

## **Zapomnij o zapominaniu – czyli jak PMS może pomóc w zrealizowaniu pobytu gościa na wysokim poziomie**

Wielozadaniowość i konieczność pamiętania o wielu niezwiązanych ze sobą działaniach często bywa powodem zaniedbań wśród recepcjonistów hotelowych. Choć wiele osób twierdzi, że ich praca ogranicza się do uśmiechu i wydania klucza – doświadczony recepcjonista wie, że to właśnie wielość i różnorodność codziennych zadań determinuje trudność tego zawodu. Czy można zminimalizować ryzyko pomyłki dzięki oprogramowaniu?

Recepcja jest uznawana za serce hotelu, dlatego recepcjonista musi wiedzieć wszystko na temat przyjazdów, znać agendy grup, sposoby rozliczania pobyków realizowanych na zlecenie różnych kontrahentów i pośredników, a przy tym pamiętać o zapewnieniu życzeń gości – także tych nietypowych. Musi też zadbać o odpowiednie rozlokowanie gości w hotelu – tak, by ich pobyt przebiegał zgodnie z oczekiwaniami.

Brak dbałości o powyższe elementy często generuje problemy, które prowadzą do niezadowolenia gości, co w trudniejszych przypadkach przekłada się na konieczność rabatowania pobytu - tym bardziej irytującej dla przełożonych, im łatwiej można było uniknąć danej sytuacji.

Świetnym przykładem może być zakwaterowanie gości w pokojach, zlokalizowanych w pobliżu sali bankietowej, w której odbywają się imprezy firmowe czy wesela – wydaje się, że jest to permanentny problem, ponieważ można odnaleźć wiele negatywnych opinii opartych na hałasie imprez. A przecież wystarczyłoby przydzielić pokoje z rozważą! Zdecydowanym atutem systemu PMS hotellion jest fakt, iż dokonuje on optymalizacji przydzielania pokoi - goście danego wydarzenia mogą być lokalizowani w pokojach blisko sali, a goście indywidualni otrzymają wtedy pokoje oddalone od tego miejsca – tak, by wydarzenie nie zakłócało ich pobytu. Całość funkcjonuje automatycznie, bez udziału pracownika recepcji. Ta sama funkcjonalność działa choćby w przypadku remontu części hotelu – tutaj w pierwszej kolejności przydzielane są pokoje oddalone od remontowanej strefy.

Innym aspektem, który prowadzi do nieporozumień i nieprzyjemnych sytuacji, jest konieczność pamiętania o warunkach umów korporacyjnych, które zostały podpisane przez hotel z danym klientem. Także tutaj z pomocą przychodzi hotellion - system dba o przestrzeganie wszystkich zapisów umowy, zarówno w zakresie cen, sposobów płatności, warunków anulacji, jak i standardu pokoi czy warunków rozliczania niedojazdów. Wynikające z umowy zasady wprowadza się do systemu, a ten automatycznie pilnuje, by wszystkie ustalenia były respektowane bez zaangażowania, a nawet wiedzy recepcji. System pozwala też na wprowadzanie kilku umów dla jednego klienta, np. umowy dla podróży służbowych i podróży prywatnych pracowników korporacji. Po wyborze terminu i wskazaniu firmy system sprawdza czy kontrahent ma obowiązującą w tych datach umowę. Jeśli tak – wybiera ją i wprowadza jej założenia do rezerwacji. Jeśli dostępnych umów jest więcej – system poprosi o wybranie właściwej.

Hotellion pomoże także dbać o specjalne życzenia i zlecenia gości. W systemie możemy zaplanować dodatkowe usługi, które powinny zostać zrealizowane w konkretnym czasie – jako przykład może posłużyć wstawienie do pokoju wina lub szampana – przed przyjazdem lub na określoną godzinę. System wyświetli zadanie w specjalnym obszarze, który z założenia powinien być pusty – niewykonanie zadania rzuca się więc w oczy recepcjoniście przy każdym spojrzeniu do PMS. Kończy to czas żółtych karteczek oraz budzikowych przypomnień, które do tej pory funkcjonują w recepcji. System przypomina o zadaniach i rozlicza z ich realizacją.

Każde narzędzie, które pozwala automatyzować pracę recepcji jest cenne. Najlepiej jednak doprowadzić do sytuacji, gdy pomagają w tym nie narzędzia zewnętrzne, ale takie, które już dziś są wykorzystywane w recepcji hotelu. A do takich z pewnością należy PMS – w tym przypadku hotellion.

**hotellion** to nowoczesny system PMS pozwalający na najbardziej wydajne zarządzanie hotelem. [PMS Labs](#), twórca hotelliona, od 27 lat specjalizuje się w zwiększaniu wydajności i wyzwaniu potencjału firm i hoteli poprzez zastosowanie rozwiązań informatycznych, które usprawniają zarówno zarządzanie, jak i codzienną pracę szeregowych pracowników. Firma ma za sobą setki wdrożeń, a dla dziesiątek firm stale korzysta z usługi wsparcia. Lista firm, dla których PMS Labs pracuje, obejmuje znane na całym świecie marki. Wdrożenia oparte są tylko i wyłącznie na własnych rozwiązaniach oraz solidnych i doświadczonych partnerach, oferujących najlepsze rozwiązania na rynku. **hotellion** to profesjonalny program do zarządzania hotelem powstały na bazie doświadczeń menedżerów pracujących w najlepszych polskich hotelach. Więcej informacji na [www.hotellion.pl](http://www.hotellion.pl) lub pod nr telefonu [+48 32 279 22 50](tel:+48322792250).

Tagi: hotellion, PMS Labs, PMS dla hoteli, oprogramowanie dla hoteli, software dla hoteli

#tagi: #hotellion, #PMSLabs #hotelarstwo #hotel #recepcja #hotelPMS