



Hotelové pokoje se zvláštním režimem

Velké moderní hotely, pokud chtějí udržet krok s vývojem ve světě se neobejdou bez vybudování pokojů nebo dokonce celých pater pro speciální účely.

Může jít např. o **nekuřácká poschodí** v hotelu, speciálně vybavené **patro pro obchodníky a podnikatele, pro dámy, VIP pokoje** apod.



Péče o děti

Dětský klient.
Vybavení pokoje.
Služby na úseku
stravování.
Ostatní služby
pro dětské klienty.
Bezplatné služby.
Proč?



Dámské pokoje

také celá patra s dámskými pokoji, výlučně určena a zařízena pro dámskou klientelu hotelu, ženy – obchodní cestující, samostatně cestující dámy,

- nabídnout ženám pocit určité ochrany, bezpečí a soukromí,
- pokoj s charakteristickým designem a vybavením vyhovujícím dámské klientele, rozšířeným o zvětšení zrcadlových ploch, nabídkou dámské kosmetiky v koupelně, dostatečným úložným prostorem, vhodným koupelnovým osvětlením apod.
- na zvláštní přání hosta.



- Hotely vstřícné k ženám?
- Řetězec butikových hotelů Virgin Hotels – první
- byl otevřen v Chicagu letos v lednu – se zaměřuje na ženy-obchodní cestující. Vyzdvihují bezpečnost a pohodlí. Chodby jsou vybaveny jasným osvětlením, každý pokoj má dělicí uzamykací dveře, takže ženy mohou zůstat stranou kohokoli, kdo přináší objednané nápoje a pokrmy či zavazadla. Kukátko ve dveřích umožňuje „hostkám“ sledovat, kdo do pokoje vstoupil. Pokoje mají ještě zvláštní komoru, další drobné zásuvky na make-up a na šetrné uložení součástí garderoby. Sprchy jsou prostorné a vybavené speciálním sedátkem, které usnadňuje „hostkám“ holit si nohy, zdůraznil hotel v propagační kampani. Webové portály, sledující kvalitu hotelů, se ovšem takovému popisu vysmály. Podle nich ženy cestují za obchodem po desetiletí a poradily si bez „holicích sedátek“. Ale od počátku devadesátých let dramaticky vzrostlo procento žen-obchodních cestujících, takže tenhle marketingový tah byl dobrou cestou, jak přitáhnout pozornost tisku. Zakladatelé Virgin Hotels, miliardáři Richardu Bransonovi (64), to nelze mít za zlé: konkurence mezi butikovými hotely je divoká. Skutečný přínos spočívá v tom, že hotely v rostoucí míře pamatují na jednoduché způsoby, jak lépe vyjít vstříc potřebám „hostek“ a hostů. To je velká novinka.

Pokoje pro VIP hosty

- Nákladnější vybavení, použití ušlechtilých materiálů, luxusní koberce, luxusní ložní či koupelnové prádlo a nabídka jako je sekt na uvítanou, hlavičkový dopisní papír se jménem hosta, čerstvé květiny, ovoce na míse, bezplatná nabídka z minibaru a doplňkové služby (k dispozici sekretářské služby, hosteska, tlumočník, hotelový automobil s řidičem v průběhu celého pobytu hosta v hotelu, slavnostní raut či večeře v případě významných svátků či výročí VIP hosta apod.).


Pokoje pro VIP hosty



- 
- Pokoje pro VIP nemusí hotel zvlášť zřizovat, stačí využít luxusních apartmá, či věnovat **zvýšenou péči přípravě pokojů** dle přání hosta.
 - Všechny služby pro VIP hosta jsou **službami neplacenými**, jelikož přítomnost samotné osobnosti hosta vytváří pozitivní povědomí o hotelu a hotel může z této příležitosti do budoucna hodně vytěžit.

Přidělování statutu VIP

- VIP jsou neoddělitelnou součástí hotelové klientely a mají vyšší nároky na služby hotelu.
- Rezervační oddělení podle stanovených důvodů přiděluje statut VIP, který hostovi zajišťuje nadstandardní péči. Tito hosté mají určité výhody a nároky na určité služby zdarma.
- Součástí statutu, kromě zvýhodněných služeb jsou stanovené komplimenty, které host VIP dostává ve svém pokoji.
- Počet statutů VIP se liší podle organizace hotelu, vymezení statutů může být od jedné až do čtyř skupin.

- 
- Statut VIP je udělován podle vnitřních kritérií a důvodů, také důležitostí a významu hosta pro hotel.
 - Tato označení jsou signálem pro různé úseky hotelu, aby zajistily veškeré služby a pozornosti ve formě dárků.
 - Housekeeping a Room Service dostanou každý den od hostesky kompletní soupis VIP hostů.
 - Evidence a druhy komplimentů jsou vypracovány do kódů jako například; (G2 obrázek Prahy, G4 CD, G5 láhev vína, G6 koláčky, G7 sklo).

Rozdělení - přidělených statutů VIP (příklady)

VIP 4

Za VIP 4 se považují:

- hosté platící pultovou cenu
- hosté bydlící déle než sedm dní
- pravidelní hosté (10 návštěv a více)
- zvláštní příležitosti (narozeniny, výročí, líbánky aj.)
- pracovníci cestovních kanceláří, provozovatelé zájezdů
- hosté, kteří platí pultovou cenu (tj. cenu bez jakékoliv sezónní ceny).

