



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

KONAKLAMA SÜRECİ VE MÜŞTERİ GİRİŞ (CHECK-IN) – ÇIKIŞ (CHECK-OUT) İŞLEMLERİ

1. GENEL KONAKLAMA SÜRECİ

Önbüro bölümünün yaptığı çalışmalar müşterilerin otele gelmesinden önce başlayıp otele geldiği anda ve otelde konakladığı sürede devam edip, otelden ayrılmasıyla sonlanır. Konaklama süreci veya müşteri döngüsü olarak da adlandırılan bu süreç günün 24 saati, yılın 12 ayı ve 365 günü devam eder.

1.1. Konaklama İşletmesine Varış Öncesi Dönem

Müşteriler otel tercihlerini bu dönemde yaparlar. Müşterilerin tercihinde otelin tanıtım faaliyetleri (reklam ve halkla ilişkiler gibi), kendi deneyimleri ve yakınlarının tavsiyeleri gibi pek çok faktör etkili olmaktadır. Önbüro personeli bu evrede satış yeteneklerini müşterilerin oteli tercih etmesi için kullanırlar.

Müşteriler satın alma sürecinde telefon ve internetten yararlanabilirler. Özellikle telefon ile yapılan rezervasyonlarda önbüro personelinin tutum ve davranışlarını yansıtmak için tercih ettikleri kelimeler, seslerinin şiddet ve anlaşılabilirlik gibi özellikleri müşterilerin rezervasyonunu doğrudan etkileyebilmektedir. Müşterinin ilk izlenimi çoğu zaman rezervasyon personeli ile yaptığı bu görüşme sonucunda oluşmaktadır. Bu nedenle personelin vereceği bilgiler konunun satın alma karar sürecini hızlandırma gücüne sahiptir. Müşterilerin satın alma kararı verme, daha önce yaptıkları rezervasyonları iptal veya değiştirme işlemleri de otele varıştan önceki evrede gerçekleşmektedir.

Gelecek Müşteri Listesinin Hazırlanması (Arrival List)

Müşterilerin rezervasyonu alındıktan sonra konaklama işletmesi tarafından yapılan ilk ön hazırlık işlemlerinden biri arrival list olarak da adlandırılan gelecek müşteri listesinin hazırlanmasıdır. Bu işlemin doğru ve eksiksiz yapılabilmesi için müşterilerden rezervasyon sırasında ihtiyaç duyulan bilgilerin alınması gerekir. Müşterilerin rezervasyon sırasında verdiği bilgiler doğrultusunda rezervasyon formları doldurulur. Müşteriler otele gelmeden önce yapılacak ön hazırlıkları ve

öznenilen üniversite



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

sonrasında gerçekleştirilecek düzenleme ve faaliyetleri doğrudan etkilediği için rezervasyon formlarının eksiksiz ve hatasız olarak doldurması gerekir.

Rezervasyon formlarından müşterilerin geliş tarihleri belirlenerek tarih sırasına göre arrival list hazırlanır. Bu liste gelmesi beklenen müşteriler hakkında temel bilgileri gösterir. Bu formlarda konunun ismi, oda tipi, kişi sayısı, oda ücreti, ödeme şekli, folio no, acenta aracılığıyla geliyorsa acenta ismi, check-in ve check-out tarihi, pansiyon durumu, geceleme sayısı ve konunun milliyeti gibi bilgiler yer alır.

Önbüroda görevli personel tarafından gelecek müşteri listesi hazırlandıktan sonra bu formlar ilgili bölümlere gönderilerek işletmenin o günkü iş yoğunluğu hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanır. Gelecek müşteri listesi ilgili bölümlere ulaştığında her bölüm görevini yerine getirmek için gerekli hazırlıklara/çalışmalara başlar.

Müşterilerin Oda Blokajı

Müşteriler otele gelmeden önce müşterinin istek ve tercihlerine uyan odaların müşteri adına ayrılması işlemine oda blokajı denir. Blokajı yapılan odaların müşteri otele gelmeden müşterilerin isteklerine göre hazır hale getirilmesi gerekir.

Çocuklu ailelere oda tahsisi yapılırken çocuk sayısı ve yaşına dikkat edilmelidir. Odada bebek kalacak ise ebeveynleri ile yan yana olmalarını sağlamak için Baby Cot (çocuk yatağı) odaya ebeveyn yatağının yanına konmalıdır. Büyük çocuklar için ise ebeveyn yatağını görmeyen bir ek yatak hazırlanmalıdır.

Müşteri otele gelmeden önce müşterilerden çok özel bir talep gelmediği durumlarda oda numarası müşteriye verilmez. Ancak müşterilerin çeşitli nedenlerle istedikleri özel bir oda varsa müsait olması durumunda ilgili oda bloke edilir. Aksi halde müşterinin geliş gününde rezervasyon bilgilerine bağlı olarak müsait olan odalardan biri bloke edilir.

