotyczącą zaplanowanych wydarzeń i atrakcji, jak również o turystycznym zapleczu Twojego regionu. Twoje najbliższe centrum turystyczno-informacyjne może dostarczyć tych informacji.

ŻYCZENIE TELEFONICZNEJ REZERWACJI

Ta forma nieco odbiega od typu informacji, która jest wymagana od każdego, kto życzy sobie rezerwacji przez telefon. Poradź telefonującej osobie, że rezerwacja będzie potwierdzona po otrzymaniu przez Ciebie depozytu - zaliczki. Ustal datę kiedy



depozyt - zaliczka dotrze do Twoich rąk (np. w ciągu 14 dni).

Pokwitowanie depozytu - zaliczki i potwierdzenie rezerwacji odbywa się kiedy otrzymasz depozyt - zaliczkę; przygotuj wtedy potwierdzenie i odeślij je do klienta. Zatrzymaj kopię w kartotece. Upewnij się, czy zasady depozytu - zaliczki, odwołanie rezerwacji i zwroty pieniędzy są w sposób zrozumiały określone w kwestionariuszu. Pozostaw swoją kopię wraz z oryginałem, formularzem kwestionariusza rezerwacji.

SPRAWNOŚĆ W ODCZYTYWANIU REZERWACJI

Wpisz wszystkie rezerwacje do książki - kalendarza lub najlepiej na jednostronicowej karcie miesiąca kalendarza, jak to jest przedstawione w Aneksie.

Jeżeli wystąpi sytuacja, że więcej pokoi jest wolnych, dzielimy naszą kartę kalendarza na kartki odpowiadające ilości wolnych pokoi i wpisujemy w nich rodzaj sypialni i ilość łóżek w każdym z pokoi.

Kiedy gospodarz ustali pokój, nazwisko gościa jest umieszczone ołówkiem w odpowiedniej kratce. Kiedy otrzymamy depozyt - zaliczkę, nazwisko wpisujemy piórem (długopisem) lub też dopisujemy literę "D" - dla oznaczenia depozytu - zaliczki.

Jednostronny kalendarz miesiąca pozwala gospodarzowi odczytać jednym spojrzeniem jakich rezerwacji może się spodziewać.

3.2. ZALICZKI, ODWOŁYWANIE REZERWACJI, ZWROT PIENIĘDZY

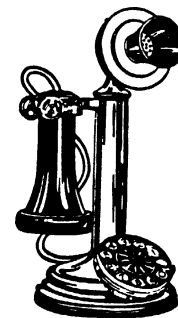
Jest standardowo ustaloną zadasą przyjmowanie depozytu - zaliczki na jeden nocleg w momencie dokonywania rezerwacji. Podanie numeru karty kredytowej może się odbyć przez telefon dla dokonania przelewu depozytu - zaliczki, o ile akceptujesz karty kredytowe. Potwierdzenie rezerwacji odbywa się listownie i tylko w sytuacji otrzymania depozytu - zaliczki.

Miej przygotowaną polisę, jako sposób postępowania w sytuacji, kiedy nastąpi zwrot opłat z powodu odwołania rezerwacji. W większości hoteli i moteli depozyt - zaliczka jest zwracany, jeżeli odwołanie rezerwacji następuje 48 godzin przed przybyciem gości.

Przy ustalaniu naszej polisy pamiętajmy, że zdolności do ponownego wynajęcia pokoju zmniejszają się w momencie, gdy odwołanie rezerwacji następuje blisko ustalonej daty.



Zadbaj o to, aby Twoja polisa (zasady umowy) była zrozumiała dla wszystkich i umieszczona na formularzu kwestionariusza rezerwacji. Przykład zwrotu kosztów jest umieszczony w Aneksie - na końcu opracowania.



