

IO 5 – Videoprievodca - Prepis obsahu videa

Video 6 – Kalendár rezervácií – vytvorenie rezervácie

Ahojte, vitajte späť v video-príručke FFOED.

Dnes sa pozrieme na vytváranie rezervácií prostredníctvom rezervačného kalendára. Ak ste v inej časti PMS, jednoducho kliknite na ikonu kalendára a skontrolujte jej obsah.

Začneme kalendárom s jednotlivými izbami. Rezerváciu môžeme vytvoriť tak, že vyberieme dátum príchodu. Kliknite a podržte vybraný dátum príchodu, potiahnite ho na preferovaný deň odchodu a pustite výber, keď ste hotoví. Počas výberu môžete rýchlo skontrolovať jeho správnosť, pretože systém zobrazuje veľkosť izby v počte možných ubytovaných hostí, dátum príchodu, dátum odchodu a počet nocí. Sú to kľúčové informácie pre úvodnú fázu vytvárania rezervácie.

Po pustení výberu sa zobrazí prehľad v ďalšom kroku. Sú tu štyri hlavné karty v rámci detailov rezervácie. Prejdime si ich.

Začneme s detailmi rezervácie, kde sú zobrazené dátumy rezervácie (príchod a odchod) a počet nocí, nasledovaný voucherom na vrchu obrazovky. Číslo voucheru môže byť nastavené automaticky v logickom časovom rade, alebo si ho môžete nastaviť manuálne. Pre jednoduchšie operácie sa odporúča automatické pridelenie čísla voucheru. V úvodnej fáze vytvárania rezervácie nemôžete voucher vytlačiť ani odoslať, kým nie je rezervácia uložená. Táto možnosť bude povolená, keď uložíte rezerváciu.

Pod dátumami rezervácie by ste mali nastaviť stav rezervácie. PMS je prednastavené na nastavenie stavu ako voliteľný vždy, keď je vytvorená rezervácia. Dátum expirácie je nastavený automaticky na základe nastavenia systému, ale môže byť zmenený podľa individuálnej dohody s klientom. Pri správe rezervácií môžete jednoducho zmeniť stav na potvrdený, zrušený, no-show, iný alebo check-in a check-out neskôr. Pri vytváraní rezervácie cez kalendár je priradená konkrétna izba, čo nie je vždy potrebné. V takom prípade môžete ľahko zrušiť možnosť priradených rezervácií. Vytvorí sa tak plávajúca rezervácia konkrétnych typov izieb.

Pri vytváraní rezervácie pre firemných klientov pridáte údaje o firme. Je tu úplný zoznam firiem, alebo môžete postupne pridávať názov, ktorý vyhľadá databázu firiem. Túto databázu

je možné pristupovať aj cez možnosť menu hostí a podmenu Firmy. Ak chýba firma, môžete kliknúť na zelené plusko. Zobrazí sa dialógové okno s detailmi firmy.

Prvá karta je všeobecný popis firmy. Môžete pridať údaje sami, alebo pre miestne firmy môžete pridať registračné číslo a kliknúť na tlačidlo ARES. To načíta všetky potrebné údaje z dostupného registra. Jedine, čo budete musieť pridať, sú primárne kontaktné údaje. Na druhej karte, Pokročilé, môžete vybrať firemný tarifný plán, povoliť platby faktúrou alebo pridať kód trhu, ktorý sa posledné časy používal vo výkazoch. Posledná dostupná možnosť, agentúrny systém, umožní zamestnancom firmy riadiť svoje rezervácie priamo vo vašom PMS. Na začiatku sa táto možnosť neodporúča.

Takže uložte údaje o firme a vráťte sa k detailom rezervácie.

Ak hosť priamo nevytvorí rezerváciu, môžete pridať kontaktné údaje na kontaktnú osobu, ktorá sa používa hlavne pre firemné a tretej strany. Môžete tiež pridať kódy trhu, aby ste zosilnili analytickú silu výkazov. Tieto kódy trhu sú preddefinované a môžu byť vytvorené a aktualizované v podsekcii Nastavenia kódov trhu.

Dolná časť detailov rezervácie je venovaná priradeniu hotelových hostí. Ak už klient v hoteli pobýval, jednoducho vyhľadáte v databáze a pridáte akékoľvek údaje o klientovi. Ak nie, môžete kliknúť na zelené plusko s označením Nový Host'. V novom dialógovom okne zadávate všetky potrebné údaje. Nezabudnite, že v čase vytvárania rezervácie nemusíte mať všetky potrebné údaje a profil zákazníka sa aktualizuje počas registrácie.

Rozsah osobných údajov je malý v porovnaní s komplexným systémom PMS používaným v medzinárodných hotelových reťazcoch a skupinách. Začínajúc jednoduchými údajmi ako meno a priezvisko, kontaktné údaje a demografické údaje by ste mali pridať údaje o dokumentoch a adresách, ktoré používate. Ďalej môžete pridať označenia hostí, zaregistrovať počet registračnej značky auta alebo pridať poznámky. Kartička hosťa je prispôbená lokálnym požiadavkám na zber osobných údajov. Po kliknutí na uložiť si môžete prekontrolovať profil pre históriu komunikácie a súčasné, minulé a budúce rezervácie.

Pri správe hostí na izbe môžete zvýšiť ich počet, kým nebude kapacita plne obsadená, alebo pridať hosťa bez postele. Po zadaní mena klienta sa zobrazia údaje o segmentácii, ako aj plán stravovania, zaškrtačacie políčko pre ubytovacie poplatky, dôvod nezaplatenia dane a hlavný cestovný motív.

Pre zmenu ceny ubytovania prejdite na účet na vrchu detailov rezervácie a skontrolujte fakturovanú sumu. Účet bude pokrytý samostatným videom.

Kliknutím na uložiť vytvoríte rezerváciu.

Skvelá práca! Práve ste vytvorili svoju prvú rezerváciu. V ďalšom videu sa pozrieme na to, ako vytvoriť skupinovú rezerváciu.

Uvidíme sa v nasledujúcom videu!