Müşteriye oda numarası verilirken dikkat edilmesi gereken hususlardan bazıları şunlardır:

- Müşteriye ilgili oda hakkında ayrıntılı bilgi verilmelidir.
- Odaya konulması istenen ekstralar müşteriye sorulmalıdır.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

- Maliyetler göz önünde bulundurularak sezon dışında otelin bir katı dolmadan diğer katlarından oda verilmemelidir.
- VIP müşterilerin özel istekleri dikkate alınarak oda blokelerine öncelik verilir.
- Devamlı müşterilerin sicil kartlarında yer alan daha önceki istekleri göz önünde bulundurularak önceden kaldıkları oda numaraları verilir.
- Müşterilerin rezervasyon tarihleri dikkate alınarak daha önce rezervasyon yaptıran müşterinin özel istekleri ve kalış süreleri göz önünde bulundurularak oda numarası verilir.
- Aynı acentadan satın alma yapan müşterilere mümkün olduğu kadar aynı kattaki odalar verilir.

Müşteri Sicil Kartı

Eğer müşteri daha önce aynı otelde konaklamış ise kişisel ve özel bilgilerinin yer aldığı profil bilgileri otelin sisteminde mevcut haldedir. Bu bilgiler müşteri sicil kartı veya history card olarak adlandırılır ve rezervasyon sürecinde bu bilgiler kolaylık sağlar. Bu kartta müşterilerin kimlik bilgileri, adresi, mesleği ve özel istekleri yazılıdır. Otel işletmeleri, müşteri memnuniyetini artırmak ve müşteriler ile kurdukları ilişkilerin uzun dönemli olmasına sağlamak amacıyla bahsedilen bilgilerden daha fazlasını saklamaya özen gösterir. Örneğin, müşterilere ait özel günleri, varsa özel sağlık/yaşlılık vb. durumu, tercih ettiği yiyecek ve içecekleri, oda tiplerini, okuduğu gazete ve buna benzer bilgileri de kaydedilebilmektedir.

Müşterinin otele bir sonraki girişinde kendisini özel hissetmesi için bu bilgilerden yararlanarak hizmet sunum süreci gerçekleştirilir. Ayrıca, müşterinin check-in işlemlerinde vakit kaybetmemesi ve özel isteklerinin yerine getirilmesi amacıyla da müşteri sicil kartlarından yararlanır.

1.2. Otele Varış Dönemi

Müşterilerin otel vardıkları bu dönem, müşterinin kaydedilmesi ve müşteriye odasının verilmesini kapsar. Müşterilerin otele kabulü olarak bilinen check-in işlemleri bu evrede gerçekleştirilir. Bu aşamada, müşteri ve personel iletişim kurmak için yüz yüze karşılaşırlar. Müşteriler otelin konaklama hizmetinden rezervasyon yaptırarak veya rezervasyon yaptırmadan da yararlanmak için otele gelebilirler. Rezervasyon yaptıran müşterilerin odaları istekleri doğrultusunda hazırlanmış



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

olması gerekir. Bu süreçte rezervasyon alındıktan sonra ilgili bölümlere gereken hazırlıkların yapılması için bilgi verilerek müşteri otele geldiğinde oda hazır hale getirilir. Müşteri otele geldiğinde bekletilmeden odaya yönlendirilir. Hatta rezervasyon teyit edilmişse müşterinin check-in sırasında imzalaması gereken konaklama belgesi de önceden hazırlanarak müşterinin bekleme süresi daha da kısaltılabilir.

Rezervasyon yaptırmadan otele gelen müşterilere oda satışının yapılması resepsiyon görevlisinin otelin odaları, özellikleri ve fiyatları hakkında yeterli bilgiye ve satış becerilerine sahip olmasına bağlıdır. Müşteri otele geldiğinde kimlik ve iletişim bilgileri, konaklama süresi ve ödeme şekli gibi bilgilerin müşteriden alınarak kayıt edilmesi ve müşteri otelden ayrıldıktan sonra da bu bilgilerin saklanması hukuki olarak işletmelerin sorumluluğundadır.

Müşterilerin hizmet bedelini peşin, seyahat çeki, kişisel çek, kredi kartı, limitli kredi veya voucher ile ödemeleri mümkündür. (Voucher, acenta tarafından satılan bir ürün için müşterinin acentaya ödeme yaptığını, ürüne dahil olan hizmetleri ve fiyatı gösteren belgedir.) Müşterinin bu yöntemlerden hangisi veya hangileri ile ödeme yapacağını otele varışında öğrenilmesi konaklama sürecinde yapacağı harcamalar için belirleyici olduğundan belirlenmesi önem taşımaktadır.

