

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKİ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

ODA SATIŞ TEKNİKLERİ

ANKARA 2006

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilirler.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.
- Modüller hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılamaz ve ücret karşılığında satılamaz.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ -1	3
1. ODA SATIŞ TEKNİKLERİ	3
1.1. Oda Satışlarında Dikkat Edilecek Noktalar	5
1.2. Bir Oda Satışının Temel Aşamaları	6
1.2.1 Değerlendirme	6
1.2.2. Yaklaşım	6
1.2.3. Sunuş	6
1.2.4. Fiyatlandırma	7
1.2.5. Odaları Gösterme	7
1.2.6. Oda Satışının Sonuçlandırılması	7
1.3. Oda Satışlarında İzlenecek Genel Süreç	8
1.4. Oda Satışlarında Özel Durumlar ve Çözüm Yolları	8
1.5. Oda Satışlarında Genel Öneriler	9
1.6. Oda Hakkında Tam ve Doğru Bilgiye Sahip Olma	9
1.7. Konaklama İşletmelerinde Çeşitli Oda Tipleri	10
1.8. Oda Tiplerine Göre Oda Fiyatlarını Konuğa Açıklama	12
1.9. Fiyatın Değil Odanın Satışını Yapma	13
1.10. Konuğun Gereksinimine Uygun Oda Satışı Yapma	14
1.11. Olası Bir Satıştan Vazgeçmeme	15
1.12. Otelin Yan Hizmetlerinin de Satışını Yapma	15
UYGULAMA FAALİYETİ	20
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	21
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	22
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	23
2. ODA SATIŞI YAPMAK	23
2.1. Odaların Alt Kattan Üst Kata Doğru Satılması	27
2.2. Oda Satışlarını Mümkün Olduğu Kadar Aynı Katlardan Yapma	28
2.3. Misafire Çok Alternatif Sunma Yerine İki ya da Üç Alternatif Sunarak Satış Yapma	29
2.4. Bağlantılı ve Bitişik Odaları Çocuklu veya Kalabalık Ailelere Satma	30
2.5. Asansör Fobisi Olan Konuklara Zemin Kattan veya Merkezi Oda Tahsis Etme	31
UYGULAMA FAALİYETİ	33
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	34
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	35
MODÜL DEĞERLENDİRME	36
CEVAP ANAHTARLARI	37
KAYNAKLAR	39

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK012
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL/MESLEK	Önbüro Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Oda Satış Teknikleri
MODÜLÜN TANIMI	Konaklama işletmelerinde oda satış teknikleri ile ilgili konuların işlendiği öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	Konuk Giriş İşlemleri modülünü almış olmak.
YETERLİK	Konuklara oda satışları yapmak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Gerekli ortam sağlandığında oda satış tekniklerine uygun olarak konuya oda satışı yapabileceksiniz. Amaçlar ➤ Tesis prosedürüne uygun olarak oda satış tekniklerini uygulayabileceksiniz. ➤ Oda satış tekniklerine göre oda satışı yapabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Konaklama belgesi, önbüro dokümanları ve araç-gereçleri.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içerisinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda size ölçme araçları uygulayarak, modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Konaklama işletmelerinin ticari yaşamlarını devam ettirebilmesi öncelikle oda satışlarına bağlıdır. Bu tür işletmelerin, gelir getiren diğer yan ünitelerinin (restoran, bar disko, yüzme havuzu, sauna, çamaşırhane, oyun salonları, spor tesisleri ve satış mağazaları gibi) işleyebilmesi; oda satışında gösterilen başarıya bağlıdır. Çünkü konuk tesiste kaldığı sürece işletme içerisinde bu mekânlarda harcama yapacaktır.

Oda satışı sanıldığı gibi sadece konuğun işletmeye gelip oda talep etmesi ve odayı olduğu gibi kabul ederek odaya yerleşmesi anlamına gelmez. Özellikle rakip işletmeler, buldukları çevre veya bölgeye olan talebin (konuk talebi) büyük parçasını kapabilmek için kendi satış politikasını dikkatli bir şekilde tespit edip, titizlikle uygulaması gerekir. Ancak, çevredeki sosyoekonomik veya fiziksel değişiklikler, işletmenin satış politikasının ve yönetim şeklinin değişmesini zorunlu kılabilir. Örneğin, işletmenin bulunduğu yöreye daha büyük ve nitelikli konaklama tesislerinin yapılması veya yöredeki mimari yapılaşmanın ve doğal çevrenin bozulması işletme yönetimine satış politikası ile ilgili yeni kararlar aldirabilir.

Konaklama işletmelerinde önbüronun en önemli işlevi oda satışı yapmak ve satışları artırmaktır. Bu yüzden önbüro personeli konuk psikolojisini çok iyi analiz etmeli ve hangi odayı kaça satacağını çok iyi bilmelidir. Satılan oda tipi, konuğun işletme içerisinde yapacağı extra harcamalarının hacmini de aşağı yukarı belirlemiş olacaktır. Konuklara yapılan oda satışı, konuğun işletmeye geliş şekli ile de bağlantılıdır. Konuklar, bir konaklama işletmesine değişik kanalları (seyahat acentesi, rezervasyonlu, rezervasyonsuz gibi) kullanarak gelirler. Değişik kanalları kullanarak işletmeye gelen her konuk için ayrı ayrı oda satış tekniği, kayıt tutma ve yerleştirme metotları kullanılmaktadır.

Bu modül sonucunda oda satış tekniklerini kullanarak, konuklara oda satışı yapabileceksiniz.

Mödülin meslek yaşantınıza katkı getirmesini dileriz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgiler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, işletme prosedürüne uygun olarak oda satış tekniklerini uygulayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevre işletmelerin önbüro bölümüne giderek bu bölümde uygulanan oda satış teknikleri hakkında bilgi ve oda satışına ilişkin evrak alınız. Sınıf ortamında sunumunu yapınız.

1. ODA SATIŞ TEKNİKLERİ

Konaklama işletmelerinde önbüro bölümü, konuklar işletmeye gelmeden önceki rezervasyon aşamasında, işletmeyle ilişki içinde buldukları ve işletmede kaldıkları süre içinde, konukların arzu ettikleri hizmetlerin sunulmasında önemli bir rol oynar. Konaklama hizmeti, işlevsel olarak rezervasyon görevlileri ile sağlanan iletişimle başlar ve işletme hakkında oluşan bu olumlu imaj, diğer önbüro çalışanlarının birlikte çabalarıyla potansiyel satışa dönüştürülebilir. Resepsiyonistler her zaman bir satış elemanı gibi olmalı ve hatta konuk olmayanlara bilgi verirken dahi onlara işletme hizmetlerini pazarlamalı, kafalarında iyi bir izlenim bırakacak şekilde hareket etmelidir.

Resepsiyon görevlilerinin en önemli amacı; odaları ve işletmenin diğer ürünlerinin satışını artıracak ve konukları memnun edecek şekilde oda satışı yapmaktır. Bunun için birçok satış yöntemi kullanılmaktadır. Bunlardan birisi fiyat tarifelerinde belirli dönemlerde indirimlerin sağlanması ve belli gruptaki konuklara sürekli indirimlerin uygulanmasıyla olur. İş adamlarına, seyahat acentelerine ve çocuklara sürekli indirim uygulanmasını buna örnek gösterebiliriz. Bu indirimler genellikle sezonun durgun olduğu dönemlerde konukları işletmeye çekmek için kullanılan satış yöntemidir. Bundan amaç, normalde işletmenin pazarını oluşturan ve konukların olmadığı hafta sonlarında konuk çekmektir.

Sonuçta konaklama işletmesinin varlığını sürdürebilmesi büyük ölçüde oda satışlarına bağlıdır. Çünkü konaklama işletmesinin diğer bölümlerindeki (restoran, bar, çamaşırhane, yüzme havuzu, oyun salonları ve satış mağazaları vb) satışları büyük ölçüde odaların doluluk durumuna bağlıdır. Konuk işletmede kaldığı sürece diğer bölümlerde harcama yapacaktır.

Bu nedenle, oda satışını gerçekleştirecek olan resepsiyon görevlileri konukla olan ilişkilerinde büyük çaba sarf etmeli ve onların istek ve arzularının karşılanmasında aşağıda belirtilen durumlara hazır olmalıdır.



