

Recepcijsko poslovanje u hotelu

Predavač: Jasmin Rasavac

Jasmin je stekao formalno obrazovanje u Švicarskom Hotel Menadžmentu "Swiss Hotel Management School, Les Roches" jednoj od najprestižnijih i najstarijih hotelijerskih obrazovnih ustanova na svijetu.

Nakon diplomiranja proveo je dugi niz godina radeći na raznim pozicijama u hotelijerstvu sa akcentom na "Food and Beverage", "Front Office" i "Housekeeping" odjele.

Neki od poznatih poslodavaca su renomirani hotelski lanci kao što su: "Le Royal Meridien Baan Thaling Ngam, Koh Samui Thailand" i "Renaissance Chancery Court Hotel, London UK" kao i u Bosni i Hercegovini: "Hotel Central West Wood Club & Spa Sarajevo" i "Hotel Blanca Resort & Spa Vlašić".

Po povratku u domovinu osnovao je "HoReCa Pro Sarajevo" koja se bavi edukacijama i treninzima hotelskog i restoranskog osoblja u Bosni i Hercegovini.

Opis kursa:

Ovaj kurs recepcijskog poslovanja osmišljen je kako bi vam pružio potpuno razumijevanje ponašanja i odgovornosti za prekoračenje očekivanja gosta.

Naša misija je da upoznate i primjenite potrebne vještine za pružanje recepcionerske podrške na učinkovit i profesionalan način. Vještine upravljanja vremenom, međuljudska komunikacija i administracije sastavni su dio te uloge. Osim toga, upoznati ćete potrebne tehnike za učinkovito rješavanje upita svojih gostiju primjenom niza novih vještina, uključujući telefonske razgovore, ponašanje sa zahtjevnim gostom, rješavanje pritužbi i još mnogo toga ...

Trajanje kursa: 36 H

Očekivanja i ciljevi:

Nakon završenog kursa u trajanju od 36 sati polaznici će steći sva potrebna teoretska znanja o poslovanju na hotelskoj recepciji. Hotelijeri često znaju reći da je recepcija srce svakog hotela a recepcijsko osoblje je pečat hotela.

Cilj je da nakon završetka kursa polaznici usvoje standarde i kodove recepcijskog poslovanja kako bi bili u mogućnosti pa započnu profesionalnu karijeru u hotelijerskoj industriji. Uz ova znanja i kratku praktičnu nastavu polaznicima će biti omogućen pristup tržištu rada i učiniti ih atraktivnim za poslodavce u Bosni i Hercegovini.

Volite rad sa ljudima i želite postati hotelski recepcioneri?. U tom slučaju ovo je kurs za Vas !.

Benefiti za polaznike:

Ovaj kurs je Vaš prvi korak prema profesionalnoj karijeri u hotelijerskoj industriji. Pored znanja i vještina koje će steći tokom ovog kursa polaznici će svojim zalaganjem doći korak bliže poslodavcima i povećati šanse za upošljavanje u hotelijerskom sektoru.

Kurs pokriva ključne funkcije recepcionerskog poslovanja a polaznici će biti osposobljeni za obavljanje radnih zadataka na hotelskoj recepciji. Važno je napomenuti i to da će polaznici doći u kontakt sa predavačem koji ima brojne kontakte u hotelijerskoj industriji u zemlji i regionu.

Neophodni materijali i oprema:

Dobra volja, blok i olovka ili laptop.

Raspored predavanja:

- 1. Struktura hotela i funkcija Front Office odjela 4h**
 - Koristimo prvi dan da naučimo šta je zapravo hotel i kako je struktuiran po odjelima. Svaki odjel ima svoju svrhu i funkciju a mi ćemo se posebno fokusirati na "Front Office" odjel kojem pripada recepcija. Recepcija je mjesto prvog i zadnjeg kontakta sa gostom i ujedno jedna od najvažnijih tačaka hotelskog poslovanja.
- 2. Generalni standardi Recepcije 4h**
 - Upoznajemo generalne standarde recepcionerskog poslovanja. Od dolaska u smjenu preko osobnog izgleda i izgleda uniforme, vršenja dnevnih dužnosti na recepciji i na kraju završni radovi i izlazak iz smjene. Praćenjem ovih standarda polaznici će biti u poziciji da se lakše uklope u tim na radnom mjestu. Upoznajemo univerzalna pravila usluge pomoću kojih ste u prilici da postanete vrhunski profesionalac u ovom poslu.
- 3. Rezervacije 4h**
 - Postoje standardi upravljanja sa rezervacijama koje mogu doći na recepciju putem različitih kanala prodaje. Nekada se rezervacije otkazuju ili mijenjaju tijekom procesa pa je zato potrebno biti pripremljen i obučen za upravljanje raznim scenarijima. Učimo načine unošenja individualnih, grupnih i alotmanskih rezervacija pomoću hotelskih standarda, predviđamo i upravljamo raznim scenarijima.
- 4. Tehnike obavljanja telefonskih razgovora 4h**
 - Jedna od ključnih vještina osoblja na hotelskoj recepciji je upravljanje telefonskim razgovorima. Veliki dio dnevnih obaveza na recepciji se obavlja putem telefona bez obzira dali je to izravni kontakt sa gostom ili telefonski razgovori unutar hotela. Naravno, postoje standardi i vježbe u ovoj oblasti koji se trebaju poštovati.
- 5. "Check in & Check out" procedure i "Grupni dolasci & odlasci" 4h**

- “Check in“ i “Check out“ su kritične tačke hotelskog poslovanja. U oba slučaja recepcionersko osoblje vrši ovaj zadatak i potrebno je preuzeti niz pripremnih radnji kako bi se ovi zadatci obavili ispravno. Vježbe koje ćemo raditi tokom ove sesije će smanjiti rizik za greške prilikom dolazaka i odlazaka gostiju iz hotela. Ukoliko se napravi greška prilikom “check in ili check out-a“ to u pravilu znači da smo finansijski oštetili hotel ili gosta. Sa druge strane individualni i grupni dolasci i odlasci su jedna zasebna kategorija koja treba poseban pristup.
- 6. Standardi za VIP goste** **4h**
- U hotelijerstvu se rodio ovaj pojam koji se danas koristi u mnogim sferama društva. Iako hotelijersko osoblje mora tretirati svakog gosta sa izrazitim poštovanjem VIP (Very Important Person) gosti zahtjevaju posebnu pažnju i procedure.
- 7. Komunikacija sa gostom** **4h**
- Postoji niz pisanih i nepisanih pravila na temu komunikacije sa gostom. Ono što je najbolje sa ovom temom je to što sve ove tehnike možete i trebate koristiti u svakodnevnom životu. Drugim riječima, rad u hotelijerskoj industriji vas čini boljim čovjekom i plemenitijom osobom. Na kraju krajeva opšte je poznato da su hotelijeri izmislili bonton.
- 8. Komunikacija sa ostalim hotelskim odjelima** **4h**
- Za nesmetan rad na recepciji najvažnije je imati ispravnu i svakodnevnu komunikaciju da ostalim hotelskim odjelima. Recepcija je glavni kanal komunikacije u hotelu i ovaj termin posvećujemo komunikaciji unutar hotela i “Rooms division“ odjela.
- 9. Naplata hotelskih usluga** **4h**
- Učimo kako naplatiti hotelske usluge svima koji posluju sa našim hotelom. Definiramo načine plaćanja i metode kojima se naplata vrši kao i administracija u odjelu “Rooms division“. Postoji više načina plaćanja hotelskih usluga i mi ćemo proći svaki od njih zasebno i pripremiti Vas za obavljanje ovih zadataka.