1.3. Konaklama Dönemi

Konaklama aşaması, otel personelinin müşteriler ile en fazla iletişim halinde oldukları aşamadır. Müşterinin ihtiyaç duyduğu bilgilerin verilmesi ve rezervasyon işlemleri önbüro personeli tarafından gerçekleştirilmektedir.

Müşteriler otelde kaldıkları sürece çeşitli hizmetlerden faydalanmaktadırlar. Bu hizmetlere ait fatura bilgileri eksiksiz olarak müşteri hesaplarına işlenmeli ve bu işlemler düzenli olarak kontrol edilmelidir. Müşteri harcamalarının müşteri hesaplarına işlenmesine otelcilik dilinde posting adı verilir. Aksi halde check-out sırasında yapılan hesap kapatma işlemlerinde tutarla ilgili olarak müşteri veya işletmenin mağduriyeti ortaya çıkabilir.

Konaklama işletmelerinin müşterilere yapmış oldukları satışlardan doğan alacaklarını takip etmek için açmış oldukları hesap kartlarına folyo (folio) denmektedir. Müşterilere imzalatılan konaklama



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

fişlerinin arka yüzünde folyo bulunur. Folyolar tek tek kontrol edilmeli oda fiyatı, ön ödeme miktarı, ödeme şekli ve pansiyon durumu gibi bilgiler eksiksiz olarak yazılmalıdır.

Konaklayan müşterilerin işletmede aldıkları hizmetlere ait faturaların müşteri hesaplarına işlenmesi işlemi iş yoğunluğu daha düşük düzeyde olması nedeniyle geceleri yapılmaktadır. Bu işlemler Night Audit olarak da adlandırılan gün sonu/gece işlemleridir. Night Audit'de müşterinin her gün yaptığı harcamalar hesabına işlenmekte, kontrol edilmekte ve istatistik amaçlı raporlandırılmaktadır.

Rezervasyonlu müşteriler otele gelmeden adlarına gelmiş kargo ve posta gibi emanetler otele giriş sırasında; müşteriler otelde konakladığı süreçte müşteriye teslim edilmek için emanete bırakılmış eşyalar en kısa zamanda önbüro tarafından müşteriye teslim edilmelidir. Emanetlerin otel tarafından müşteriye ulaştırılması, müşterilerin işletmeye olan güveninin ve bağlılığının artmasını sağlayan bir etkiye sahiptir.

Müşteriler otelde konakladıklarında oda değişikliği, emanet kasa, telefon ve uyandırma hizmetleri gibi diğer hizmetlerden de yararlanmak isteyebilirler. Ayrıca bu süreçte müşterilerin oda anahtarını kaybetmesi veya herhangi bir yerde unutması gibi durumlar da ortaya çıkabilir. Böyle bir durumda bulunan oda anahtarı/kartı müşteriye ulaştırılır; bulunamayan oda anahtarı/kartı için ise yenisi verilir.

Konaklama döneminde müşterilere kat hizmetleri tarafından sunulan hizmetler de devam eder. Bunların başında günlük oda temizliği gelir. Ayrıca, çamaşır ve kuru temizleme, ütü ve leke çıkarma gibi hizmetlerden de yararlanabilirler. Böyle bir durumda kat hizmetleri müşterilere sunulan hizmetlere ilişkin hizmet detay ve ücretini gösterir belgeyi hizmet ücretinin müşteri hesaplarına eklenmesi için önbüroya verir. Ayrıca müşterinin otelde konakladığı evrede önbüro bölümü müşterilerin odasına konulacak olan özel ikramlar ve diğer malzemeleri kat hizmetleri ve yiyecek içecek bölümüne bildirerek odaya konulmasını sağlar.

Kat hizmetleri bu faaliyetlerini daha çok gündüz vardiyasında sürdürürken, otelin yoğunluğuna bağlı olarak akşam vardiyasında da nöbetçiler görevlendirilebilir. Gün içinde ise müşteri konaklamalarında ortaya çıkabilecek çok çeşitli gelişmeler için önbüro ve kat hizmetleri yoğun



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

iletişim karar. İyi bir konaklama hizmeti bu iki bölümün koordinasyonuna bağlıdır ve bu durum otel doluluk oranı arttıkça daha da önem kazanır.

1.4. Müşterinin Konaklama İşletmesinden Ayrılış Dönemi

Check-out işlemlerinin yapıldığı konaklama döngüsünün bu son aşamasında müşteriye ait kayıtlar işletmenin müşteri listesinden çıkartılmakta, müşteri hesabı kapatılmakta ve konaklama belgesi gelecekte müşteriler ile kurulacak ilişkilerde ve istatistiklerde kullanılmak üzere saklanmaktadır. Ayrıca bu dönemde önbüro personeli müşteri odayı boşalttıktan sonra odanın tekrar hazırlanarak satılabilir hale getirilmesi için kat hizmetleri bölümüne bilgi verir.