3.3. TELEFONY MIĘDZYMIASTOWE I MIĘDZYNARODOWE

Opłaty za rozmowę telefoniczną międzymiastową zazwyczaj pokrywane są przez telefonującego. Pamiętajmy, że gdy musimy “oddzwonić”, udzielając odpowiedzi na pytanie sami pokrywamy koszty rozmowy. Mając to na względzie możemy poinformować klientów, że odpowiedź odbywa się na zasadzie potwierdzenia rachunku przez odbierającego telefon. Oczywiście sytuacja wygląda zupełnie inaczej, jeżeli klienci zamierzają zgłosić rezerwację.

3.4. WYPOSAŻENIE BIURA I MATERIAŁY BIUROWE

Trzymaj zapas materiałów biurowych, takich jak książki rachunkowe, znaczki pocztowe, koperty, itp. pod ręką. Posiadanie maszyny do pisania lub komputera osobistego nadałoby Państwu korespondencji profesjonalny wygląd. Komputer osobisty na długi okres czasu pozwoliłby na prowadzenie kartoteki, tak niezbędnej w tej branży.

3.5. KSIĄŻKI RACHUNKOWE I KSIĘGOWOŚĆ

Najlepszym czasem dla zorganizowania systemu prowadzenia kartoteki księgowości jest czas przed rozpoczęciem przedsięwzięcia pod nazwą “BiB”. Często jednak osoby przystępujące do działalności myślą, że muszą prowadzić książki rachunkowe, ponieważ jest to wymagane przez Urząd podatkowy. Zapominają, że właściwe i kompleksowe rachunki finansowe pomogą właścicielowi kontrolować jego działalność i czynić plany na przyszłość, bazując na wiedzy finansowej, a nie domysłach i intuicji.

Skontaktuj się z księgowym, który zna się na problematyce finansowej takich domowych biznesów. Przeprowadzicie proste metody obliczeniowe, które przy końcu roku pozwolą na prostą kalkulację. Potrzebną informację o prowadzeniu ksiąg rachunkowych otrzymasz kontaktując się z Serwisem Doradczym, Urzędem Skarbowym lub Szkołą ekonomiczną.

3.6. USTALENIE REGUŁ W DOMU DLA KLIENTÓW

Każdy interes, który działa płynnie posługuje się jednak regułami. Ważna jest dla Twoich gości informacja, która by mówiła co akceptujesz. Pożyteczny będzie taki wykaz reguł dla każdego, który będzie odpowiedzią na większość pytań jakie postawią Państwa goście. Wykonanie takiej listy reguł i Tobie wyjaśniłoby wiele rzeczy. Kiedy już ustalisz zasady i reguły funkcjonowania swojego domu, pamiętaj o reakcji gości, gdy zwrócą uwagę na długość Twojej listy.

Określ te zasady, które z Twojego punktu widzenia są najważniejsze dla dobrze prowadzonego przedsięwzięcia "BiB".

Naświetl swoje ustalenia z pozytywnym, życzliwym akcentem. Długa lista, z negatywnymi prawami (co nie wolno) - zniechęca klientów. Umieść te zasady w pokojach i w recepcji, a będą przestrzegane o ile określisz je jasno. Ważne lub nietypowe informacje powinny zostać umieszczone w broszurach i materiałach potwierdzających rezerwację.

POZYCJE DO WZIĘCIA POD UWAGĘ PRZY USTALANIU TZW. ZASAD DOMU

- ◆ zwierzęta
- ◆ dzieci
- ◆ palenie tytoniu
- ◆ alkohol
- ◆ czas, okres pobytu
- ◆ klucze
- ◆ godziny podawania śniadania
- ◆ przywileje kuchni
- ◆ sprzątanie
- ◆ przyjmowanie gości
- ◆ używanie telefonu
- ◆ pranie
- ◆ karty kredytowe
- ◆ rezerwacja i odwoływanie rezerwacji
- ◆ depozyty - zaliczki lub opłaty z góry
- ◆ zniżki dla inwalidów
- ◆ wypożyczanie sprzętu
- ◆ teren przeznaczony dla gości w domu i na zewnątrz
- ◆ nagłe przypadki

