

Tipologia serviciilor suplimentare



Autor, prof. Corina GAVRILĂ

DUPĂ NATURA LOR:

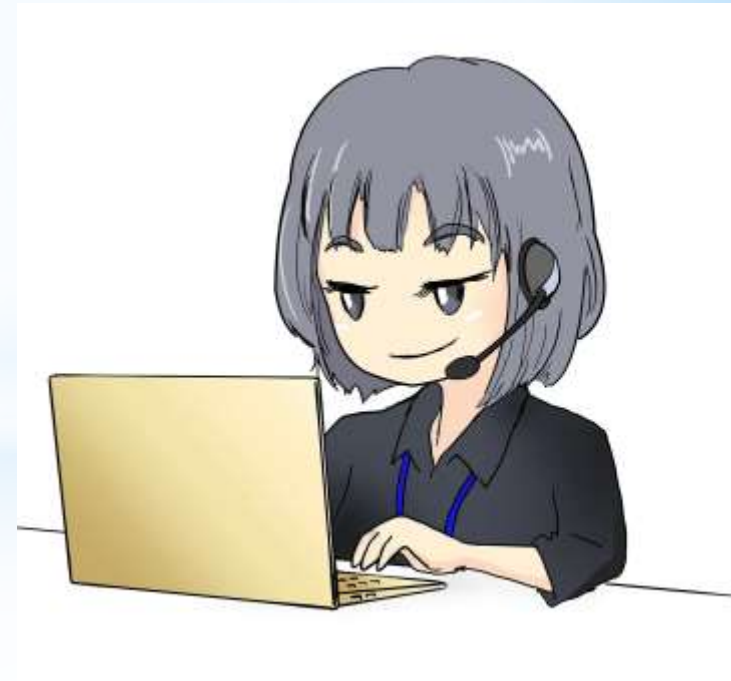
- *Servicii de bază:** cazarea, restauratia, agrement și tratament balnear. Acestea sunt cele esențiale pentru cazare, precum curățenia camerei, schimbarea lenjeriei și prosoapelor, asistență la recepție.
- *Servicii de confort:**
- *Oferă un plus de comoditate și relaxare, cum ar fi restaurant, bar, servicii de spălătorie, acces la internet de mare viteză, room-service.**
- *Servicii recreative și de agrement:**



Servicii recreative și de agrement:
Include acces la piscină, sală de fitness, spa,
saună, organizare de excursii, activități
sportive.

*Servicii specifice:

Pot fi servicii de afaceri (săli de conferință, echipamente tehnice), servicii pentru copii (baby-sitter), servicii medicale sau de concierge.



După natura angajamentului financiar

* **Servicii incluse (gratuite):**

* Acestea sunt în general acele servicii considerate de bază sau de confort, care sunt incluse în prețul camerei, cum ar fi micul dejun (uneori), accesul la WiFi.

* **Servicii cu plată suplimentară:**

* Se referă la servicii adiționale pe care clientul alege să le acceseze, cum ar fi utilizarea centrului spa, room-service, servicii de curățenie a hainelor, parcare, sau utilizarea anumitor facilități.



Servicii hoteliere suplimentare- *furnizarea informatiilor.*

- * Orice informatie solicitata de client trebuie sa fie furnizata.

Daca nu exista la indemana materialul informativ, trebuie sa se comunice clientului intervalul de timp in care se va obtine si furniza informatia solicitata, iar acest interval trebuie respectat.

Informatia trebuie sa fie clara, corecta si completa.

*Categorii de informații

❖ 1. Informații despre hotel

- informații solicitate înainte de începerea sejurului ,
- informații solicitate în timpul sejurului ,
- alte informații: cele care privesc sau vizează desfășurarea evenimentelor gazduite de hotel. informații referitoare la petrecerea timpului liber – vizează manifestări speciale (exemplu: târguri, expoziții, festivaluri, diverse manifestări culturale – artistice și sportive etc.)

2. Informații referitoare la serviciile oferite de către diferite instituții sau companii private și de stat (despre bănci, asigurări, servicii medicale)

3. Rezervări pentru clienții aflați în hotel

□ rezervări pentru spații de cazare – în același hotel serviciul este asigurat de lucrătorul de la rezervări sau receptioner. În alte hoteluri, serviciul de rezervare este efectuat de către receptioner prin intermediul telefonului sau cu ajutorul sistemului de rezervare computerizată.

□ rezervări de mese la restaurant;

□ rezervări de bilete la mijloacele de transport – hotelierul răspunde de biletele livrate și care nu au ajuns la client; biletele se înmânează personal; □ rezervări de bilete pentru manifestări culturale – artistice și sportive.

Dreamscape – Peisajul visat

Desfășurare

1.Introducere (setarea scenei)

Profesorul prezintă elevilor contextul:

„Imaginați-vă că sunteți managerii unui hotel nou care își propune să devină cel mai atractiv și inovator din zonă. Scopul vostru este să creați ‘Hotelul Viselor’ – un loc unde serviciile suplimentare depășesc așteptările clienților.”

2.Crearea peisajului visat

Fiecare echipă de elevi (5 persoane) primește o coală mare și markere.

Sarcina: să deseneze/descrie „peisajul visat” al hotelului lor – spațiile, activitățile și serviciile suplimentare.

Pe coală vor împărți spații pentru:

- Servicii suplimentare de agrement
- Servicii suplimentare pentru business
- Servicii suplimentare pentru familii / copii
- Servicii personalizate (VIP, wellness, eco etc.)

3.Adăugarea detaliilor despre serviciu suplimentar

Elevii notează lângă fiecare serviciu:

- Denumirea serviciului
- Tipologia (de agrement, business, wellness etc.)
- Beneficiul pentru client
- Eventualele costuri suplimentare

- **Prezentarea peisajului visat**

Fiecare echipă își prezintă „Hotelul Viselor” în fața clasei, explicând serviciile suplimentare pe care le-au gândit și de ce le-au ales.

- **Concluzie și reflecție**

Profesorul compară ideile cu tipologia serviciilor suplimentare din realitate, evidențiind creativitatea și corectitudinea clasificării.