Müşteri otelden ayrılırken eksik tahsil edilen hizmet bedellerinin tahsil edilebilmesi oldukça zor hatta imkânsız olmaktadır. Bu nedenle müşteri hesaplarının müşteri her an otelden çıkış yapabileceği gibi güncel tutulması gerekir. Ayrıca, müşterilerin farklı ödeme yöntemlerini tercih edebilecek olmaları nedeniyle bu yöntemler hakkında önbüro personeli yeterli bilgi ve beceriye sahip olmalıdır.

2. ÖNBÜRODA MÜŞTERİ GİRİŞ VE ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

Otele gelen müşteriler danışma (conciierge) personeli tarafından karşılandıktan sonra check-in işlemlerini yapmak üzere resepsiyona uğrarlar. Müşterinin her ne kadar otel ile ilişkisi rezervasyon ile başlamış gibi görünse de, resepsiyon aşaması ilk izlenimlerin oluşması açısından önem taşır. Resepsiyona gelen müşteriler kısa sürede check-in işlemlerinin tamamlanmasını isterler.

Önbüro personelinin müşteri otele gelmeden yapması gereken ön hazırlıklar şunlardır:

- Alınan ve kesinleşmiş rezervasyonlar tekrar kontrol edilir.
- Farklı shift'lerde çalışan resepsiyon görevlilerinin bilgi sahibi olması amacıyla tüm bilgiler takip edilir.
- Müşterilerin özel istekleri doğrultusunda bazı odalar konaklama gününden önceki günlerde bloke edilir.
- Odaların ihtiyacına göre boya, mefruşat ve tamirat gibi hazırlıkları yapılır.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

- Kat hizmetleri, güvenlik ve yiyecek içecek gibi diğer bölümleri ilgilendiren konularda bilgilendirme yapılır.
- İşletmenin short'a düşme ihtimaline karşı gerekli tedbirler alınır.

2.1. Münferit Müşterilerde Otele Giriş (Check-in) ve Çıkış (Check-out) İşlemleri

Münferit müşteriler otele rezervasyonlu veya rezervasyonsuz gelebilirler. Rezervasyonlu gelen müşterilerin istediği oda bloke edilir. Rezervasyonsuz gelen müşteriler ise otel oda durumlarının uygunluğuna bağlı olarak konaklama yapabilirler.

Münferit Müşterilerin Otele Giriş İşlemleri

Münferit müşterilerin otele giriş işlemleri, müşterinin danışma görevlisi tarafından karşılanması ile başlayıp bellboy tarafından odasına yerleştirilmesi ile sonuçlanan süreci kapsamaktadır. Bu süreç daha detaylı olarak aşağıdaki aşamalardan oluşur:

- Müşteri otele geldiğinde danışma elamanı tarafından karşılanır ve bellboy eşliğinde resepsiyona gelir.
- Resepsiyon görevlisi müşteriyi selamladıktan sonra müşterinin ismini öğrenir. Müşterinin kara listede (Black List) olup olmadığı müşteriye hissettirilmeden kontrol edilir.
- Rezervasyonu olup olmadığı sorulur. Rezervasyonu varsa rezervasyon rack'i ve rezervasyon listesinde ismi bulunur, bilgileri kontrol edilir. Müşterinin istediği oda tipi, kalış süresi, konaklama ücreti ve ödemenin kim tarafından yapılacağı belirlenir. Eğer müşteri check-in saatlerinden önce otele geldiyse ve bloke edilen oda henüz boşaltılmadıysa müşterinin belli bir süre beklemesi gerektiği belirtilerek otel içinde zaman geçirebileceği hizmet birimleri hakkında bilgi verilir.
- Müşterinin check-in saatlerinde otele gelmesi ve bloke edilen odanın hazır olması durumunda konaklama kartı olarak da bilinen Registration Card doldurtulur.
- Müşterinin rezervasyonu yoksa müşteriden istediği oda tipi, konaklamak istediği tarih aralığı ve kaç kişi konaklayacağı gibi bilgiler alındıktan sonra oda müsaitlik durumları kontrol edilir. Müsait odanın olması durumunda müşteriye konaklayabilmesi için konaklama kartı doldurtulur.



