



DOPLŇKOVÉ SLUŽBY V HOTELNICTVÍ A PÉČE O ZVLÁŠTNÍ KLIENTELU

14. ŘÍJNA 2019

Ing. et Bc. Michal Motyčka, DiS., Ph.D.

Cestovní ruch

- Ubytovací služby
- Stravovací služby
- Dopravní služby
- Směnárenské služby
- Služby pojištění



Ubytovací služby

- Placené služby
- Neplacené služby
- Doplňkové služby





Placené služby

■ **Placené služby** jsou takové služby, které nejsou přímo započítány do ceny za ubytování a host je musí po jejich vyčerpání zaplatit. Host za tyto služby platí předem stanovenou cenu podle ceníku služeb, který musí být umístěn na dobře viditelném místě. Mezi placené služby hotelu patří:

- praní a žehlení prádla hotelových hostů,
- oprava oděvů a chemické čištění,
- telekomunikační služby,
- směnářenské služby,
- sekretářské služby,

Placené služby

- půjčování kancelářské techniky,
- zajišťování vstupenek na kulturní a sportovní akce,
- doprava zavazadel mimo hotel, například „z“ a „na“ letiště nebo nádraží,
- pochůzky na přání hosta,
- půjčování sportovních potřeb,
- parkování na hotelovém parkovišti nebo v hotelových garážích,
- doprava zavazadel mimo prostory hotelu,
- prodej doplňkového sortimentu v recepci nebo vrátnici hotelu





Neplacené služby

- **Neplacené služby** jsou služby, které jsou ubytovaným hostům během jejich pobytu poskytovány zdarma. Mezi neplacené služby hotelu patří:
 - vyřizování vzkazů,
 - podávání informací hotelovým hostům o službách hotelu, městské dopravě, kulturních a historických zajímavostech apod.,
 - donáška zavazadel na pokoj a uvádění hostů do pokoje,
 - úschova zavazadel do vyhrazeného prostoru před odjezdem, nebo při brzkém příjezdu, kdy není možné hosta ještě ubytovat,
 - buzení hostů,
 - úschova cenných předmětů do hotelového trezoru,

Neplacené služby

- balení a vybalování zavazadel pokojskou,
- předávání pošty hotelovým hostům,
- obstarání poštovní agendy pro hosta,
- poskytování dopisních papírů a obálek,
- zasílání hostem zapomenutých věcí,
- pomoc při přípravě koupele,
- zapůjčování společenských her, jízdnic, rádů, časopisů a další.





Doplňkové služby

■ **Doplňkové služby** jsou takové služby, jejich cílem je zpříjemnit pobyt hosta. U těchto služeb může jít jak o služby placené nebo neplacené. Vedení hotelu rozhoduje o jejich zařazení do dané skupiny. Tyto služby poskytuje buď přímo hotelové zařízení nebo jsou zajištěny prostřednictvím další FO/PO, které jsou prostory pronajaty.

■ Mezi doplňkové služby hotelu je možné zařadit:

- bazén a saunu,
- fitness centra,
- kadeřnické a kosmetické salóny aj.

Péče o zvláštní klientelu

- **Požadavky kladené na vystupování pracovníků hotelu při jednání s hostem, péče o hosty se specifickými požadavky**

- je zodpovědný za rozvíjení a udržování dobrých vztahů s hosty

- a reprezentování hotelu na veřejnosti,

- je obvykle přímo odpovědný front office managerovi a projednává s ním všechny





Péče o zvláštní klientelu

- **záležitosti týkající se poskytování kvalitních služeb hostům a jejich spokojenosti,**
 - **dohlíží, kontroluje a poskytuje pomoc, podporu a dohled nad veškerým personálem front office,**
 - **působí na hotelové hosty, potenciální klienty a jiné příchozí a současně udržuje a upevňuje dobré vztahy s hosty a se zaměstnanci,**
 - **spolupracuje, koordinuje a jedná s manažery ostatních úseků hotelu, zejména s rezervačním manažerem v otázce VIP hostů,**
 - **informuje Sales & Marketing o všech potenciálních klientech,**
 - **pro potenciální zákazníky provádí exkurze po hotelu (site-inspection).**

VIP Treatment

■ Prvky VIP Treatmentu

- 📖 „vipky na příjezd“
- 📖 menu v restauraci
- 📖 ovoce na pokoji
- 📖 voda na pokoji
- 📖 hudba na míru
- 📖 reminder letter
- 📖 dortíky na dobrou noc
- 📖 transport service
- 📖 klimatizace
- 📖 zvláštní „nápoje“ na příjezd
- 📖 komunikace s hostem



VIP Treatment

- **Specifické požadavky:**

- Pokoje pro osoby se zdravotním handicapem

- Dámské pokoje

- Pokoj pro hosty VIP (very important persons)

- Knížecí nebo prezidentská suite

- Kancelář v hotelu



Package

- **Speciální balíčky na míru:**
 - **pivní balíček**
 - 📖 **vinný balíček**
 - 📖 **discover the prague**
 - 📖 **rudolf II passion**
 - 📖 **romantic package**
 - 📖 **golden prague**
 - 📖 **proposal package**
 - 📖 **historical prague package**





GAME OVER

Děkuji za pozornost, přeji krásný den a „nekonfliktní“ studium.

Michal Motyčka

Michal.motycka@goldenwell.cz

+420 775 877 660