

- Κράτηση με ειδικό έντυπο (Voucher):** χαρακτηρίζεται εκείνη που γίνεται μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα (δηλαδή από γραφείο ταξιδιών), ο οποίος αποστέλλει στο ξενοδοχείο ένα ειδικό έντυπο που ονομάζεται Voucher. Ένα αντίγραφο του Voucher κρατάει και ο πελάτης. Σ' αυτή την περίπτωση, ο πελάτης συνήθως εξοφλεί την αξία της διαμονής του στον πράκτορα και αυτός με τη σειρά του εξοφλεί το ξενοδοχείο, αφού πρώτα κρατήσει την προμήθειά του (δηλαδή το χρηματικό ποσό που έχει συμφωνηθεί μεταξύ πράκτορα και ξενοδοχείου, προκειμένου ο τελευταίος να στέλνει πελάτες σ' αυτό). Εάν ο πελάτης δεν εμφανιστεί, το ξενοδοχείο δικαιούται να χρεώσει το ταξιδιωτικό γραφείο με μια ή περισσότερες διανυκτερεύσεις, ανάλογα με την κράτηση.

Τα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνει το έντυπο του Voucher είναι τα εξής:

Ταξιδιωτικού πρακτορείου

- ◆ Επωνυμία και διεύθυνση
- ◆ Τηλέφωνο, Α.Φ.Μ. και ΔΟΥ
- ◆ Αύξοντα αριθμό εντύπου
- ◆ Τρόπο πληρωμής
- ◆ Παρατηρήσεις
- ◆ Ημ/νία έκδοσης εντύπου
- ◆ Υπογραφή και σφραγίδα

Πελάτη

- ◆ Ονοματεπώνυμο
- ◆ Αριθμό ατόμων
- ◆ Επωνυμία ξενοδοχείου διεύθυνση & τηλέφωνο

Κράτησης

- ◆ Τύπο δωματίου
- ◆ Όρους διαμονής
- ◆ Ημ/νία άφιξης
- ◆ Ημ/νία αναχώρησης

1.Voucher

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ		ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SERVICE VOUCHER		No 1235
ΠΡΟΣ: ΤΟ:				
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ADDRESS:			ΤΗΛ: PHONE:	
ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΠΑΡΑΣΧΕΘΟΥΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ: PLEASE PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES:			ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ: NAME OF CLIENT:	
			ΟΥΔΕΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ VOUCHER SERVICES MIGHT NOT BE PROVIDED WITHOUT THE PRESENT	
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ: AMOUNT:			Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΘΑ ΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ: BILL TO BE PAID BY::	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: REMARKS:		ΔΕΝ ΜΕΤΑΒΙΒΑΖΕΤΑΙ NOT TRANSFERABLE		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ / DATE

2.Δελτίο Κράτησης

Ανεξάρτητα από τον τρόπο με τον οποίο έγινε μια κράτηση (τηλεφωνικά, μέσω Η/Υ, μέσω πρακτορείου κτλ.), ο υπάλληλος των κρατήσεων συμπληρώνει ένα έντυπο που ονομάζεται δελτίο κράτησης. Το δελτίο αυτό χρησιμεύει στη συμπλήρωση των υπόλοιπων εντύπων και περιλαμβάνει τα εξής:

- Στοιχεία πελάτη (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο).
- Τύπο και αριθμό δωματίων.
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης.
- Συμφωνηθείσα τιμή διανυκτέρευσης (απλή, με πρωινό, ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή).
- Παρατηρήσεις (πιθανές επιθυμίες του πελάτη).
- Προκαταβολή και αποπληρωμή του συνολικού ποσού.
- Τρόπο με τον οποίο έγινε η κράτηση.
- Ημερομηνία και ώρα ζήτησης της κράτησης.
- Υπογραφή υπαλλήλου (ή και πελάτη όταν η κράτηση γίνεται προσωπικά).

Η συμπλήρωση του δελτίου κράτησης γίνεται χειρόγραφα ή μηχανογραφημένα και η αρχειοθέτησή του κατά ημερομηνία άφιξης. Όταν πρόκειται για ομάδα πελατών (group), συνήθως συμπληρώνεται ένα δελτίο κράτησης συνολικό και όχι για κάθε μέλος του χωριστά.