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

Adı Soyadı <i>Name surname</i>		Kimlik Belgesi <i>Travel Document</i>	Rez. No <i>Res. No</i>	
Anne Adı <i>Mother's name</i>		Türü <i>Type</i>	Memur <i>Clerk</i>	
Baba Adı <i>Father's name</i>		Tarih ve Sayısı <i>Date and number</i>	Fiyat <i>Rate</i>	
Devamlı Oturduğu Adres <i>Home Address</i>		Verildiği Yer <i>Country of Issue</i>	Oda No <i>Room No</i>	
E-mail adres <i>E-mail address</i>		Berberindeki Odalar <i>Accompanied Rooms</i>	<p>Odada bırakılan kıymetli eşyaların kaybından otelimiz sorumlu değildir. Lütfen Resepsiyondan kasa anahtarınızı almak için bilgi alınız. Otelimize giriş saati 16:00, çıkış saati 11:00'dir. <i>The hotel is not responsible for loss of valuable left in rooms. For taking your safe boxes key, please ask to reception. Hotel check-in is 16:00 and check-out is 11:00</i></p>	
Telefon No <i>Telephone Nr</i>		Kişi Sayısı <i>No of Persons</i>		
Araç Plaka No <i>Car Plate Nr</i>		Acenta İsmi <i>Name of Agency</i>		
T.C. Kimlik No <i>Number</i>		Giriş Tarihi <i>Arrival Date</i>		
Uyruğu <i>Nationality</i>		Çıkış Tarihi <i>Departure Date</i>		
Doğum Yeri & Tarihi <i>Place & Date of Birth</i>		Uzatma Tarihi <i>Extention Date</i>		
Mesleği <i>Profession</i>		Bagaj No <i>Baggage Nr</i>		
Berberindekiler <i>Accompanied</i>		Ödeme Şekli <i>Method of payment</i>		İmza <i>Signature</i>
Adı Soyadı <i>Name Surname</i>	Yakınlık <i>Relationship</i>	Peşin / Cash		
		Kredi Kartı No / Credit Card No		
		Geçerlilik Tarihi / Valid Date		

Konaklama Belgesi (Registration Card) Örneği

- Hem rezervasyonlu gelen hem de rezervasyonsuz gelen müşterilerin kayıt kartlarını kendilerinin doldurmaları halinde kimlik belgesi istenerek kontrol edilmesi gerekir. Bugün çoğu konaklama işletmesinde müşterilerin kimlik fotokopileri saklanmaktadır.
- Müşterilere konaklamayla ilgili ödemelerini nasıl yapacakları sorulur. Kredi kartı ile ödeme yapılacaksa kart bilgileri istenir; seyahat acentası ödeme yapacaksa voucher belgesine bakılır; ödemeyi işletme yapacaksa teminat mektubuna bağlı olarak işlemler yapılır.
- Ödeme ile ilgili işlemler tamamlandıktan sonra müşteriye oda numarasının ve giriş-çıkış tarihlerinin yazılı olduğu oda kartı verilir. Daha sonra müşteri ve eşyaları bellboy eşliğinde odaya çıkartılır.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

- Müşteri odasına çıkıldığında bellboy kapıyı açarak odada bulunan emanet kasa, klima, buzdolabı, televizyon, otelin ekstra hizmetleri ve yemek saatleri gibi hizmetler hakkında müşteriye bilgi verir.

Münferit Müşterilerin Otelden Çıkış İşlemleri

Tek bir standardı olmamasına rağmen genellikle müşterilerin otel odasını en geç saat 12:00'de boşaltmaları ve otel çıkış işlemlerini tamamlamaları istenir.

- Odayı boşaltmak istediğini önbüroya bildiren müşterilerin valizleri bellboy tarafından alınarak resepsiyona indirilir. Bellboy valizleri odadan aldığı odadaki hem mevcut mefruşat, teknik donanım ve malzemeleri hem de konuğa ait unutulmuş eşyanın olup olmadığını kontrol etmelidir.
- Müşterinin odada unuttuğu eşya varsa ve müşteri henüz otelden ayrılmamışsa önbüroda çıkış işlemlerini gerçekleştiren müşteriye verilir. Müşteri otelden ayrılmışsa bulunan eşya "Kayıp ve Bulunan Eşyalar" defterine işlenir. Bulunan eşya müşteri tarafından teslim alınmazsa iki yıl işletme tarafından saklanır. Daha sonraki süreçte eşya satılır ve otele gelir olarak kaydedilir.
- Odada bulunan donanımlarda müşterinin ihmali nedeniyle herhangi bir zarar veya bozulma olması durumunda ise önkasa diğer hizmet ücretleri ile birlikte müşteriden zararı tahsil etme yoluna gidecektir.
- Otel işletmeleri 24 saat hizmet sunan işletmeler oldukları için müşteriler otelden günün herhangi bir saatinde ayrılmak isteyebilirler. Bu nedenle önkasanın, müşteri otelden her an ayrılacakmış gibi harcamaları müşteri hesabına işlenmesi gerekir. Müşteri önkasaya gelerek ödeme işlemini gerçekleştirmek istediğinde folio gözden geçirilerek gün içerisinde herhangi bir kredili harcama olup olmadığı müşteriden ve diğer hizmet satış bölümlerinden öğrenilir.
- Daha sonra folio kapatılarak müşterinin ödemeyi gerçekleştirmesi beklenir. Fatura için gerekli olan bilgiler müşteriden öğrenilerek faturası kesilir.
- Bu işlemler sırasında müşteriye check-in işlemlerinde verilen oda kartı da müşteriden alınır.
- Check-out işlemleri tamamlandıktan sonra müşterinin bagajları araca yerleştirilir ve müşteri uğurlanır.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