Stupnice dárků pro VIP 4 hosty

- sezónní dar obměňovaný měsíčně,
- pracovníci cestovních kanceláří a touroperátoři obdrží vítací dopis z obchodního oddělení.
- Při různých výročích je připraven sekt.

VIP 3

Za VIP 3 se považuje

- pracovníci vrchního managementu velkých korporací,
- site inspection = skupina lidí ze společnosti, která se rozhoduje, jestli bude v hotelu ubytovávat své zaměstnance a která se chce přesvědčit, jaké služby hotel nabízí,
- hostům platícím pultovou cenu za apartmá,
- Novináři,
- členům Clubu (příklad Six Continent Club),
- prezidenti společností,
- Diplomaté,
- stálí hosté.



Stupnice dárků pro VIP 3

- veškeré dary VIP 4 plus navíc
- denní tisk,
- láhev červeného vína,
- malý ovocný talíř.

VIP 2

Za VIP 2 se považují

- uznané celebrity (herci, módní návrháři, zpěváci...),
- členové rady vlastnické společnosti hotelu,
- obyvatelé deluxe apartmá, platící pultovou cenu.

Stupnice dárků pro VIP 2

- ~~○ veškeré dary VIP 3 plus navíc~~
- k dispozici je dar se čtyřmi láhvemi likéru, lihoviny nebo dezertního vína,
- nebo džusový bar (čtyři sezónní šťávy, čerstvě lisované),
- malé květinové aranžmá.

VIP 1

Za VIP 1 se považuje

- hlavy států,
- hlavy královské důstojnosti.

Stupnice dárků pro VIP

- veškerá nabídka VIP 3 plus navíc
- úplný prémiový bar se šesti láhvemi,
- De Luxe ovoce (šest druhů ovoce/reprezentováno ve velkém koši),
- velké květinové aranžmá,
- toaletní potřeby vyšší třídy,
- psací potřeby s osobním monogramem, volitelné.

Nekuřácké pokoje

Nekuřácké pokoje

nebo i cela nekuřácká patra,
ve kterých chybí popelníky
a zápalky a klient je
na to upozorněn již ve výtahu.

Vedení hotelu musí zvážit ekonomické
dopady zřizování těchto pokojů,
nekuřácký pokoj nelze pronajímat
hostu – kuřákovi, došlo by k
znehodnocení vybavení pokoje
pachem z kouře.



Pokoje pro manažery

úprava pokojů pro potřeby moderní kancelářské praxe s přípojkou na internet, dostatečným prostorem

pro psaní a práci na počítači, kancelářskými potřebami, sejfem, nápojovou lednicí, s možností využití prostor pro jednání i obchodní návštěvy, poskytují sekretářský servis apod.



V případě, že takto upravené *pokoje pro manažery* jsou rozmístěny vedle sebe a stavebně odděleny od běžného provozu lůžkové části



→ Executive Floor, často s vlastní recepcí, výtahem a salonkem pro jednání, vybaveným moderní prezentační technikou.

Pokoje pro tělesně postižené

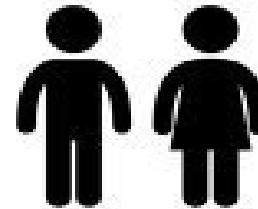
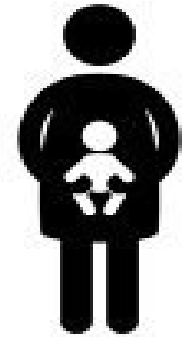
z požadavků legislativy,
neustále se zvyšuje procento
tělesně postižených a starších klientů,
kteří vyžadují zvláštní péči.

Skandinávie zřízení samostatných hotelů,
určených pro seniory se speciální
nabídkou a speciálně upravenými
prostory pro klienty.

Cíl : zajistit možnost plnohodnotného
cestování a využití služeb ubytovacích
zařízení i této cílové skupině klientů.

Personál hotelu prochází školením,
jak komunikovat s těmito klienty a jak
nabízet služby.





- Parkovací místa pro tělesně postižené, bezbariérové vstupy, přístup do halových prostor prostřednictvím bezkontaktního otevírání dveří, budováním bezbariérových prostor, nájezdových ramp s nízkým náklonem,
- výtahů s technickými parametry vhodnými pro vstup vozíčkáře,
- speciálně zařízených sociálních prostor, koupelen a WC, vybavených madly,
- dostatečně širokými vstupy do prostor určených hostům
- a zařízením pokoje pro vozíčkáře, které mu umožní samostatné užívání vybavení pokoje a také rychlé přivolání pomoci v případě nouze.



Péče o účastníky kongresů a konferencí

- Organizace kongresu.
- Stravovací služby.
- Technické vybavení.
- Outsourcing.
- Doprovodný program.






Organizace kongresových akcí

je produktem cestovního ruchu, který naplňuje jeho vědecko-informační funkci.

Vedle odborných jednání zahrnují i doprovodné akce, společenské akce a exkurze, program pro rodinné příslušníky a doprovod účastníků konference ap.

Všechny služby musí být zajišťovány profesionálně a na vysoké úrovni.

- 
- Cestovní kanceláře zajišťují propagaci, organizační služby, ~~registraci účastníků, inkaso~~ účastnických poplatků, ubytování a stravování účastníků a jejich doprovodu, transfery, vytištění a expedici sborníků, tlumočnické, překladatelské a průvodcovské služby, směnárenské služby, společenské akce, kulturní program, doprovodný program, recepční služby a pochopitelně i zajištění sálů a technického konferenčního vybavení a zařízení ap.