

## **Vendégfogadás,vendégkísérés, ELSZÁLLÁSOLÁS**

### **A vendégek egyből a Szentkirályi utca 5-be érkeznek.**

Csak egy szálláshelyünk van más épületben , a szemben lévő Szentkirályi utca 6-ban.Gyakran csak a kulcsokat adjuk át nekik és maguk mennek a szálláshelyre.

Reggel 8 és este 10 óra között van munkatársunk a –Szentkirályi utca 5-ben. Ha vendéget kísérünk az apartmanba/szobába, mindig mutassuk meg a kaputelefont, mert azzal mindkét lakást fel tudják hívni anélkül, hogy fel kelljen nekik gyalogni.

A **kapunyitó mágneskártya** használatát is!

Bemutatkozás: a vendéget átadó bemutatja a munkatársat, aki elkíséri őt a szálláshelyre. My name is Székely Erzsébet, you can call me Elisabeth. It is nice to meet you ! Egyeztetés: Szálláshely,szobaszám, ár,árfolyamok, hány éjszakát fizet előreláthatóan,kaució fizetése esetleg egyéb más feltételek ismertetése,diákkedvezmény ,más kedvezmény pontosítása: pld. Szk 11/1, 2 fő , 1-2 éjszaka, forint árjegyzék, árfolyam 1 €=305.1 HUF,1 USD= 275 Ft (2015.VII.2. OTP valutavételi árfolyam lásd web oldal EN prices legalul egy link). Ha érdeklődő, jön be az irodánkba. Az egyeztetés a vendég és a munkatársunk között.

A vendég is még egyszer hallja az árat, helyet és egyéb lényeges feltételt.

**Írjuk le egy darab papírra , bélyegezzük le azzal a bélyegzővel, amin a honlapunk is található!** Valószínűleg Ft-ban fizet,mert bankkártyája van.

Rákóczi út túlsó oldalán, a Sip utca sarkától 50 m-re lévő Bankomat-nál vegyél fel a bank- kártyájával Ft-ot.

Figyelmeztessük a zsebtolvajokra !

Tájékoztassuk a vendéget a BKV jegyekről. Legjobb ha saját maga olvassa el angolul, vagy oroszul is kifüggesztették az árjegyzéket. Napijegyet nem célszerű vásárolni, de 3 naposat igen. De vehet a vendég 10 vagy 20 gyűjtőjegyet egy kötegben is.

Jelenleg a szakaszjegy 350 Ft, 3 napos bérlet, ami érvényes az összes tömegközlekedési járműre 4150 Ft.Valid for everything: bus, metro, subway, tram, trolleybus.

2. kapunyitás bemutatása. Kapunyítás belülről pld. gomb segítségével, Szk 5. Mágneskártya (proxikártya) a kapunyitása. Ha érdeklődik, A kijelzőn a 2-es és 5-ös szám közé tartani, hangjelzés után nyomható be a kapu.

Épület mindent a helyszínen gyakorlatban !

3. Lépcsőház világításának megmutatása.

4. Lakásbejárat , kulcsok kezelésének bemutatása. Szoba, fürdőszoba bemutatása. Ha csak szobát kér, aért mutassuk meg neki a 7/a -t , hogy lássa, milyen egy stúdió.Mindig a kisebb, gyengébb minőségű, rosszabb szobát mutatjuk meg először. Ha az nem tetszik a vendégenk, még mindig mutathatunk egy nagyobb , szebb, drágább szobát, vagy különálló lakást is.

6. Dohányzási tilalom ismertetése!

A házirend bemutatása. Kérjük meg a vendéget, hogy olvassa el az információt, mert első- sorban neki fontos. It is important for you ! Please read it now !

7. Ha konkrét szobára szól a helyfoglalása, akkor persze azt a szobát mutatjuk meg neki.

8. Ha nincs elegendő ágycsésző, akkor máris húzzuk fel az ágycsészőt , mert a vendég nem hiszi el, hogy van még ágycsészőnk stb.

9. Ha elfogadják a szobát: kifizettjük vele a bérleti díjat, lehetőleg annyi éjszakára, amennyit szándékozik maradni. Természetesen hosszabbíthat, ha óhajt, de nekünk kényelmesebb, ha azonnal kifizeti a teljes tartózkodás bérleti díját: pld. 3 éjszakát szándékozik maradni, akkor fizesse is ki a hármat. Később nem találkozunk vele, ő nem meri az asztalon hagyni a pénzt ...