Günlük olarak hazırlanan Ayrılacak Müşteri Listesi'nin bir nüshası, o gün boşalacak odaların temizlenmesi ve yeniden satışa hazır hale getirilmesi amacıyla bir gün önceden kat hizmetlerine gönderilir. Böylelikle kat hizmetlerinin kendi iş planını yaparken boşalacak odayı da temizlenecek odalar listesine dahil etmesi sağlanır. Kat hizmetleri temizlemeyi tamamladıktan sonra odayı kontrol ederek durumu önbüroya bildirir. Ayrıca kat hizmetleri personeli odayı temizleme sırasında müşterinin unuttuğu bir eşyayı bulursa eşyanın bulunduğu yeri, zamanı ve eşyanın cinsini bir raporda belirterek önbüroya verir.

2.2. Grupların Check-in ve Check-out İşlemleri

Grupların bireysel müşterilere göre otel giriş ve otel çıkış işlemleri daha fazla detay içermektedir. Rezervasyon yaptıran grup işletmeye gelmeden önce önbüro yöneticisi grup detaylarını ilgili bölümlerle grup memorandumu göndererek paylaşır.

Kimden: Satış Pazarlama	Tarih: 02/06/2017
Kim: İlgili Bölümlere	
Otelimizde konaklama yapacak olan YFE Yayıncılık seminer grubu ile ilgili bilgiler aşağıdaki gibidir. Bilgilerinize sunulur:	
Acenta/Şirket Adı : YFE Yayıncılık	
Grup Adı/Kodu : Kişisel Gelişim Yazarları	
Giriş Tarihi/Saati : 15 Haziran 2017 - 14:00	Çıkış Tarihi/Saati : 22 Haziran 2017 - 11:00
Oda Türü/Adedi : 23 DBL	Kişi Sayısı : 39
Oda Başına : 2 Kişi	Uyruğu : T.C.
Ücretsiz Oda : 1 Adet	Pansiyon : HB
Oda Fiyatı : Tek 150 TL, Çift 230 TL	
Kahvaltı : Açık Büfe-Smyrna Restoran	Ögle Yemeği : Yok
Akşam Yemeği : Açık Büfe-Smyrna Restoran	
Toplantı : Teos Kongre Salonu	
Kahve Molası : Günde üç defa, 45 kişilik, salon girişinde	
Yetkili : Acenta Sorumlusu : Fatma Önal, Seminer : Bahar GÜNDÖZ	
Açıklama : Grup isim listesinde yer almayan katılımcılardan 80 TL tahsil edilecektir.	
Dağıtım:	
Resepsiyon	Mutfak
Kat Hizmetleri	Santral
Yiyecek İçecek	Teknik Servis
Genel Müdür	

Grup Memorandumu

özenilen üniversite



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

Böylelikle otelde gruba hizmet edecek bölüm ve personelin hazırlıklı olması sağlanır. Gruba ilişkin oda tahsisi ile işlemleri önbüro yöneticisi ile grup yöneticisi işbirliği yaparak düzenleyebilecekleri gibi, gruba ilişkin isim listesi otel girişi sırasında resepsiyon görevlisine verilerek oda tahsisi giriş sırasında da yapılabilir.

Grubun otele giriş yaptığında verilecek olan Hoş geldiniz Kokteyli ile ilgili gerekli hazırlıklar yapılarak, kontrol edilir. Grubun büyüklüğüne ve işlemlerinin fazlalığına göre gerekli görülürse ayrı bir birim oluşturulur. Özellikle check-in ve checkout işlemlerinde bekleme süresini azaltmak için de ayrı bir desk düzenlenebilir.

Gruplar ile ilgili girişler münferit grup girişleri ve peşpeşe grup girişleri olmak üzere iki başlıkta incelenebilir. Münferit grup girişi yapılan anlaşmaya bağlı olarak belli sayıda kişinin süreklilik göstermeden, yani tek bir kez otele girişidir. Bu tür gruplara belli bir tarihte bir kez bir araya gelecek olan kongre/toplantı grubu örnek olarak verilebilir. Peşpeşe grup girişi ise belirli tarihlerde otelde bulunan grubun otelden ayrılması durumunda boşalan yere yeni bir grubun giriş yapmasıdır. Peşpeşe gruplardaki kişilerin homojen özelliklere sahip, kalış süreleri ve kontenjanları belirli üyelere oluşur. Peşpeşe gruplar genellikle acentaların tur grupları şeklinde ortaya çıkar.

