

procedura-anulowanie-rezerwacji

PRZYKŁAD SOP-RS-010

Tytuł procedury: Anulowanie rezerwacji (Cancellation)

Dział: Rezerwacje

Numer procedury: SOP-RS-010

Data wdrożenia: [do uzupełnienia]

Wersja: 1.0

Zatwierdził: Kierownik Działu Rezerwacji

1. Cel

Celem procedury jest zapewnienie jednolitego, zgodnego z polityką hotelu sposobu obsługi anulacji rezerwacji indywidualnych i grupowych. Procedura ma na celu eliminację błędów, utrzymanie aktualnych danych o dostępności pokoi oraz ochronę interesów finansowych hotelu poprzez prawidłowe naliczanie opłat anulacyjnych.

2. Zakres

Procedura obejmuje wszystkich pracowników działu rezerwacji i recepcji mających dostęp do systemu PMS oraz zajmujących się obsługą rezerwacji przychodzących z kanałów bezpośrednich i pośrednich (telefon, e-mail, OTA, GDS, biura podróży). Dotyczy rezerwacji gwarantowanych i bezzwrotnych.

3. Odpowiedzialność

Kierownik Rezerwacji – nadzoruje prawidłowość procesu anulacji i zgodność z polityką hotelu.

Pracownicy działu rezerwacji – przyjmują, potwierdzają i wprowadzają anulacje do PMS. Recepcja – weryfikuje status rezerwacji anulowanych i aktualizuje listę przyjazdów. Dział Księgowości – kontroluje zwroty wpłat i rozliczenia z pośrednikami.

4. Definicje

Anulacja rezerwacji – formalne odwołanie rezerwacji dokonanej przez gościa lub hotel, skutkujące zwolnieniem pokoju w systemie PMS. Polityka anulacji – wewnętrzny dokument określający warunki bezpłatnego anulowania, terminy i ewentualne opłaty. No-show – sytuacja, gdy gość nie przyjechał w dniu przyjazdu i nie poinformował o anulacji.

5. Opis postępowania**5.1. Przyjmowanie anulacji**

Anulacje przyjmowane są wyłącznie przez kanał, z którego dokonano rezerwacji (telefon, e-mail, OTA, GDS). Każda anulacja musi zawierać dane rezerwacji (nazwisko, daty pobytu, numer rezerwacji) oraz powód anulacji, jeśli został podany przez gościa.

5.2. Rejestracja w PMS

Pracownik wprowadza anulację do PMS, zmieniając status rezerwacji na „Cancelled” i wpisując przyczynę anulacji w notatkach. W przypadku rezerwacji gwarantowanych należy zachować informację o sposobie płatności i ewentualnej opłacie anulacyjnej.

5.3. Potwierdzenie anulacji

Po wprowadzeniu anulacji pracownik wysyła e-mail do gościa z potwierdzeniem odwołania rezerwacji, zawierający numer rezerwacji, datę anulacji, warunki zwrotu lub informację o potrąceniu opłaty. W przypadku OTA system automatycznie generuje potwierdzenie, które jest archiwizowane.

5.4. Naliczanie opłat anulacyjnych

W przypadku anulacji po terminie bezpłatnego odwołania, pracownik stosuje zasady zgodne z polityką hotelu (np. opłata za 1 noc lub 100% wartości). Kwotę opłaty należy pobrać z preautoryzacji lub zlecić obciążenie karty kredytowej. W przypadku rezerwacji bezzwrotnych – pobrana kwota nie podlega zwrotowi.

5.5. Zwroty środków

W przypadku rezerwacji z przedpłatą i anulacji w terminie bezpłatnym, dział księgowości dokonuje

zwrotu środków w ciągu 7 dni roboczych od daty anulacji, na ten sam rachunek, z którego wpłata została dokonana.

5.6. Aktualizacja obłożenia

Po każdej anulacji PMS automatycznie aktualizuje dostępność pokoi. Pracownik działu rezerwacji sprawdza, czy zwolnione pokoje są ponownie widoczne w systemach OTA i na stronie hotelu.

5.7. No-show

W przypadku no-show rezerwacja jest oznaczana w PMS jako „No-show” i obciążana zgodnie z polityką. Raport z no-show przekazywany jest do księgowości i działu sprzedaży.

6. Dokumentacja

Rejestr anulacji rezerwacji SOP-RS-010-F1, e-maile potwierdzające anulację, notatki w PMS, raport no-show, zestawienie opłat anulacyjnych i zwrotów.

7. Kontrola i audyt

Kierownik Rezerwacji raz w tygodniu sprawdza losowo 10 anulacji: poprawność statusu w PMS, zgodność z polityką, terminowość potwierdzeń i zwrotów. Raz w miesiącu analizuje statystykę anulacji i no-show, raportując do Dyrektora Hotelu.

8. Załączniki

Załącznik 1 – Formularz Rejestru Anulacji SOP-RS-010-F1. Załącznik 2 – Wzór e-maila potwierdzającego anulację. Załącznik 3 – Tabela zasad anulacji wg typu taryfy.