Resim 1: Resepsiyonda konuk kabulü

Resepsiyon Görevlisine Sorulabilecek Sorular

Konukların zaman zaman resepsiyon görevlisine sorabileceği başlıca sorular şunlardır:

- Konaklama işletmesinde restoran, bar, cafe var mı? Hangi saatlerde açıktır?
- Solist var mı? Ne zaman çalışıyor? Pahalı mı? Kostüm şartı var mı?
- Mönüde neler var? Fiyatları nasıl? Çocuklar için özel mönü var mı?
- Havuz, tenis, golf, bilardo, hamam, kayak vb yapılabilir mi?
- Bu faaliyetler için öğretmen var mı? İşletmeden ne kadar uzakta?
- Odalar nasıl? Kaç tane? Manzarası var mı? Gürültüden etkileniyor mu? Ses çok rahatsız ediyor mu? Sessiz mi? Bara yakın mı? Asansöre yakın mı? Özürlüler için kolaylık var mı? Neden bu oda diğerlerinden pahalı? Televizyon var mı? Odada merkezi müzik sistemi var mı? Oda banyolu mu? Yataklar uzun mu? Yataklar geniş mi? Yumuşak mı? Kaç tane yastık var?
- Hayvanlar girebilir mi? Yakında kulübe var mı?
- Çocuklara indirim var mı? Çocuk bakıcısı ya da kreş var mı?

Bu sorular sürekli devam eder. Konuk aklına gelen her şeyi sorabilir. Oteller, dükkânlar, devlet daireleri, spor merkezleri, eğlence yerleri vb yerleri sorabilir. Resepsiyon

görevlisi bütün bunları bilmesinde fayda vardır. Fakat bazen resepsiyonistin bilmediği şeyler olabilir. Bu durumda da "sizin için araştırabilirim" demesi gerekir.

Resepsiyonist bir anlamda satış elemanıdır. Görevlerinden biri de oda satışlarını artırmaktır. Oda satışını her hangi bir satış görevlisi de gerçekleştirebilir. Fakat işini iyi yapan bir resepsiyonist oda satmakla kalmayıp, konukların memnuniyetini de sağlayabilir. Bunu gerçekleştirmek için resepsiyonistlerin oda satışı ile ilgili ilkeleri bilmeleri ve bu ilkelere uymaları gerekmektedir.

1.1. Oda Satışlarında Dikkat Edilecek Noktalar

Resepsiyonist, konuğu girişte görür görmez ilgilenmeli, bankoya kadar gözleriyle takip ederek, rezervasyonu olup olmadığını sormalıdır. Rezervasyonu varsa derhal ilgili kayıtları çıkarmalı, konuğa ismi ile hitabedebilmelidir. Konuğa ait posta veya mesaj varsa hemen verilmelidir. Rezervasyonlu konukların oda numarası daha önceden belirlendiğinden, oda satışı belli oranda kolaylaşacaktır. Rezervasyonsuz gelen konuklara oda satışı yapılırken istekleri sorulur. Şayet işletme dolu ise, rezervasyonsuz konuklara (walk in) yer verilemediği için özür dilenmeli, civardaki işletmelerde yer bulmada yardımcı olunmalıdır. Başka bir işletmede kalsa bile, işletme imkânlarından diğer aktivitelerden yararlanmaya işletmeye gelebileceği hakkında bilgi verilmeli, bundan sonraki gelişlerinde rezervasyon yaptırdukları takdirde kendilerine yer verilebileceği belirtilmelidir.

Resepsiyon memurlarının en önemli görevi işletme politikasına uygun ve konukların özel isteklerini de göz önüne alarak oda satışı yapmaktır. Oda satışında şunlara dikkat edilmelidir:

- Konuğun rezervasyonlu olup olmadığı,
- Konuğun VİP olup olmadığı,
- Konuğun kara listede bulunup bulunmadığı,
- Bagajının olup olmadığı,
- Davranışlarının şüphe uyandırıp uyandırmadığı,
- Kaç gece kalacağı,
- İşletmedeki boş oda durumu,
- İlerideki rezervasyonların durumu,
- Konuğun hangi fiyatta bir oda istediği (konuğa hiç bir zaman en pahalı odayı tavsiye etmemeli, değişik tip ve fiyattaki bir iki oda hakkında bilgi vermeli, seçimi konuğa bırakmalıdır. Ucuz bir odayı tercih ediyor diye konuğa karşı kırıncı bir tutum takınmamalıdır).

1.2. Bir Oda Satışının Temel Aşamaları

Önbüronun amacı, konaklama işletmesinde bulunan odalarının satışını yapmaktır. Oda satışlarının yapılması ve maksimize edilmesi için önbüro personeli çok iyi seçilmelidir. Önbüroda çalışan personel neyi sattığını çok iyi bilmelidir. Konaklama işletmesine değişik kanallardan gelen konuklara resepsiyonda yaklaşım tekniği de son derece önemlidir. Oda satışında resepsiyon için de en zor satış yapılan konuk grupları, münferitlerdir. Özellikle münferit konuklara yapılan oda satışı aşağıda belirtilen aşamaları içermektedir.

- Değerlendirme
- Yaklaşım
- Sunuş
- Fiyatlandırma
- Odaları gösterme
- Oda satışının sonuçlandırılması

1.2.1 Değerlendirme

Bir konuğun konaklama işletmesinin önünde durması ile ön satış zaten yapılmıştır. Konuğun dış görünümü, (hareket, bakış, saç-sakal vb) kıyafeti (renk, şekil, kalite vb) konuk hakkında bazı ipuçları verir. Konuk ilk görüldüğü zaman değerlendirilme yapılmaya çalışılır. Fakat konukla konuşmadan yargıya varmak yanıltıcı olur.

1.2.2. Yaklaşım

Konuğa yaklaşım oda satışının ikinci aşamasıdır ve aynı zamanda satış işleminin fiilen başladığını gösterir. Bu aşamada yanlış bir davranış konuğun rakip işletmeleri tercih etmesine neden olabilir. Bu pazarda, resepsiyonist satıcı, konuk ise alıcı konumundadır. Satışın gerçekleşmesinde önemli pay satıcının yaklaşımına bağlıdır. Zamanında ve yerinde bir yaklaşımla satış işleminin gerçekleştirilmesi gerekir, iyi bir yaklaşım tekniği, o andaki satışı gerçekleştirmeye yetmese bile ilerisi için iyi bir referans olacaktır. Konuk sıcak, nazik ve güler yüzlü bir yaklaşım karşısında kendini rahat hissedecektir.

Resepsiyon görevlisi, konuğu selamlarken içten davranmalı, ses tonu bu davranışları tamamlar nitelikte olmalı ve asla yapmacık hareketlerde bulunmamalıdır. Bu işlemlerin konuk ile karşılaşmada ilk birkaç saniye içinde olduğu unutulmamalıdır.

1.2.3. Sunuş

Oda satışının gerçekleştirilebilmesi için sunuşun dikkatli ve özenli yapılması gereklidir. Resepsiyon görevlisi satacağı odanın bütün özelliklerini çok iyi bilmeli, odaların dekoru, mefruşatı, düzeni, yatak sayısı ve donanımı hakkında bilgi sahibi olmalı ve konuğa alternatif oda önerileri getirebilmelidir.

Resepsiyonist konuşurken kelimeleri özenle seçmeli, konuğun ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak konuşmalı, abartıdan kaçınmalı ve oda satışı için konuğu zorlamamalıdır. Çünkü sunuş aşamasında konuğa verilecek yanlış bilgiler ve zorlamalar konuğun tepkisine yol açabilir.

1.2.4. Fiyatlandırma

Konuğun nasıl bir oda istediği ve kaç kişinin kalacağı, öğrenildikten sonra konuğa uygun oda önerilmeli ve bu öneride, odanın özelliklerinin neler olduğu anlatılmalı ve fiyatı ile karşılaştırılarak odanın değerinin fiyatının üstünde olduğu belirtilmelidir. Konuklar genellikle oda fiyatına itiraz eder. İtirazlar hiçbir zaman satışa engel değildir. İtirazlar kabul edilir ve arkasından "fakat" eklenerek odalarının özellikleri anlatılır. Oda fiyatları verilirken aradaki az bir fiyat farkıyla daha güzel bir odanın alınabileceği vurgulanır.

Resepsiyona gelen konuk, öncelikle fiziki görünüşü ve davranışları ile değerlendirilir. Resepsiyon görevlisi, konuğu daha iyi analiz etmek için konuşturmalıdır. Konuktan oda fiyatı hakkında bir soru gelmez ise, odanın normal satış fiyatı (kapı-afişe) söylenmelidir. Eğer konuk görünüş itibariyle şüphe uyandırıyorsa (işletmede kalmaması için) oda fiyatı yüksek tutulmalıdır. Konuk hakkında net bir fikre varılmadıysa ve işletme, ilgili tarih itibariyle boş ise konuğa indirimli bir fiyat söylenmeli ya da konuğun durumuna uygun orta fiyatta bir oda önerilmelidir. Konuk işletmede kalmak istemezse tekrar pazarlık yapılmamalı, bunun yerine işletmeyle ilgilendiği için teşekkür edilmeli ve ona başka işletmeleri beğenmediği takdirde kendisini ağrılamaktan memnun kalınacağı belirtilmelidir.