Gruplara İlişkin Check-in İşlemleri

Grup check-in sürecinin başarısı için müşteriler, otel işletmesi ve grubu organize eden seyahat acentasının işbirliği içerisinde olması gerekir. Taraflardan birinin sorumluluklarını yerine getirmemesi durumunda sürecin başarıyla yönetilmesi oldukça zordur. Grup üyeleri işlemlerin gerçekleştirilmesini kolaylaştırmak için kendi aralarından birini grup lideri olarak seçebilirler veya grup lideri seyahat acentası tarafından da belirlenebilir.

Grubun otele gelmek için kullandığı ulaşım aracına uygun park yerinin, grubu otelin girişinde karşılayacak personelin, bagaj taşıyıcılar için yeterli personelin hazırlanmış olmalıdır. Grup otele gelmeden önce rezervasyon yaptırmışsa gruba ayrılan odalar satışa kapatılır. Bu işleme Grup Blokajı denir. Grup otele geldikten sonra ilk uğrayacağı bölüm önbürodur. Önbüro personeli grup otele geldiğinde daha önceden önbüroya iletilen oda, kişi sayısı veya eşleşmelerde bir değişiklik olup olmadığını grup liderinden öğrenir. Değişiklik olmaması durumunda check-in işlemlerine



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

zaman kaybetmeden başlanır. Değişiklik olması halinde ise bu değişiklik oda dağılım listesine yansıtıldıktan sonra check-in işlemlerine başlanır.

Otele bir grup giriş yaptığında resepsiyonun önü doğal olarak kalabalıklaşır. Hızlı bir şekilde işlemlerini yapmak isteyen grup üyeleri huzursuzluklarını davranışları ve sözleri ile ifade ederler. Grup müşterileri dışındaki müşterilerin de check-in veya check-out işlemleri olabileceği için yoğunluk ve huzursuzluk daha da artar. Bu nedenle kısa sürede grup check-in işlemlerinin yapılabilmesi için önbüronun gereken ön hazırlıkları yapması gerekir.

Seyahat acentalarının oda sayısı ve türlerini esas alarak müşterilerini yerleştirdiği Oda Listesi'ni (Room List) 14 gün öncesinden otele göndermesi gerekir. Konaklama işletmesi Room List'e göre oda dağılımlarını ve oda blokajlarını yapar. Grubun otele giriş yapacağı gün son kontroller yapıldıktan sonra oda giriş kartları ve Konaklama Kartları/Registration Formlar çıkartılır. Böylelikle, grup üyelerinin check-in işlemlerinde resepsiyonun önünde bekleme süresi azaltılmış olur. Ayrıca, grup üyelerine verilmesi düşünülen otel broşürü, program, harita ve yemek kuponunun da check-in işlemlerine kadar hazırlanması gerekir.

Grubun check-in saatlerinden önce otele gelmesi, mevcut müşterilerin odayı zamanında boşaltmamaları veya kat hizmetlerinin odaları hazır hale getirememeleri gibi nedenlerle grup otele geldikten hemen sonra odaya giremeyebilir. Bu durumla ilgili grup bilgilendirilmeli ve bekleme sırasında ortaya çıkabilecek memnuniyetsizliği giderebilmek için gerekli önlemler alınmalıdır.

Grup check-in işlemleri ile ilgili olarak check-in öncesi, check-in sırası ve check-in sonrasında yapılması gereken iş ve işlemler aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Check-in öncesi:

- Varış zamanı belirlenir.
- Oda blokajları yapılır.
- Kat hizmetleri tarafından odalar kontrol edilir.
- Oda giriş kartları ve verilecek hoş geldin zarfları hazırlanır.
- Bagaj etiketleri hazırlanır.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

Check-in sürecinde:

- Grup karşılanır.
- Grup sorumlusu ile room list kontrol edilir.
- Grup sorumlusundan pasaport listesi ve voucher'lar alınır.
- Grup sorumlusu ile yemek ve diğer hizmet saatleri belirlenir.
- Bagajların odalara çıkarılması için room list'in bir örneği bellboya verilir.

Check-in sonrasında:

- Otomasyon programından grup folyosu açılır.
- Ödeme yöntemleri belirlenir.
- Oda grup fiyatları kontrol edilir.
- Gruba verilen ücretsiz oda varsa bunlar kontrol edilir.

Gruplara İlişkin Check-Out İşlemleri

Grup check-out işlemleri genellikle sabah saatlerinde ve bazen de uçak tarifeleri nedeniyle oldukça erken olabilir. Bu nedenle Night Audit grup foliolarını düzenler, ekstralara ile ilgili hesapları hazırlar.

