



Я начинаю свой рабочий день рано утром. Каждый день я поднимаюсь в 5:30 часов. Здоровый образ жизни играет важную роль для меня, поэтому мой день начинается с зарядки. Завтраку я также уделяю особое внимание. Ведь не напрасно есть такая поговорка: "Завтрак съешь сам, обедом поделись с другом, а ужин отдай врагу."

После чего я одеда белую блузку и чёрную юбку и в 6:30 я выхожу из дома и иду к метро, на нем я добираюсь до работы. Работаю я в гостинице агентом бронирования. Главной задачей отдела бронирования является бронирование номеров по телефону и через электронную почту.

Когда я устраивалась на работу, я согласилась на следующие требования по правилам гостиницы в плане одежды, они следующие:

1. Обувь. Женщинам обязательно ношение закрытых туфель с каблуком не выше 7 см, мужчинам закрытые туфли.
2. Одежда. Сотрудник отдела бронирования должен быть в форменной одежде отеля, следить за чистотой формы.
3. Украшения. Ношение драгоценностей должно быть ограничено, разрешаются часы, цепочка на груди, серьги и более одного кольца на руке.
4. Причёска. Волосы должны быть аккуратно подстрижены и собраны и косичку или хвостик.
5. Языки. Телефонный оператор должен знать английский язык и ещё один иностранный язык дополнительно.

В круг моих обязанностей входит:

1. Корректность бронирования в операционной системе гостиницы «Opera»;
2. Проверка в операционной системе стоимость бронирование по предоплате;
3. Заполнение данных DSI;
4. Архивирование бумажных заявок;
5. Контроль бронирования гостей на текущий день в гостинице «Holiday Inn Suschevsky»;
6. Наличие бронирования через сайт «Expedia»;
7. Проверка отчётов по гостинице;
8. Отслеживание конъюктуру рынка;

9. Владение полной информацией по номерам и их ценам;
10. Презентация по гостиничным услугам;
11. Работа с заявками гостей и другие обязанности.

Моё рабочего места (агента сотрудника бронирования) состоит из следующего:

- Компьютер с клавиатурой и мышкой;
- Принтер, факс, ксерокс;
- Документация;
- Калькулятор;
- Телефон проводной;
- Настольная лампа;
- Накопители для бумаг;
- Канцелярские товары.

Придя на работу в 7:30, я проверяю бронирование номеров, после чего, я, приступая к своей основной работе, это бронирование гостей в наш отель. И вот ко мне звонит потенциальный гость, которого должна забанивать. Сначала я приветствую гостя по специальному приветствию гостиницы, после чего я бронирую гостя в отель на 6 суток в категорию стандарт. После чего гостю на почту я отправляю подтверждение о бронировании и номер брони. Само по себе информирование бронирования, это подтверждение специальным уведомлением, высылаемое клиенту отелем, в ответ на запрос клиента о бронировании номера. Подтверждение бронирования высылается на факс по номеру телефона факса и на электронную почту. Текст подтверждения бронирования должен быть отправлен клиенту на фирменном бланке гостиницы. Подтверждение бронирования нужно для того, чтобы гостиница всегда могла доказать, что гость был проинформирован об условиях бронирования в данном отеле.

Во время бронирования гостя в отель, должна у него спросить следующие уточнения:

1. Дату заезда.
2. Количество гостей.
3. ФИО заказчика.
4. ФИО гостя.
5. Категория номера.
6. Информация о питании.
7. Дополнительные пожелания.

8. Метод гарантии или предоплаты.

Общаясь с гостем, я следовала следующим правилам, по которым работает отдел бронирования в отеле:

1. Когда зазвонит телефон, трубку необходимо снять до третьего звонка;
2. Разговаривать по телефону нужно вежливым тоном;
3. Начинать разговор следует с приветствия «доброе утро (день, вечер)»;
4. Если звонок городского соединения, от сотрудник должны услышать название Гостиничного комплекса и подразделения;
5. Получив заказ, обязательно повторить его гостю (уточнить);
6. Улыбаться, когда отвечаете по телефону. Даже не видя улыбку, звонящий человек почувствует, что искренне интересуются его звонком;
7. Вежливо попрощается.

Таким образом проходит мой день до 16:30, после чего я иду домой и занимаюсь своими делами.