1.2.5. Odaları Gösterme

Konuklar genellikle kalacakları odayı görmek isterler. Bu genellikle, işletmeye şahsen başvuran ve özellikle sayfiye bölgelerindeki konaklama işletmelerinde uzun süre kalacak konuklar için geçerlidir. Oda satışı sırasında iş yoğunluğu durumuna göre, işletme broşüründeki oda resimleri konuklara gösterilir. Konuğun odayı bizzat görme isteği devam ediyorsa, bell-boy yardımı ile odalar (show room) gösterilir. Bell-boy'un oda gösterme sürecinde odaların özelliklerini ve işletmenin sunmuş olduğu diğer hizmetleri de anlatması ve konuğun işletme hakkındaki sorularına kısa ve uygun cevaplar vermesi oda satışının gerçekleşmesi bağlamında yerinde bir davranış olacaktır.

1.2.6. Oda Satışının Sonuçlandırılması

Satışı bitirmek için konuğa tercihi sorulur. Kimi zaman konuğa odayı hemen almazsa doluluk nedeniyle aynı tipteki odayı bir daha bulamayacağı, hatırlatılır veya odayı hemen almasının kendi yararına olacağı söylenir.

Konuğun işletmede kalması kesinleştikten sonra oda satışına ilişkin konaklama belgesi doldurtulur ve konuğun bagajının olup olmama durumuna göre, işletme politikası gereği konuktan ön ödeme talep ederek para tahsil edilir ve ön ödeme makbuzunun bir kopyası konuğa verilir.

Konuk bagajları ve ilgili odanın anahtarı bell-boy'a teslim edilir ve konuğun odaya çıkması sağlanır. Konuk odasına çıktıktan sonra resepsiyonda satılan oda ile ilgili diğer kayıtlar yapılır.

1.3. Oda Satışlarında İzlenecek Genel Süreç

Oda satış işlemlerinin önceden belirlenen bir sırada yapılması, resepsiyonistlerin konukla konuşma esnasında, nasıl konuşulacağına dair planlanma için fırsat verecektir. Bu da satış sırasında işletmenin kârını gözetmeyi mümkün kılar, ayrıca personelin satış sunusunu geliştirecek şekilde bir serbestlik sağlar. Kurallara uygun bir satış için şu süreç izlenmelidir:

- Konuğu olumlu ve içten bir gülümseme ile selamlama
- Konuğun gereksinimlerini belirleme
- Konuğun kafasını karıştırmayacak bir şekilde sınırlı bir seçenek sunma
- Konuğa doldurması ve imzalatılması için konuk kayıt kartı (registration) sunma
- Konuğu işletmenin diğer hizmetleri ve servisleri hakkında bilgilendime
- Konuğa oda tahsis etme
- Kayıt kartını (registration) tamamlama
- Konuğu odasına bell-boy ile gönderme
- Gereken kayıt işlemlerini yapma
- Evrakları dosyalama

1.4. Oda Satışlarında Özel Durumlar ve Çözüm Yolları

Önbüro, oda satışlarıyla ilgili bazen istenmeyen olaylarla karşılaşabilir. Örneğin, rezervasyonu olduğu halde, ilgili oda henüz boşalmadığı veya temizlenmediği için oda, yeni gelen konuğa belirli bir süreden önce verilemez. Yine alınan fazla rezervasyonlar sonucu işletme short'a düşüp, önceden satışını yaptığı odayı ilgili konuğa veremez. Önbüro, bunun gibi sevimsiz olaylar için yeni çözüm yolları aramalı ve mevcut problemi çözmelidir.

Odanın Hazır Olmaması Durumunda Resepsiyonun Konuya Yaklaşımı

Önceden rezervasyon yaptırdığı halde, resepsiyonist, giriş günü itibariyle ilgili konuğa zamanında odasını (çeşitli nedenlerden dolayı) tahsis edemez. Örneğin, içerdeki konuk odayı zamanında boşaltmamıştır veya oda temizliği bitmemiştir. Bu gibi durumlarda, resepsiyonist konuğa aşağıdaki gibi davranmalıdır;

- Odanın hazır olmaması nedeniyle ilgili konuktan özür dilemelidir.
- Derhal kat hizmetleri departmanı ile temasa geçip odanın boşaltılması ve en kısızamanda temizliğinin yapılması istenmelidir.
- Konuğa odanın hazır olacağı saat, her türlü gecikmelere karşın opsiyonlu olarak verilmelidir.
- Konuğa lobide biraz dinlenmesi söylenmeli ve gerektiğinde işletme ikramında bulunulmalıdır.
- Verilen süre içerisinde oda temizliğinin bitirilmesine özen gösterilmeli, yine de oda temizliği bu süre içinde bitmezse konuğu oyalayıcı çalışmalarda bulunulmalıdır. Fakat bu oyalama çalışması kesinlikle konuğa hissettirilmemelidir.
- Odanın temizliği biter bitmez, konuk bell-boy eşliğinde odasına derhal çıkarılmalıdır.

1.5. Oda Satışlarında Genel Öneriler

- Konuk olumlu bir gülümseme ile karşılayınız.
- Konuğa ismi ile hitap ediniz.
- Hep kibar ve saygılı olunuz.
- İşletmede her tip konaklama olanaklarının özelliklerini öğreniniz.
- İşletmeyi iyice tanımak için odalara sık sık inceleme gezileri yapınız.
- Odanın, uygulanmakta olan fiyatını belirtiniz.
- Konuğun genel ihtiyaçlarından hemen sonra detayları alınız.
- Fiyata hassas konuğa, fiyat verirken hizmeti açıklayın ve tarif ediniz.
- Konuğa fiyat alternatiflerini vererek, seçimin konuğun yapmasını sağlayınız.
- Kararsız konuklara, gerekirse değişik tipteki odaları göstererek, ikna ediniz.
- Konuğu inceleyerek hakkında karar verin. Ona göre oda satışı yapın. Örneğin; süite odaları balayına çıkmış olanlara veriniz.
- Konuğa ne fiyatta oda istediğini değil, nasıl bir oda istediğini sorunuz.
- Odanın değerini satınız.
- Odanın tanıtımını yaparken abartmayın veya yanlış benzetme yapmayınız.
- Konuk istemedikçe fiyat vermeyiniz.
- Sıkışık zamanlarda işi hızlandırın. Aynı anda birkaç konuk ile ilgilenin. Gerekirse yardımcı isteyiniz.
- Özellikle tam yemek zamanında gelenlere restaurant, gece gelenlere de oda servisinden bahsederek, ekstraları satmaya çalışınız.
- Konuğun ayırttığı tipte bir oda kalmamışsa, durumu konuğa anlatın, istediği tipte oda boşalana kadar daha iyi bir odayı fiyat farkı almaksızın veriniz.
- İşletmede verilen bütün diğer hizmetleri tam olarak biliniz.
- İşletme kayıt işlemlerini önceden belirlenen sırada uygun biçimde ve dikkatle yapınız.

1.6. Oda Hakkında Tam ve Doğru Bilgiye Sahip Olma

Tüm önbüro personeli, özellikle resepsiyon görevlileri, işletmeyi iyi bir şekilde tanımalı ve odaları dolaşarak değişik oda tipleri ve özellikleri hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Aksi takdirde, konuk taleplerini karşılamakta zorluk çeker.

Önbüro personeli, işletme içinde bulunan tüm odaların fiziksel konumlarını, genel mekânlara ve resepsiyona uzaklığını, odanın donanımını ve kaç kişilik olduğunu bilmek zorundadır. Bu yüzden önbüroda çalışan veya yeni işe giren personel, sık sık odalar bölümünde dolaştırılmalı ve bilgilendirilmelidir. Bu konaklama işletmesi bir otel olabileceği gibi geniş bir arazi üzerine kurulmuş tatil köyü de olabilir. Önbüro personeli, konuk talebi doğrultusunda odayı satar. Fakat odanın özelliklerini (denize, restorana, resepsiyona uzaklığı ve odadaki yatak sayısı gibi) bilmezse, konuk talebini anında ve yerinde karşılayamaz. Bu yüzden önbüro personeli sattığı odanın tüm özelliklerini bilmek zorundadır. Kısaca herhangi bir işletmenin önbüro bölümünde, yeni işe başlayan bir resepsiyon görevlisinin desk'e çıkmadan önce, odaların konumu ve özelliklerini bilmesi gerekir.