RESERVATION FORM					
NAME					
DATE OF ARRIVAL			TIME		
DATE OF DEPARTURE			TIME		
VIP / OLD CLIENT					
ROOM REQUIREMENTS					
TYPE	FRONT	BACK	ARRANGE	RATE	REMARKS
SINGLE					
DOUBLE					
TWIN					
TRIPLE					
SUITE					
RESERVATION MADE BY					
DATE			TIME		
TEL			FAX		
SPECIAL REMARKS / OTHER SERVICES					
PAID BY					
CLERK'S SIGNATURE					

Ένα σωστά συμπληρωμένο δελτίο κράτησης πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

1. Το ονοματεπώνυμο του πελάτη.
2. Την ημερομηνία της άφιξης και την ώρα κατά την οποία αναμένεται ν' αφιχθεί ο πελάτης.
3. Την ημερομηνία της αναχώρησης και την ώρα κατά την οποία αναμένεται ν' αναχωρήσει ο πελάτης.
4. Την ένδειξη VIP, εάν πρόκειται για εξέχουσα προσωπικότητα, ή OLD CLIENT, εάν πρόκειται για πελάτη ο οποίος έχει καταλύσει στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο στο παρελθόν.
5. Το είδος του δωματίου (μονόκλινο, δίκλινο κτλ.).
6. Τους όρους διαμονής (R.R., B.B., H.B. ή F.B.).
7. Την συμφωνηθείσα τιμή του δωματίου (συμπεριλαμβανομένης και της διατροφής, αν προβλέπεται από τη συμφωνία).
8. Το όνομα, το τηλέφωνο και τη διεύθυνση του ατόμου που έκανε την κράτηση.
9. Την ημερομηνία και την ώρα κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η κράτηση.
10. Τις τυχόν παρατηρήσεις που αφορούν την κράτηση, όπως ιδιαίτερες υπηρεσίες προς τον πελάτη κατά τη διάρκεια της παραμονής του κτλ.
11. Το ονοματεπώνυμο του ατόμου ή την επωνυμία του εταιρείας που αναλαμβάνει να εξοφλήσει το λογαριασμό.
12. Την υπογραφή του υπαλλήλου που έκανε την κράτηση.

3.Βιβλίο Κρατήσεων

Ανάλογα με τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου, το βιβλίο κρατήσεων μπορεί να είναι μηνιαίο ή ετήσιο. Κάθε σελίδα του αντιστοιχεί σε μια ημέρα του χρόνου. Το βιβλίο κρατήσεων ενημερώνεται με τη βοήθεια των επιμέρους δελτίων κράτησης στις αντίστοιχες ημερομηνίες άφιξης των πελατών. Το βιβλίο αυτό ενημερώνεται, επίσης, κάθε φορά που προκύπτουν αλλαγές ή ακυρώσεις στις ήδη καταχωρισμένες κρατήσεις.

Κάθε σελίδα του βιβλίου χωρίζεται συνήθως σε εννέα στήλες με τα εξής στοιχεία:

- Πηγή της κράτησης.
- Ονοματεπώνυμο πελάτη.
- Τύπο και αριθμό δωματίου.
- Αριθμό ατόμων (που φιλοξενούνται στο αντίστοιχο δωμάτιο).
- Όρους διαμονής (π.χ. με πρωινό, ημιδιατροφή κτλ.).
- Συμφωνηθείσα τιμή διανυκτέρευσης.
- Νύχτες διαμονής (δηλαδή χρονικό διάστημα φιλοξενίας).
- Ημερομηνία κράτησης.
- Παρατηρήσεις.

Παράδειγμα Βιβλίου Κρατήσεων

Παρασκευή 22/3/2002

ΠΗΓΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΤΥΠΟΣ ΑΡ. ΔΩΜ.	ΑΤΟΜΑ	ΟΡΙ	ΤΙΜΗ	ΝΥΚΤΕΣ ΔΙΑΜ.	ΗΜ/ΝΙΑ ΚΡΑΤ.	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
Πρακτορείο Travel	Αθανασίου Γεωργ.	301 XX	2	HB	60 €	4	15/3/02	Άφιξη: 21:00'
>>	Στράτου Κων/νος	503 X	1	HB	50 €	2	13/3/02	-
Εταιρία Elfix	Αλεβιζάτου Χαρά	318 XX	2	BB	50 €	3	18/3/02	-
Πρακτορείο Vacance	Smith John	401 XX	2	HB	60 €	3	11/3/02	Άφιξη: 20:00'
	κ.τ.λ.			κ.τ.λ.				κ.τ.λ.