Grupların otelden ayrılması ile ilgili olarak önbüro personelinin yapması gereken çalışmalar şunlardır:

- Grubun ayrılış saati daha önceden biliniyorsa bagajlar lobiye indirilir ve ulaşım aracına taşınır.
- Çıkış sırasında yoğunluk yaşanmaması için mümkün olduğu kadar ekstra folio'ların bir gün önceden ödenmesi sağlanır.
- Anahtar kartını teslim etmeye gelen grup müşterilerinin ekstra hizmet satın almaları varsa önkasada tarafından tahsilatı yapılır.
- Anahtar kartları teslim alındıktan sonra eksik anahtar kartı kontrolü yapılarak eksik kartlarla ilgili müşteriler uyarılır.
- Bagajların taşınması bitip, anahtar kartı kontrolü yapılarak hesaplar kapatıldıktan sonra grup lideri ile mutabık kalınır ve grup uğurlanır.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

- Önkasa personeli ayrılan grubun müşteri konaklama belgesine ilişik voucher varsa bunu folio'ya iliştirir.
- Müşterinin konaklama belgesinin arkasına grubun otelden ayrılış saati yazılır.
- Önkasadan işletmenin muhasebe bölümüne günlük olarak gönderilen diğer belge ve kıymetli evraklarla birlikte grup hesapları da muhasebeye gönderilir. Muhasebe bölümü de grup hesaplarına bağlı olarak faturaları keserek ilgili acentaya gönderir.

2.3. VIP (Very Important Person) / Çok Önemli Müşterilerin Otele Giriş ve Çıkış İşlemleri

Otel işletmelerinde kimlerin VIP (çok önemli müşteri) kapsamında ağırlanacağını otel yönetimi belirler. Bu nedenle bir otel işletmesi için VIP olan bir müşteri, başka bir otel işletmesi için VIP olmayabilir. Bunun tam tersinin de olması mümkündür.

VIP müşteriler oteller tarafından Top VIP (en üst düzeyde), Very VIP (çok önemli), VIP (önemli), Senior VIP (orta düzeyde), Junior VIP (alt düzey) olarak sınıflandırılabilir. VIP sadece sanatçı, politikacı ve sporcu kişilerden oluşmaz. İşletmenin sadakat programı varsa, bu programa göre derecelendirilen müşteriler de çeşitli seviyelerde tanımlanan VIP hizmeti alabilirler. VIP müşterinin otel rezervasyonundan başlayarak otelden ayrılana kadar geçen tüm sürecin titizlikle yönetilmesi gerekir.

VIP müşterilerin ağırlanmasında önemli olan müşteriye VIP olduğunun hissettirilebilmesidir. Bunun yapılabilmesi için müşteri VIP ise bu durumun işletmedeki müşteri ile ilgili kayıt ve işlemlerde belirtilmesi gerekir. Bunun için konuk VIP listesine kaydedilmeli ve gerekli tüm bölümlerle bu bilgi paylaşılmalıdır.



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

UZEM Oteli		Tarih :	
		Date	
VIP Bildirimi VIP Form			
Oda No Room No	:	Geliş Tarihi Arrival Date	:
Soyadı, Adı Surname, Name	:	Saati Hour	:
İşletmesi Company	:	Ayrılış Tarihi Departure Date	:
		Saati Hour	:
Meyve Sepeti Fruit Basket	<input type="checkbox"/>	Açık Bar Open Bar Set Up	<input type="checkbox"/>
Çiçek Flower	<input type="checkbox"/>	Hoş geldiniz mektubu Welcome Letter	<input type="checkbox"/>
Şarap Wine	<input type="checkbox"/>	Diğer	<input type="checkbox"/>
Açık Mini Bar Mini Bar Set Up	<input type="checkbox"/>	Other	<input type="checkbox"/>
Dağıtım Distribution			
Genel Müdür General Manager	<input type="checkbox"/>	Mutfak Kitchen	<input type="checkbox"/>
		Kat Hizmetleri Housekeeping	<input type="checkbox"/>
		Bar	<input type="checkbox"/>
		Muhasebe Accounting	<input type="checkbox"/>
		Önbüro Frontoffice	<input type="checkbox"/>
		Restoran Restaurant	<input type="checkbox"/>
Açıklamalar :			
Remarks			
		Düzenleyen Requested By	Onaylayan Approved By

VIP Formu

VIP müşterinin rezervasyonu yapıldıktan sonra belirtilen oda tipi veya istenilen oda bloke edilir. VIP müşterinin giriş yapacağı gün rezervasyon formunda belirtilen ikramlar ilgili bölüm tarafından odaya gönderilir. Odanın son kontrolü kat hizmetleri tarafından yapıldıktan sonra resepsiyon tarafından da kontrol edilerek hata ihtimali ortadan kaldırılır. VIP müşteri otele giriş yaptığında VIP düzeyine bağlı olarak otel yönetimi tarafından karşılanır, check-out sırasında da özel olarak uğurlanır.