Bir konaklama işletmesinde birçok oda çeşidi olabileceği gibi, bu odaların iç donanımları da birbirinden farklılık gösterebilir. Bir resepsiyonistin, bu oda çeşitlerinin neler olduğu, iç donanımlarında ne gibi malzemeler kullanıldığı konusunda da bilgi sahibi olması gerekir. Çünkü konuk tarafından sorulabilecek olası bir soru karşısında cevap verememek, oda satış teknikleri konusunda yetersiz kalındığı anlamı taşıyacaktır.

Bir resepsiyonistin bilmesi gereken ve bir konaklama işletmelerinde bulunabilecek oda çeşitleri ve donanımları şunlardır:

1.7. Konaklama İşletmelerinde Çeşitli Oda Tipleri

Konaklama işletmelerinde; odalara verilen isimler, odaların büyüklükleri, banyo tipleri, odada bulunan donanımlar ve yatak tipleri farklılıklar gösterir. Konaklama işletmelerinde oda tipleri, yatak çeşitlerine, fiziki yapılarına ve manzara durumuna göre üç şekilde sınıflandırılabilir.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ODA TİPLERİ

1. YATAK ÇEŞİTLERİNE GÖRE ODA TİPLERİ

- a) Tek Kişilik Oda (Single Room)
- b) Çift Kişilik Oda (Double Room)
 - ❖ İki kişilik tek yatak (French bed)
 - ❖ İki ayrı tek kişilik yatak (Twin Bed)
- c) Üç Kişilik Oda (Triple Room)
- d) Dört Kişilik Oda (Quad Room)

2. FİZİKİ YAPILARINA GÖRE ODA TIPLERİ

- a) Suite Oda
- b) Junior Suite
- c) Presidential Suite
- d) Studio Room
- e) Bağlantılı Oda (Connecting Room)
- f) Yan Yana İki Oda (Adjoining Room)
- g) Birbirine Yakın Odalar (Adjacent Room)
- h) Aile Odası (Family Room)
- i) Köşe Oda (Corner Room)
- j) Özürlü Odası (Handicapped Room)
- k) Sigara İçilmeyen Oda (No Smoking Room)
- l) Dupleks Oda (Doublex Room)

3. MANZARA DURUMUNA GÖRE ODA TIPLERİ

- a) Deniz Manzaralı Oda
- b) Dağ Manzaralı Oda
- c) Orman Manzaralı Oda
- d) Göl Manzaralı Oda
- e) Havuz Manzaralı Oda
- f) Boğaz Manzaralı Oda
- g) Cadde/Şehir Manzaralı Oda

1.8. Oda Tiplerine Göre Oda Fiyatlarını Konuğa Açıklama

Bir konaklama işletmesinde değişik tip ve fiyatta odalar vardır. Bu odalar konukların durumuna (çocuklu aileler, yalnız gelen konuklar, VIP konuklar vb) göre değişiklik gösterir. Resepsiyon görevlisi oda satışını gerçekleştirirken, genellikle bir odanın diğerine göre sahip olduğu üstünlükler ve (odanın büyüklüğü, yatak sayısı, donanımı, odadaki imkânlar vb) değişiklikleri belirterek değişik fiyattaki odalar önerilmeli ve konuğun talebi doğrultusunda oda satışı yapılmalıdır.



Resim 2: Suite room



Resim 3: Double room (twin bed)

Genellikle konuğun en çok ilgilendiği şey fiyattır. Selamlamadan ve karşılamadan sonra konuklar odanın fiyatlarını sorabilirler. Resepsiyon görevlisi ilk bakışta konuğun özelliklerini tahmin edebilmeli, konuğun giyimine, konuşmasına, beraber geldiği bireylerin durumuna bakarak bu tip konukların isteyebilecekleri fiyattaki odaları kendilerine önermeli ve bu doğrultuda fiyat belirleme yetisine sahip olmalıdır. Resepsiyonist öneride bulunurken, konuklara değişik oda seçenekleri sunmalı ve bu odalar öncelikle konuğun bütçesine göre olmalı ama satılabilme olasılığı varsa ilk olarak yüksek fiyatlı odalar pazarlanmalıdır. Odaların fiyatları mutlaka odanın bir takım özellikleriyle birlikte söylenmelidir. Örneğin, 100YTL bir odanın fiyatı söylenirken "Eminim bu odayı beğeneceksiniz, çok sakın ve deniz manzaralı bir odadır" denebilir. Eğer konuk bu önerilen odayı beğenmezse, konuğa verilebilecek odanın özellikleri bilinip "Size uygun şu özelliklere sahip odalarımız da var." denmelidir.



Resim 4: Double room (french bed)

Pazarlama stratejisi açısından, sorulmadıkça fiyatların en düşüğünün açıklanmaması gerekir. Birçok konaklama işletmesi, gelen konuk profiline göre odalarında çeşitlilik yaratmışlardır. Bu çeşitlilik de (konfor, manzaralı odalar, suit gibi) doğal olarak fiyatlara yansımaktadır. Önbüro personeli, elinde üç dört çeşit fiyat baremi bulunan odalarından ilk etapta fiyatı yüksek olan odayı satmak için uğraşmalıdır. Eğer bu yapılamıyorsa, konunun talebi doğrultusunda fiyatı daha düşük olan odaları önerebilir.

1.9. Fiyatın Değil Odanın Satışını Yapma

Odanın fiyatı değil, değeri satılmalı ve öncelikle odanın özelliklerinden bahsedilmeli, en son fiyat açıklanmalıdır. Değer psikolojik bir tepkidir ve herhangi bir şeyin değeri kişiden kişiye farklılık gösterebilir. Örneğin, maliyeti bir YTL olan herhangi bir malın satış fiyatı beş YTL olabilir. Bu malın değeri beş liradır ve onu edinmek isteyenler bu bedeli ödemektedirler.

Konuğa, öncelikle odanın fiyatı yerine, odanın özellikleri (konumu, rahatlığı, manzarası, çekiciliği, odanın donanımı vb) anlatılmalıdır. Gerekirse oda gösterilmeli ve hatta alternatif odalarla karşılaştırma yaptıktan sonra oda fiyatları açıklanmalıdır.

Konaklama işletmesinin olanakları ve değerleri, çok kez konuşmalar ve hareketlerle daha da değerli bir hale veya son derece değersiz bir duruma getirilebilir. Örneğin, "Sizin için çok konforlu ve sessiz iki odamız var." denebilir. Odaların özellikleri anlatılırken günün, mevsimin koşullarına göre konuşmak gereklidir. Sıcak bir yaz gününde odadaki klimadan, klima yoksa iyi havalandırılmış ve serin odalardan bahsedilebilir, odaların hoş gidebilecek özelliklerinden, güzel manzaralı balkonundan, gürültüden uzak oluşundan, odadaki TV, müzik yayını vb bahsedilebilir.



Resim 5: Presidential Suite

1.10. Konuğun Gereksinimine Uygun Oda Satışı Yapma

Konuklar işletmede çeşitli nedenlerle konaklar. Resepsiyonist konuğun işletmede kalış nedenini göz önünde bulundurmak zorundadır. Bazı konuklar gezmek ve dinlenmek için, bazıları iş veya sağlık için bazıları da bir kongreye katılmak için gelmiş olabilir. Bu durumda kalış amaçları farklı konukların, işletmeden beklentileri de farklı olacaktır. Konukların gereksinimine göre, oda verirken ya da önerirken şunlara dikkat edilmelidir:

Çok çocuklu ailelere yan yana veya bağlantılı odalar önerilmelidir.

VIP konuklara veya evli çiftlere suit odalar önerilmelidir.

Bölgeye ilk defa gelen konuklara, yöreyi daha rahat görebilecekleri manzaralı odalar verilmelidir.

Dinlenmek isteyenlere veya işadamlarına avluya veya bahçeye bakan daha sessiz ve sakin odalar önerilmelidir.

Balayı için gelen evli çiftlere suit veya "french bed" yatağı olan odalar verilmelidir.

Yaşlı veya özürlü konuklara lobiye, restorana ve resepsiyona yakın, zeminde (merdivensiz) odalar verilmelidir.



