**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 pobytów 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 rozwagą! Zdecydowanym atutem systemu PMS [hotellion](https://hotellion.pl/) 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](https://hotellion.pl/) – 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](https://hotellion.pl/) 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 realizacji.

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](https://hotellion.pl/) **to nowoczesny system PMS** pozwalający na najbardziej wydajne zarządzanie hotelem. [PMS Labs](https://www.pmslabs.com.pl/), twórca hotelliona, od 27 lat specjalizuje się w zwiększaniu wydajności i wyzwalaniu 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](http://horeca.biuroprasowe.pl/word/?typ=epr&id=199388&hash=38fe8d66ad61fc4b1ab487098beb8b99tel:+48322792250).