

PRZYKŁAD SOP-R-013

Tytuł procedury: Check-out

Dział: Recepcja

Numer procedury: SOP-R-013

Data wdrożenia: [do uzupełnienia]

Wersja: 1.0

Zatwierdził: Kierownik Recepcji

1. Cel

Zapewnienie sprawnego, uprzejmego i bezbłędneho procesu wymeldowania gościa, z naciskiem na płynność obsługi, skuteczną komunikację informacji końcowych oraz zebranie informacji zwrotnej (feedback) w celu podnoszenia jakości usług.

2. Zakres

Procedura dotyczy całego personelu recepcji oraz, w zakresie rozliczeń i ewentualnych korekt, działu księgowości i F&B/Housekeeping (weryfikacja minibarów, usług dodatkowych). Obejmuje wymeldowania indywidualne i grupowe.

3. Odpowiedzialność

Kierownik Recepcji – nadzór nad przestrzeganiem procedury, szkolenia, rozpatrywanie eskalacji.

Recepcjoniści – realizacja procesu check-out, rozliczenia, zamknięcie rachunku, przekazanie informacji.

Concierge/Portier – wsparcie bagażowe i logistyczne. Housekeeping – pilna weryfikacja pokoju (minibar, szkody) na prośbę recepcji. Księgowość – weryfikacja płatności odroczonej i rozliczeń grupowych.

4. Definicje

Check-out – proces zakończenia pobytu obejmujący weryfikację rachunku, płatność, zwrot kluczy/karty, informacje końcowe dla gościa i aktualizację statusu pokoju. Folio – rachunek gościa zawierający wszystkie pozycje obciążeń i płatności. Preautoryzacja – tymczasowe zablokowanie środków na karcie płatniczej w celu zabezpieczenia rachunku.

5. Opis postępowania

5.1. Przygotowanie do wymeldowań

Recepcja drukuje/otwiera w PMS listę planowanych wymeldowań na dany dzień; sprawdza status płatności, notatki i preferencje gościa. W przypadku preautoryzacji – weryfikuje kwoty i ważność. Przygotowuje ewentualne faktury proforma dla grup/firm.

5.2. Powitanie i identyfikacja gościa

Recepcjonista wita gościa, potwierdza nazwisko i numer pokoju, pyta o satysfakcję z pobytu i ewentualne uwagi. W razie kolejek stosuje zasadę „eye contact & acknowledge” oraz informuje o przewidywanym czasie obsługi.

5.3. Weryfikacja i zamknięcie rachunku

Recepcjonista w PMS sprawdza folio: noclegi, śniadania, minibar, F&B, spa, parking, city tax; weryfikuje pakiety i zniżki. W razie niejasności kontaktuje Housekeeping (minibar/stan pokoju) lub odpowiedni outlet. Po potwierdzeniu przedstawia rachunek gościowi (wydruk lub ekran), omawia pozycje i sposób płatności.

5.4. Płatność i dokument sprzedaży

Przy płatności kartą: realizuje transakcję, w przypadku preautoryzacji – dokonuje capture lub anuluje i pobiera właściwą kwotę. Przy gotówce: wydaje resztę i potwierdzenie. Przy fakturze dla firmy: weryfikuje dane NIP/firmy, wskazuje pozycje do FOLIO A/B (gość/firma), wystawia fakturę zgodnie z polityką rozliczeń.

5.5. Zakończenie procesu

Recepcjonista przyjmuje karty-klucze, aktualizuje PMS: status „checked-out”, status pokoju na „do sprzątnięcia”. Przekazuje informacje końcowe (paragon/faktura, godziny śniadań na przyszłość jeśli wraca,

pozostawione rzeczy, kierunek do transportu publicznego/taxi). Oferuje pomoc bagażową i zamawia transport na życzenie.

5.6. Feedback od gościa

Recepcjonista prosi o krótką opinię nt. pobytu i zachęca do oceny w ankiecie po pobycie lub na portalach (wg polityki hotelu). W przypadku zgłoszenia uwag/niezadowolonia – stosuje procedurę natychmiastowej reakcji (L.E.A.R.N./apology + solution) oraz notuje komentarz w PMS.

5.7. Rozliczenia szczególne

Wczesne wymeldowanie (early check-out): naliczenia zgodnie z warunkami taryfy/anulacji. Późne wymeldowanie (late check-out): zgodnie z cennikiem i dostępnością – uzgodnione przed 12:00 z Recepcją/Housekeepingiem. Zgubione/nieoddane klucze: postępowanie wg polityki bezpieczeństwa (reprogramowanie karty, opłata jeśli przewidziana).

5.8. Grupy i konta zbiorcze

Przy grupach: zamknięcie konta grupowego, rozliczenie usług dodatkowych, weryfikacja listy pokoi, rozliczenia extras na indywidualnych folio. Współpraca z pilotem/opiekunem grupy oraz działem Rezerwacji/Sprzedazy.

6. Dokumentacja

Wydruk/elektroniczne folio, paragon/faktura VAT, potwierdzenia płatności, notatki gościa w PMS (feedback/uwagi), rejestr late check-out/early check-out, raport kasowy zmiany.

7. Kontrola i audyt

Kierownik Recepcji dokonuje tygodniowego przeglądu losowej próbki min. 10 wymeldowań: zgodność folio, poprawność stawek/podatków, sposób płatności, komplet dokumentów. Miesięcznie analizuje NPS/ankiety wyjazdowe i reklamacje powiązane z procesem check-out. Nieprawidłowości skutkują szkoleniem uzupełniającym i korektami procedury.

8. Załączniki

Załącznik 1 – Checklista check-out stanowiska. Załącznik 2 – Skrypt rozmowy przy wymeldowaniu.

Załącznik 3 – Wzór notatki w PMS dot. feedbacku gościa.