Resim 6: Otel resepsiyonunda oda satışı

1.11. Olası Bir Satıştan Vazgeçmeme

İşletmede kalmak için, zaman zaman çok zor beğenen ve sıkı pazarlık yapan konuklar gelebilir. Resepsiyon görevlileri bu tip konuklara satış yeteneklerini göstererek oda satışını gerçekleştirebilmelidir. Gerekirse konuklara konaklama işletmesindeki diğer oda çeşitlerini göstererek, ödeme gücüne göre bir oda fiyat dökümü çıkarabilir. İşletme doluluğunu ve gelirini artırmak için değişik tip ve fiyatta oda gösterebilir. Hatta gerekiyorsa resepsiyonist, önbürodaki yetkisi oranında, konukları kaçırmamak, işletme doluluğunu ve gelirini arttırmak için indirim de (işletmeden işletmeye değişen inisiyatif indirimi %5–15) uygulayabilir.

1.12. Otelin Yan Hizmetlerinin de Satışını Yapma

Önbüroda çalışanların görevleri sadece oda satışını gerçekleştirmek değildir. Konaklama işletmeleri büyüklükleri ve özelliklerine göre gelir getirici birçok bölümü bünyelerinde bulundurur. Oda servisi, restoran, gece kulübü, lobi, bar, seminer-toplantı salonu, ziyafet salonu, sauna, havuz vb gelir getirici bölümlere örnek olarak gösterilebilir. İşletmede çalışan tüm personel işletmenin kazancını arttırıcı her türlü çabayı göstermeli, bunu sağlamak için de konaklama işletmesinde bulunan servisleri ve hizmetleri tanımalıdır. Özellikle önbüro personeli konuklara gerek rezervasyon sürecinde, gerekse oda satışının sonuçlanması sırasında, işletmenin diğer bölümlerinde üretilen ve sunulan ürün ve hizmetlerin satışından bahsetmelidir. Örneğin; çocuklu ailelere giriş belgesi doldurulurken, "Otelimizde güvenle bırakabileceğimiz ve uzman eğitimcilerin kontrolünde çocuk oyun odası var." denebilir.



Resim 7: Otel havuzu



Resim 8: Otel restoranı

İşletmelerde konuklara sunulan her türlü hizmetin satışında zaman çok önemli bir faktördür. O gün satılmayan bir oda, restorandaki bir masa, kullanılmayan bir havuz ya da sauna girişi hiç bir zaman satılmayacaktır. Bu nedenle "Oteller zaman satar." denmektedir. Satış, konuk ve işletme arasında yapılan bir mal ya da hizmetin konuğa verilmesi ve

bunun karşılığında maddi bir değer alınması yoluyla yapılan işlemdir. Konaklama işletmesinde yapılan her iş satışa yöneliktir. Misafiri hoş bir şekilde selamlamak bile bir satıştır. O anda işletmenin imajı satılmakta, satış yapılacak kişide iyi bir "ilk izlenim" uyandırılmaktadır. Satışlarda, satın alan kişiler tarafından fiyat, servisin kalitesi, imajı, aynı hizmetin başka bir yerde aynı şekilde alınıp alınmayacağı, çalışanların davranışları gibi hususlar dikkate alınmaktadır.

İşini iyi yapan bir resepsiyonist, konuğun gerçek gereksinimlerini anlamak için önce dikkatle dinlemeli ve gerekli yerlerde sorular sormalıdır. Konuklar her zaman neye ihtiyaç duyduklarını söylemeyebilir. Resepsiyonistler onlara ne sağlayabileceğini söylemelidir. Konuklar ne gibi ürünleri ve servisleri alabileceklerini fark etmeyebilirler. Eğer konuk bir ürünü veya servisi almıyorsa, bunu sağlamaya çalışmanın bir faydası yoktur. Çünkü satın almayacaktır. Konuğun ihtiyaç duymadığı veya istemediği bir şey satılmaya çalışılmamalıdır. Bütün bunların dışında işini iyi yapan bir resepsiyonist aşağıda sıralananlar konusunda da bilgi sahibi olmalıdır.

Konaklama işletmesinde sunulan hizmetler (İyi bir resepsiyonist tesiste verilen servisleri, satış yerlerinin çalışma saatlerini, işletmede gerçekleştirilen özel olayları, konaklama işletmesinin odalarındaki donanımları ve işletmedeki aktiviteleri bilmelidir. Böylece konuğa işletmedeki servisleri etkin bir şekilde önerebilecektir).

- Sunulan bu hizmetlerin fiyatları (giriş ücreti, hizmetin fiyatı vb)
- Günlük özel etkinlikler (günübirlik tekne turları)
- İşletme odasında bulunan özellikler (minibar, klima vb)
- Çocuklar için verilen hizmetler (kreş hizmetleri)
- Spor etkinlikleri (plaj voleybolu, su sporları vb).
- Restorandaki münüler (Fransız mutfağı, Çin mutfağı)



Resim 9: Fitness center

Satış işlemleri konuğun işletmeye giriş yaptığı anda başlar, işletmeyi terk ettiği ana kadar devam eder. Konaklama işletmesine giriş yapan bir konuğa akşam yemeği için işletmenin restoranını önermek satış için iyi bir başlangıç olabilir. Konaklama işletmelerinde zaman zaman gerçekleştirilen özel etkinlikler örneğin Türk Yemekleri Günü vb resepsiyonist tarafından izlenmeli, özellikleri bilinmeli ve misafirlere önerilmelidir.

Konukla her karşılaşma, satış için bir olanak sağlayabilir; ancak konuğun istemediği bir hizmetin satışını yapmakta ısrarcı olmak konuğu memnun etmeyecektir. Bu nedenle satış işlemlerinde fazla ısrarcı olunmamalı, tüm açıklama ve satış çabaları öneri niteliğinde olmalıdır.



Resim 10: Solarium

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğa otel hakkında tam ve doğru bilgi veriniz.➤ Konuğun isteğine uygun oda satışı yapınız.➤ Olası bir satıştan vazgeçmeyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli olunuz.➤ Nazik olunuz.➤ Güler yüzlü olunuz.➤ Etkili ve güzel konuşunuz.➤ Dürüst olunuz.➤ Pratik olunuz.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmayı kendiniz ya da arkadaşınızın gözlemlemesini sağlayarak değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Oda hakkında tam ve doğru bilgiye sahip misiniz?		
2	Oda tiplerine göre oda fiyatlarını konuğa açıkladınız mı?		
3	Fiyattan önce odanın değeri ve özelliklerinden konuğa bahsettiniz mi?		
4	Konuğun gereksinimine uygun oda tesbiti yaptınız mı?		
5	Vazgeçilme olasılığı yüksek bir satış için indirim uyguladınız mı?		
6	Otelin yan hizmetlerinin de satışı konusunda konuğu yönlendirdiniz mi?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma			
1	Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandınız mı?		
2	Zamanı iyi kullandınız mı?		

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. Aşağıdaki soruları yanıtlayınız.

1. “Fiyatın değil; odanın satışını yapma” cümlesinden ne anlıyorsunuz? Açıklayınız.
2. Oda satışı yaparken neden konuğun gereksinimini göz önünde bulundurmalıyız? Açıklayınız.

B. Aşağıda verilen sorularda doğru seçeneği işaretleyiniz.

3. Aşağıdakilerden hangisi bir konaklama işletmesinin gelir getiren bölümlerinden biri değildir?
A) Restoran
B) Bar
C) Sauna
D) Teknik servis
4. Aşağıda verilen açıklamalardan hangisi yanlıştır?
A) Çok çocuklu bir ailelere avluya veya bahçeye bakan daha sessiz ve sakin odalar önerilmelidir.
B) Yaşlı veya özürlü konuklara lobiye, restorana ve resepsiyona yakın, zeminde (merdivensiz) odalar verilmelidir.
C) Balayı için gelen evli çiftlere suit veya "french bed" yatağı olan odalar verilmelidir.
D) VIP konuklara veya evli çiftlere suit odalar önerilmelidir.
5. İşini iyi yapan bir resepsiyonistin aşağıdakilerden hangisini bilme zorunluluğu yoktur?
A) Restorandaki mönüde nelerin olduğunu
B) Konaklama işletmesinin odalarında bulunan donanımları
C) Çevredeki konaklama işletmelerinin fiyatlarını
D) Sunulan hizmetlerin fiyatlarının

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevaplarınızı belirleyerek kendinizi değerlendirebilirsiniz.

Verdiğiniz cevaplar arasında yanlışlar varsa; eksikliklerinizi modüldeki konuya dönerek ya da çevrede bulunan konaklama tesislerinde konuyu araştırarak ve sınıf ortamında arkadaşlarınız veya öğretmeninizle ilgili konuyu tartışarak tamamlayabilirsiniz.