4.Πλάνο Κρατήσεων

Το πλάνο κρατήσεων είναι ο απαραίτητος οδηγός της διάθεσης των δωματίων. Ανά πάσα στιγμή, μπορεί κανείς να δει εύκολα και γρήγορα ποια δωμάτια είναι κατειλημμένα, ποια διαθέσιμα και για ποιο χρονικό διάστημα. Το πλάνο κρατήσεων χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με το βιβλίο κρατήσεων για πρακτικούς κυρίως λόγους:

- α) Επειδή το πλάνο εμφανίζει τις κρατήσεις ενός μήνα έως και ολόκληρης σεζόν, ενώ το βιβλίο εμφανίζει μια ημέρα σε κάθε σελίδα.
- β) Επειδή το πλάνο δεν προσφέρεται για την αναγραφή λεπτομερειών, οι οποίες όμως αναφέρονται στο βιβλίο.

Χειρόγραφο Πλάνο Κρατήσεων

Το πλάνο αυτό είναι έντυπο που αποτελείται από κάθετες στήλες -μια για κάθε ημέρα του μήνα- και από οριζόντιες γραμμές -μια για κάθε δωμάτιο με τα χαρακτηριστικά του (X =μονόκλινο, XX =δίκλινο κτλ.). Έτσι, κάθε τετράγωνο που σχηματίζεται αντιστοιχεί σ' ένα δωμάτιο και μια ημερομηνία. Η καταχώριση μιας κράτησης σημειώνεται με μια οριζόντια γραμμή που ξεκινά από το τετράγωνο εκείνο που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο δωμάτιο και στη δεδομένη ημερομηνία άφιξης. Η γραμμή συνεχίζεται καλύπτοντας τα τετράγωνα των διανυκτερεύσεων και σταματά στο τετράγωνο που αντιστοιχεί στην ημερομηνία αναχώρησης. Στο επάνω μέρος της γραμμής αναγράφεται το επίθετο του πελάτη και ο αριθμός των ατόμων που θα φιλοξενηθούν.

Παράδειγμα Χειρόγραφου Πλάνου Κρατήσεων

Μάρτιος 2002

Αρ. Δωμ.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
201 XX	SMITH 2		TOMAZOY 2																												
202 XX	JOE 2										STADLER 2																				
203 X											SUTRICH 1																				
204 X	KAPATERAKH 1																														
205 XXX										KOYPH 3																					
κτλ.																															

Πρέπει πάντα να χρησιμοποιείται μολύβι, έτσι ώστε να γίνονται εύκολα και καθαρά οι διορθώσεις σε περίπτωση αλλαγής ή ακύρωσης. Στυλό μπορεί να χρησιμοποιηθεί μετά την αναχώρηση του πελάτη, ώστε να τηρείται ένα μόνιμο αρχείο για το πότε νοικιάστηκαν τα δωμάτια και από ποιόν.

Η καταχώριση μιας κράτησης στο πλάνο πρέπει να γίνεται προσεκτικά, για ν' αποφεύγονται λάθη που μπορεί να εκθέσουν ανεπανόρθωτα την αξιοπιστία του ξενοδοχείου.

5. Λίστα αναμενόμενων κρατήσεων

Λίστα αναμενόμενων αφίξεων

ΑΦΙΞΕΙΣ ΤΗΣ 15/04/2002

ΑΤΟΜΑ	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ	ΜΟΝΟ	ΔΙΚΑ	ΤΡΙΚΛ	ΣΟΥΙΤΑ	ΗΜΕΡ. ΑΝΑΧ.
1	DUJARDINI	JET AIR	1				22/04
4	DE CROEF/HERB	JET AIR		2			22/04
2	DE WIT/HERB	JET AIR				1	22/04
2	ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΥ			1			17/04
3	ΣΤΕΦΑΝΑΚΗΣ	NOVARTIS			1		19/04
	ΣΥΝΟΛΑ						
12			1	3	1	1	

Για τη δημιουργία μιας λίστας αναμενόμενων αφίξεων συμπληρώνουμε τα παρακάτω στοιχεία:

1. Την ημερομηνία κατά την οποία αναμένουμε τις αφίξεις που καταχωρίζουμε.
2. Τον αριθμό των ατόμων κάθε άφιξης χωριστά.
3. Το επώνυμο του πελάτη που θα αφιχθεί.
4. Το όνομα του πρακτορείου, της εταιρείας ή του οργανισμού που έκανε την κράτηση (εάν μεσολαβεί).
5. Τον τύπο και το σύνολο των δωματίων που κρατήθηκαν για κάθε πελάτη.
6. Την ημερομηνία αναχώρησης του πελάτη.
7. Το σύνολο των ατόμων που θα αφιχθούν τη συγκεκριμένη ημερομηνία, καθώς και το σύνολο των δωματίων που θα τους διατεθούν.