10. A legjobb ha Ft-ban fizet a vendég, de ha nincs nála elegendő fizethet más pénznemben is,amit a bankban be tudunk váltani. Ne fizessen YU Dinárban , UA Hrivnyában RUS rubelben.De fizethet Euro-ban ,USD-ban, PLN, RON, CZK-ban .A

többi valuta árfolyamát folyamatosan figyelni kell. Jelenleg 1 USD =275 HUF, 1 Euro 305 Ft. Árfolyam ellenőrzés a honlapon EN price oldal alján lévő linken keresztül: OTP árfolyama vételi árfolyam

11. A szállásdíj kifizetése után fizesse ki a vendég a kauciót. Lásd kaució kifizetése fejezet. 40 EUR vagy annak megfelelő bármilyen más fizetőeszköz 10000 HUF, 150 ROL,150 PLN ,900 CZK stb. összege **szobánként**.

12. Ha kifizette a szobát, akkor OLVASHATÓAN bejegyezzük a vezetéknevét,kereszt nevét, állampolgárságát(melyek ország bocsátotta ki az útlevelét),születési helyét, idejét. Írassuk be a vendéggel címét:város,utca,házszám és **írassuk alá a** vendéggel. Az elutazás napját még ne írjuk a könyvbe , mert ez gyakran változik. Hosszabbíthat a vendég, de előbb el is mehet. Előbb utazik el a vendég, vagy még esetleg hosszabbít.

A vendéggel közölni kell a szálláshely címét: adjunk neki stickert(öntapadós címkét a cégünk nevével, tel. számával, iroda címével stb. Erre írjuk rá a lakás címét ! **Ezt a stickert ragasszuk** be az útikönyvébe, vagy a térképére, vagy a pénztárcájára, leg- rosszabb esetben az útlevele borítójának belső részére.

Itt ugyanis védett helyen van , nem kopik el olyan gyorsan. Ha nincs borítója az útlevelnek, akkor legvégső esetben az út- levél hátuljára. Egyébként is lehúzható !

**13. Számlaadás.** Az árat 6 főig az estleges szezonfelárakkal számítva a honlap **Ár,foglaltság ellenőrzés oldalán kapjuk meg** pld.3 éjszaka stúdió egy főnek  $3 \times 8500 = 25500$  HUF

$100:122 \times 25500 = 20901.63 \times 0,04 = 836$  IFA

$25500 - 836 = 24664 : 3 = 8221.3$  számla így néz ki:

Stúdió egy főnek	nap	3	8221,3	24664
------------------	-----	---	--------	-------

IFA	%	4	20901.6	836
-----	---	---	---------	-----

kp fizetve	CCA aláírása			
------------	--------------	--	--	--

25500

Huszonötezeröttszáz

Ha ÁFÁs számlát kér a vendég , akkor azonnal adunk neki. ÁFA és IFA (idegenforgalmi adó) kiszámítása: pld.

Kétágyas szoba 8900 Ft.

$100:122 = 0,819672 \times 8900 = 7295,08 \times 0,04 = 292$  HUF ez az IFA

$8900 - 292 = 8608$  ez az alapár+ÁFA

Ha több éjszaka: pld. Stúdió egy főnek 3 éjszakára

3xHa nem kér számlát (invoice) , akkor az átírotömbből adunk neki elismervényt:

2009.VII.7. bélyegzőnk helye: (receipt) Szk 17/1 szobaszám,vendég neve 2x

8900 Ft= 17800 Ft 2015.VII.1.7- departure :VII.9. 9.30. 2 keys , --40 EUR,

--Fourty Euro deposit

C.C.A. munkatársának az a l á i r á s a és a vendégé is - mindketten írják alá!

Az eredeti példány a vendégé, a másodpéldány az átírotömbben marad !

Ha vendéget nem mi szereztünk(telefonált,besétált az irodába.)kérdézzük meg honnan tud rólunk ?

14.Ha a vendégnek nincs elég készpénze, fizesse ki legalább az első éjszakát.

Kérjük meg, hogy keressen meg bennünket a Szk 5-ben ( csengő megnyomása a ház előtt és 2 perc várakozás a kapu előtt amíg közlünk valakivel nem tudott beszélni. Esetleg hívjon fel minket este telefonon 7 óra körül, vagy másnap kora reggel, ha hosszabbítani akar.