Eğer tüm sorulara doğru cevaplar verdiyseniz ve kendinizi bu faaliyet alanındaki konularda yeterli görüyorsanız bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgiler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, işletme prosedürüne uygun olarak oda satış tekniklerini kullanarak oda satışı yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevre işletmelerin önbüro bölümüne giderek bu bölümde bir oda satışının nasıl gerçekleştiğini gözlemleyiniz.
- En az iki konaklama işletmesinin önbüro müdürleriyle görüşüp, işletmede nasıl oda satışı yapıldığı konusunda bilgi alınız.

NOT: Yukarıdaki araştırma konularından bir tanesini seçerek sınıf ortamında sunumunu yapınız.

2. ODA SATIŞI YAPMAK

Turizm pazar koşullarının değişmesiyle, önemli fonksiyonu olan önbüro bölümü, sadece rezervasyon alan bir bölüm olma durumundan çıkıp satış yapan bir bölüm olma durumuna gelmiştir. Örneğin bir konaklama işletmesinin gelir-gider tablosuna bakıldığında oda satışlarından gelen kar oranının, yaklaşık %60 olduğu görülmektedir. Eğer odalar uygun olarak sistematik bir şekilde satılmazsa konukların memnuniyeti için harcanan tüm çabalar boşa gidecektir.

Unutulmamalıdır ki, işletmede konaklayan ve kendisine nezaketle hizmet sunulan konuk, önemli bir kişi olduğunu hissedecek ve sonraki konaklamalarında tekrar o işletmeyi tercih edecek, hatta arkadaşlarına ve çevresine de işletmeyi tavsiye edecektir. Bu aynı zamanda iyi bir reklâm olacak ve işletme bu reklâm için hiçbir maliyete katlanmadığı gibi inandırıcılığı da en yüksek reklâm olacaktır.

Konuklar fark edilmeyi ve hatırlanmayı sever. Bu yüzden de, resepsiyon görevlisi, konukların kendilerini önemli bir şahsiyet gibi hissetmeleri ve bir dostluk ortamı yaratmak amacı için de çaba harcamalıdır. Önbüro çalışanları için konukların ihtiyaçlarını anlamaları önemli olduğu gibi, satmakta oldukları ürün ve hizmeti iyi bilmeleri de gereklidir. Belki görünürde satılan ürün sadece odalar, ya da kısa süreli konaklayacak bir yer gibi görülebilir. Ancak, dikkatli incelendiğinde olay bundan çok daha karışıktır ve işletme tarafından verilen hizmetlerin tümünü ve fiyatlandırılmasını da içermektedir.



Resim 11: Resepsiyonda oda satışı

Bu sebeple, bölüme yeni katılan bir çalışan ne kadar tecrübeli olursa olsun işlemleri kontrol etmek amacıyla işletme prosedürünü kontrol etmelidir. Böylece odaların satışını yapmak için olduğu kadar konuklarla ilgilenirken karşılaşması muhtemel olan sorular ve sorunlarla başa çıkması da kolaylaşacaktır.

Önbüronun geleneksel rolü rezervasyon alan bölümden, aktif satış üreten bir bölüm haline gelmesi, önbüro yöneticisinin ve önbüro çalışanlarının günlük işlerinin yeniden düzenlenmesini gerekli kılmıştır. Diğer bir ifade ile önbüro çalışanlarının yetkisini arttırmak suretiyle işe başlanmalıdır.

Önbüro müdürü ilk olarak, önbüro çalışanlarının tutum ve davranışlarını dikkate alması gerekir. Bu çalışanlar, sunulan hizmetleri konuklara götürme konusunda yeterince eğitilmişler ve gerektiği zamanlarda ödüllendirilmişler midir? Aynı zamanda hizmetlerin konuklara götürülmesinde pasif kalan personel var mıdır? Onların aktif bir satış elemanı duruma getirilmeleri nasıl olacaktır? Tüm bu konularla ilgili olarak önbüro müdürü; genel müdür ve yönetim kurulu üyeleriyle temasa geçerek tasarlanmış çalışma planının etkili olmasını sağlayabilir. Bu başarılı olduğunda, önbüronun bir satış bölümü ve çalışanları da birer satış elemanı olabileceği görülecektir.

Önbüronun diğere bir amacı da; işletmede mevcut olan imkânları konuklar için cazip hale getirerek yararlanmalarını sağlamaktır. Önbüro çalışanlarının belki de en önemli görevi, konukları mevcut promosyonlu servis ve hizmetlerden haberdar etmektir.

Yukarıda belirtilen hususlara dikkat edilerek, önbüro bölümü ile satış ve pazarlama bölümü arasındaki iletişim de artırılarak satışlarda istenilen hedeflere ulaşılabilir. Satış hedeflerine ulaşılabilmesi ancak; planlı ve prosedüre uygun yöntemlerin hayata geçirilmesi ve olası satış fırsatlarını, önbüro müdürünün, önbüro çalışanlarına bir plan dahilinde uygulatması ile gerçekleşecektir.



Resim 12: Junior suite

İşletmede kalan konukların büyük bir kısmı, odalarını işletmeye gelmeden birkaç saat, birkaç hafta, hatta birkaç ay öncesinden ayırmaktadır. Yer ayırtma işlemi şahsen yapılabildiği gibi telefon, internet, faks veya seyahat acenteleri aracılığıyla da yapılabilmektedir. Son yıllarda özellikle zincir konaklama işletmeleri, merkezi rezervasyon sistemleri kurarak, rezervasyonları bilgisayarlarla yapmaktadır. Rezervasyonlar, işletme ile konuk arasında, rezervasyonun yapıldığı andan başlayıp konuğun işletmeden ayrılışına ve hesabın kapanmasına kadar süren, sözleşmeye dayalı birçok ilişki doğurmaktadır. Önceden yapılan rezervasyon, işletme yönetimi tarafından hem yasal hem de iş anlayışına göre önemli sorumlulukları da beraberinde getirmektedir.

Konaklama işletmelerinin büyük çoğunluğunda önceden ayırılan odaların tahsisi konukların işletmeye varmasından önce yapılır ve önceden yer ayırtmadan gelen konuklara ise odaları, varış anında tahsis edilir.

Oda satışı sanıldığı gibi sadece konuğun konaklama işletmesine gelip oda talep etmesi ve olduğu gibi kabul ederek odaya yerleşmesi anlamına gelmez. Özellikle rakipler, buldukları çevre veya bölgeye olan talebin (konuk talebi) büyük parçasını kapabilmek için

kendi satış politikasını dikkatli bir şekilde tespit edip, titizlikle uygularlar. Buna karşı alınacak önlemlerin de bir plan dahilinde uygulamaya konulması gerekmektedir. Ancak, çevredeki sosyo-ekonomik veya fiziksel değişiklikler, işletmenin satış politikasının veya yönetimin değişmesini zorunlu kılabilir. Örneğin, işletmenin bulunduğu yöreye daha büyük ve nitelikli işletmelerin yapılması veya yöredeki mimari yapılaşmanın ve doğal çevrenin bozulması işletme yönetimine satış politikası ile ilgili yeni kararlar aldırabilir.

Oda Satışı Yaparken Resepsiyon Görevlisinin Bilmesi Gereken Hususlar

- Satılacak olan ürün hakkında bilgi sahibi olmalıdır.
- Odanın afiş fiyatını vermeli, fakat fiyatta ısrar etmemelidir.
- Duruma göre, gerektiğinde konukla konuşarak daha karlı oda satmalıdır.
- Resepsiyon görevlisinin satışlardaki amacı, her zaman afiş fiyatı satışı olmalıdır.
- Odaların dezavantajlarını, avantaja çevirebilmelidir. Örneğin; manzarasız bir odayı, sessiz, sakin ve çevredeki gürültülerden uzak şekilde tanımlamalıdır.
- Oda verirken konukların konuşmaları göz önüne alınmalı ve ona göre oda verilmelidir.
- Odaları konuklara verirken, "restoran için rezervasyon yaptırmak ister misiniz?" şeklinde diğer hizmetleri de pazarlamalıdır.
- Konukların ihtiyaçlarına göre, onlara yardım edip tavsiyelerde bulunmalıdır.



Resim 13: Suit oda

Genellikle önbüro bir bilgi merkezi ve konukların istek bildirim merkezi olarak görülmektedir. Diğer departmanlar için de önbüro bir bilgi üssü niteliindedir. Önbüro müdürü; oda satışlarının tahmini, önemli toplantılar için bloke edilmiş odaların durumu, hangi odaların seminer çalışmaları için tahsis edildiği, gelecek turist grubunun karşılanma organizasyonu, lobideki günlük haber panosunun hazırlanması gibi işleri de organize eder.

2.1. Odaların Alt Kattan Üst Kata Doğru Satılması

Konaklama işletmesinin yerleşim planı içerisinde satılacak olan odaların fiziksel dağılımı, mümkünse alt katlardan başlamalı ve üst katlara doğru yapılmalıdır. Genellikle çok katlı konaklama işletmeleri oda satışlarında bu stratejiyi yaygın olarak kullanır. Özellikle otellerde bu tür oda satışları, kaynakların daha rasyonel kullanıldığının (örneğin, hiç oda satışı yapılmayan ikinci kat koridor ve balkon ışıklarının yakılmaması, işletmeye elektrik tasarrufu sağlar) açık bir göstergesidir. Aynı zamanda işletmedeki odalarının aşağıdan yukarıya doğru, kat kat satışının yapılması ve kullanılmaya başlanması, oda servisinin de iş organizasyonunu kolaylaştırır. Tatil köyü, kamping vb dağınık yerleşime sahip konaklama işletmelerinde de oda satışlarının, ana binadan başlayıp genişleyerek yapılması da bu kapsamda ele alınmalıdır.



Resim 14: Presidential suite

Oda satışlarına alt katlardan başlanarak satılmasının bazı çok katlı oteller için dezavantajlı tarafları da vardır. Boş olan katlardaki odaların, koridorların ve bacakların geceleri tasarruf sağlamak amaçlı ışıkları yanmayacağı için, özellikle şehir merkezindeki çok katlı otellerin dışarıdan bakıldığında işletmenin boş olduğu, pek iş yapmadığı ve rağbet görmeyen bir işletme hissi uyandırdığı gözlenmektedir. Bu sebepten dolayı, şehir merkezlerindeki bazı çok katlı otel yönetimleri, her kattan oda satışı yapılması ile ilgili bir tutum izleyebilmektedir. Ama bu durum odaların alt kattan başlanarak satılması gerektiği gerçeğini ortadan kaldırmaz.

2.2. Oda Satışlarını Mümkün Olduğu Kadar Aynı Katlardan Yapma

Bilindiği gibi konaklama işletmelerine konuk girişleri, münferit ve grup olarak iki çeşittir. Münferit olarak gelen konuklara oda numarası verirken alt kattan üst katlara doğru satış yapılmalı ve aynı ölçüde mümkün olduğunca aynı katlarda konuklar toplanmalıdır. Özellikle, grup statüsünde olmayan, çok çocuklu aileler ya da arkadaş grupları aynı katlarda, hatta yan yana odalarda kalmak isteyeceklerdir. Aynı şey grup konuklar için de geçerlidir. Gruplar, özelliklerine göre (genç-yaşlı) ilgili katlara yerleştirilmelidir.

Konaklama işletmeleri yaptıkları iş itibarıyla birçok acente ile çalışmaktadır. Bu seyahat acentelerinin işletmeye getirdikleri grupların, otel içindeki yerleşimine özen gösterilmelidir. Burada yapılacak çalışmalardan birisi de gruba dahil olan konukların aynı kattaki odalara yerleştirilmesidir.



Resim 15: Presidential suite

İşletmede konaklayan grupların belirli bir gezi planı vardır ve bu gezi planı doğrultusunda hareket edilir. Gruba dahil olan konuklar aynı saatte kalkıp aynı saatte kahvaltı yapar. Dolayısı ile sabah uyandırmaları resepsiyon görevlisi tarafından yapılır. Grubun aynı katta odalarının olması, gruba dahil olmayan diğer odaların çıkabilecek olası bir gürültüden etkilenmemesini sağlayacaktır. Aynı zamanda grup işletmeden ayrılırken, grubun çıkış hazırlıklarında oluşabilecek olası rahatsızlık da engellenmiş olacaktır. Çıkıştan sonra odaların kontrolünü yapan bell-boy da işini daha hızlı yapabilecektir.

2.3. Misafire Çok Alternatif Sunma Yerine İki ya da Üç Alternatif Sunarak Satış Yapma

Konaklama işletmeleri bünyelerinde çeşitli tip ve fiyatta odalar bulundurmaktadır. Bu odaların fiziki yapıları, özellikleri, iç dekorasyonu, donanımları ve fiyatları birbirinden farklı olduğu gibi, bu odaları talep eden konuk çeşidi de birbirinden farklılık gösterir.

İşletmeye gelen rezervasyonsuz konuklar odalar hakkında bilgi isteyecektir. Öncelikle oda talebinde bulunan konunun ihtiyacı ve kişisel görünümü göz önünde bulundurularak konuk değerlendirmeye alınmalıdır.



Resim 16: Presidential suite

Oda alternatifleriyle ilgili tavsiyede bulunurken, konuk istemedikçe, işletmede bulunan bütün oda çeşitleri hakkında bilgi verilmemelidir. Konuğa çok çeşitli odalar teklif edilerek aklını karıştırmak yerine iki veya üç alternatifli oda teklif etmek daha akılcı bir davranış olacaktır. Çünkü işletmede bulunan tüm odaların fiziki yapıları, özellikleri, iç dekorasyonu, donanımları ve fiyatları konusunda bilgi vermek hem uzun zaman alacak hem de konuğu sıkıp kafa karıştıracaktır. Özellikle bazı konukların, kalacakları oda hakkında netleştirmek istedikleri fikirlerine birçok ilave yaparak farklı alternatifler getirmek satışı çözümsüzlüğe götürecektir. Bu sebepten dolayı çok fazla seçenek sunmadan, iki ya da üç alternatife bağlı kalarak konuklara satış yapmak öncelikli davranışımız olmalıdır.

2.4. Bağlantılı ve Bitişik Odaları Çocuklu veya Kalabalık Ailelere Satma

Konaklama işletmelerinin bünyesinde bulundurduğu oda çeşitlerinden ikisi de bağlantılı ve bitişik odalardır. Geçmiş yıllarda bu gibi odalara pek rastlanmazken, modern konaklamacılık anlayışında bu tip odaların yeri artık olmazsa olmaz hale gelmiştir. Artık işletme odaları tasarlanırken bu iki tip oda işletme mimarisi içinde yer almaktadır.

Bu tip odaların tercih sebepleri, birleşik olarak düşünülduğünde daha geniş bir kullanım alanı sunuyor olması ve tek bir odadan giriş yapıp iki oda olarak kullanılabilir olma özelliğidir (bağlantılı-connecting room). Bağlantılı odalar genellikle çok çocuklu veya geniş aileler için düşünülmüştür. İki ayrı odanın içeriden birbirine bir kapı ile bağlantılı olması bu ismi almasına neden olmuştur. Kullanım özelliği olarak ise anne baba bir odada kalırken çocuklar da diğer odada kalmaktadır.

Bitişik odalar (adjoining room) genellikle arkadaş grupları ve aynı seyahat acentesi tarafından getirilen konuklar için kullanılan yan yana odalardır. İçeriden birbirine bağlantısı yoktur ve diğer odaya geçebilmek için öncelikle koridora çıkılması gerekir.

Bu odalar otelcilik terminolojisi içinde connecting (bağlantılı) ve adjoining (bitişik) odalar olarak ifade edilir.

Konaklamak isteyen kalabalık ailelere bağlantılı veya bitişik odaların verilmesi tercih edilmelidir. Çünkü diğer odalar bu tip konaklamalar için uygun değildir. Konuklar hem kendilerine ait bir oda olsun isterler hem de çocuklarından bir oda dahi olsa uzak olmak ya da ayrı kalmak istemezler. Bu gibi odalar, konuklara, hem kendilerine ait bir alan, hem de çocuklarını merak etmeyecekleri bir fiziki yapı sunduğundan tercih edilmektedir.