15.

Az elszállásolás eredményét(sikertelenségét)közöljük az irodával(András) és a küldővel! A küldő lehet utazási iroda, Tourinform iroda, parkolóhely öre, magyar vagy vegyesvállalat irodája stb. : Szk 6/1 28-tól 29 9.00 óra 2x UA , Szk28/2-es 15.30-ig.

Mindezt egyszerűbb beírni a reservation bookba.

A r bookot elmentjük a megfelelő dátummal: VII.3.12.25. Fogadás után írjuk be a változást és küldjük vissza Andrásnak.

Ő is elküldi mindig a frissített változatot e-mail címre mellékletként.  
Mielőtt bárki beír a reservation bookba, **töltse le az e-maileket kétszer.**  
**Ha nem jött újabb r book változat, akkor lehet a legutolsóba beírni.**  
Nehogy kimaradjon egy foglalás.

#### ÉRDELKLŐDŐKNEK SZÁLLÁS MEGMUTATÁSA

Gyakran fordul elő, hogy telefonon történt érdeklődés után meg is tekintik a lakást, vagy akár többet is. Ilyenkor ugyanaz a teendő, mint elszállásoláskor. Az ottani sorrendben megmutatjuk a házat és a lakást. Mindig kérdezzük meg, hogy honnan szerzett tudomást a cégünkről ! Melyik telefonkönyvben olvasott minket (van 9 féle), melyik honlapunkat /7 db van/ találta meg az interneten, melyik barátja lakott és melyik lakásunkban stb. Ha az érdeklődőnek tetszik is a szállás, le is foglalhatja. Ez mindkét félnek előnyös, mert nekünk biztos a vendég, neki pedig a szálláshely. Ilyenkor ÁFÁ-s számlát adunk a lakás számlatömbjéből feltüntetve azt, hogy a helyfoglalás pld. 2009.1.12-re szól. A számlaadás dátuma az aznapi dátum. ( Pld. 2009.I.3-án állítottuk ki a számlát, de a vendég csak 12-én fog érkezni. A megbízottja nézte meg a lakást, és ő is fizette ki ). Fizesse ki a vendég az első éjszakát.

A **kauciót** viszont csak akkor kérjük el, ha a vendég bejelentkezett( vendégkönyvbe bevezettük az adatait. Abban az esetben, ha a vendég későn érkezik pld. repülőgéppel, autóval kérjük meg a megbízottját, barátját, hogy ő fizesse ki a kauciót is. Így aznap éjszaka nem kell várni rájuk a lakásban, majd azt a barátja elvégzi helyettünk. Ekkor odaadhatjuk a kulcsokat, mert aznap este érkezik a vendég. Ha a helyfoglalás nem aznapra szól, hanem egy későbbi dátumra, akkor nem adhatjuk át a lakáskulcsokat, mert azt a szobát már nem adhatjuk ki más vendégnek. Hiszen nem lehet azt tudni, hogy mikor sétál be a kulcsokkal a lakásba ?!

Általános szabály az, hogy legyünk mindig ELŐZÉKENYEK, UDVARIASAK a vendéggel, még akkor is ha lyukat kérdezz a hasunkba !

A legmogorvább vendégjelölt is felenged, ha kedvesek vagyunk hozzá. Így más lesz a légkör. Egyébként is nagyon bizalmatlanak az emberek, különösen az amerikaiak. Képzeljünk magunkat az idegen helyébe, hogyan érezzük magunkat egy idegen országban, ahol félünk, ráadásul még a szállásadónk is unszimpatikus. Olyan vendégtől ne számítsunk elismerésre, akivel nem bántunk udvariasan.

Ez az elismerés lehet egy telefonhívás, amiben megköszönik a szállást, a bánásmódot, lehet, hogy továbbajánlja a szálláshelyünket. De lehet, hogy borralalót is ad. Persze erre nemigen számíthatunk. A borralaló mindig azé a kolléganőjé, aki kapja, aki kiérdemelte, kivéve, ha távozáskor a vendég egy bizonyos kolléganőnknek szánta. Vannak vendégek, akik már bizonyos kolléganőt keresnek, és ragaszkodnak hozzá. Általában azért, mert jól tudnak vele kommunikálni (beszél angolul, oroszul, románul angolul stb.).