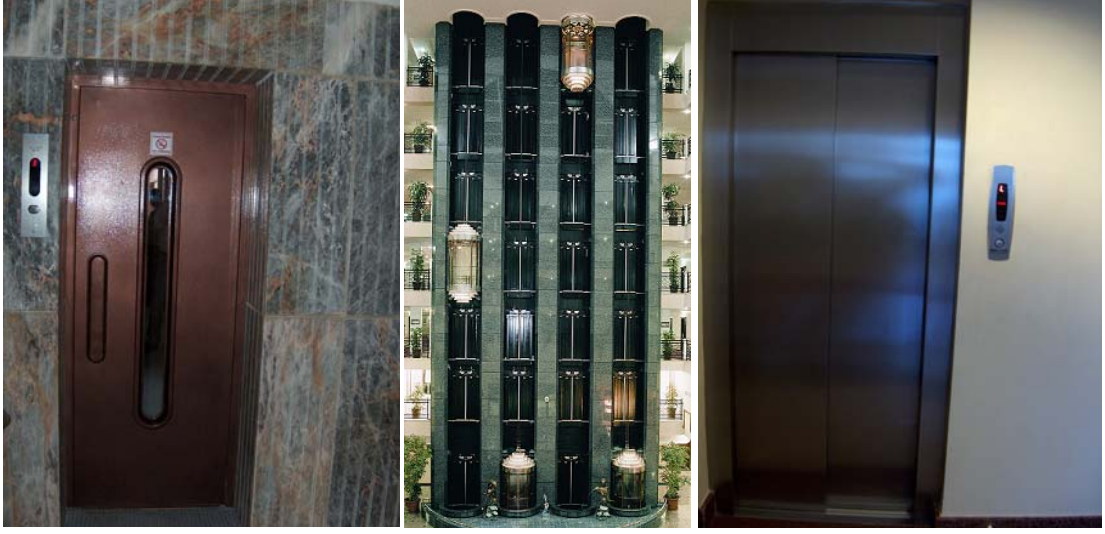
Resepsiyonist gelen konukların durumuna göre (kişi sayısı, yakınlık derecesi vb.) bu tip odaları önermeli ve tahsis etmelidir.

2.5. Asansör Fobisi Olan Konuklara Zemin Kattan veya Merkezi Oda Tahsis Etme

Konaklama işletmelerine rezervasyonlu veya rezervasyonsuz gelen konuklara oda verilirken onların kişisel özellikleri de göz önüne alınmalıdır. Yaşlı, özürlü, hasta ya da asansör korkusu olan konuklara oda önerirken ya da verirken dikkat etmek gerekir.

Oda verilirken, yürümekte, ayakta kalmakta zorlanan yaşlı veya hasta konuklar için giriş ya da zemin kattaki odalar tercih edilmelidir. Bu tip konuklara yakın yerlerden oda tahsis edileceğini söylemek aynı zamanda odanın satışını da kolaylaştıracaktır. Özellikle yaşlı konukların fazla merdiven çıkmaması için merdivenlere veya asansöre, lobiye ve restoranlara gidebilmek için fazla yürümek istemeyecekleri asansörde fazla ayakta kalamayacakları her zaman dikkate alınmalıdır. Özellikle geniş bir alana yayılmış konaklama işletmelerinde (tatil köyü vb) merkezi hizmet alanlarına yakın odalar tahsis edilmelidir.

Kapalı ve küçük yerlerde kalma korkusu (klostrofobi) olan konuklar asansörü de kullanmak istemeyeceklerdir. Bu tip konukların bu özel durumları da göz ardı edilmemeli ve oda verirken; asansörle ulaşılmayan ya da kolaylıkla merdiven kullanılacak giriş katları ya da birinci katlar tercih edilmelidir. Bu tip konuklara da yakın yerlerden oda tahsis edileceğini söylemek aynı zamanda odanın satışını da kolaylaştıracaktır.



Resim 17: Konaklama işletmelerinde kullanılan asansör çeşitleri

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğun özelliklerine uygun oda tahsis ediniz.➤ Satışları mümkün olduğu kadar aynı katlarda toplayınız.➤ Konuklara çok alternatif sunmak yerine iki ya da üç alternatif sununuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Nazik olunuz.➤ Güzel konuşunuz.➤ İyi iletişim kurunuz.➤ Dikkatli olunuz.➤ Detaylara özen gösteriniz.➤ Zamanı iyi kullanınız.➤ İnisiyatif kullanınız.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmayı kendiniz ya da arkadaşınızın gözlemlemesini sağlayarak değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
	İşlem Basamakları		
1	Odaların alt kattan üst kata doğru satılmasını sağladın mı?		
2	Oda satışlarını mümkün olduğunca aynı katlardan yapılmasını sağladın mı?		
3	Misafire çok alternatif sunma yerine iki ya da üç alternatif sunarak satış yaptın mı?		
4	Bağlantılı veya bitişik odaları çocuklu veya kalabalık ailelere satılmasını sağladın mı?		
5	Asansör fobisi olan konuklara zemin kattan veya merkezi oda tahsis ettin mi?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma			
1	Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandın mı?		
2	Zamanı iyi kullandın mı?		

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

A. Aşağıdaki soruları yanıtlayınız.

1. Neden odalar alt kattan üst kata doğru satılmalıdır? Açıklayınız.
2. Neden oda satışları mümkün olduğunca aynı katlardan yapılmalıdır? Açıklayınız.

B. Aşağıda verilen sorularda doğru seçeneği işaretleyiniz.

3. Aşağıdakilerden hangisi, zemin ya da giriş katta oda tahsisini zorunlu kılan kişilerden değildir?
A) Yaşlılar
B) Çocuklar
C) Hastalar
D) Özürlüler
4. Aşağıdakilerden hangisi oda satışı yapan bir resepsiyonistin bilmesi ve uygulaması gereken hususlardan biri değildir?
A) Odaların dezavantajlarını, avantaja çevirebilmeli
B) Satılacak olan oda hakkında bilgi sahibi olmalı
C) Konukların odalarına kadar bizzat eşlik etmek
D) Odanın afiş fiyatını vermeli, fakat fiyatta ısrar etmemeli
5. Konaklama işletmelerinde bağlantılı ve bitişik odaları aşağıdakilerden hangisi ifade eder?
A) Single room-Double Room
B) Connecting room-Adjoining room
C) Suit-Presidential Suite
D) Corner room-Triple room

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevaplarınızı belirleyerek kendinizi değerlendirebilirsiniz.

Verdiğiniz cevaplar arasında yanlışlar varsa; eksikliklerinizi modüldeki konuya dönerek ya da çevrede bulunan konaklama tesislerinde konuyu araştırarak ve sınıf ortamında arkadaşlarınız veya öğretmeninizle ilgili konuyu tartışarak tamamlayabilirsiniz.

Eğer tüm sorulara doğru cevaplar vererek, kendinizi bu faaliyet alanındaki konularda yeterli görüyorsanız modül değerlendirme aşamasına geçebilirsiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Modül faaliyetleri ve araştıma çalışmaları sonucunda kazandığınız bilgi ve becerilerin ölçülebilmesi için öğetmeniniz size ölçme araçları uygulayacaktır.

Ölçme sonuçlarına göre sizin modül ile ilgili durumunuz öğretmeniniz tarafından değerlendirilecektir. Kazanmış olduğunuz bilgi ve becerileri, çalışacağınız konaklama tesislerinde işletme prosedürlerini daha rahat bir şekilde uygulamak için kullanabileceksiniz.

Bu değerlendirmeler sonucunda başarılı olduysanız öğretmeninizle iletişim kurarak bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

CEVAP ANAHTARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	Konuğa öncelikle odanın değeri satılmalı ve odanın özelliklerinden bahsedilip, en son olarak fiyat açıklanmalı.
2	Çünkü konuklar işletmede çok farklı nedenlerle konaklar. Bazı konuklar gezmek ve dinlenmek için, bazıları iş veya sağlık için bazıları da bir kongreye katılmak için gelmiş olabilirler. Bu durumda kalış amaçları farklı konukların, işletmeden beklentileri de farklıdır.
3	D
4	A
5	C

ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	Çünkü boş olan katlardaki koridor ve balkon ışıklarının yakılmaması elektrik tasarrufu sağlar ve aynı zamanda oda servisinin de iş organizasyonunu kolaylaştırır.
2	Çünkü genellikle çok çocuklu aileler ya arkadaş grupları ve seyahat acentesi tarafından getirilen gruplar aynı katlarda kalmayı tercih ederler. Ayrıca aynı katlarda oda satışı grup check-out'larında bell-boy'un işini kolaylaştırır.
3	B
4	C
5	B

KAYNAKLAR

- ERASLAN, Nevzat, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- GÖKDENİZ, Ayhan, **Önbüro Operasyonları ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- GÜROL, Gülol, Mehmet, **Resepsiyon Muhasebe**, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul, 1997.
- MISIRLI, İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulaması**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- MISIRLI, İrfan, **Önbüro Öğretmen El Kitabı**, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1992.
- ŞENER, Burhan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- ÖZDEMİR, Kerem, **Yayımlanmamış Önbüro Ders Notları**, (Teksir, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi), Bursa, 2005.