**Το Ξενοδοχείο Γενικά**

**Σύμφωνα και με αυτά που έχουμε αναφέρει στα μαθήματά μας, η λειτουργία του Ξενοδοχείου είναι πολύπλοκη και για αυτό είναι χρήσιμο να γνωρίζουμε τον κατάλληλο τρόπο.**

**Συνήθως το ξενοδοχείο αποτελείται από διάφορα βασικά τμήματα όπως είναι η Υποδοχή,το τμήμα Ορόφων, το εστιατόριο , το μπαρ , η συντήρηση, το Σπα κτλ.**

**Γνωρίζουμε ότι ανάλογα το μέγεθος αλλά και την κατηγορία του δωματίου, μπορεί να έχουμε και παραπάνω τμήματα.**

**Για παράδειγμα σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο 200 δωματίων και κατηγορίας 5 αστέρων, θα έχουμε 1 τμήμα υποδοχής και 1 τμήμα ορόφων και συντήρησης, αλλά θα έχουμε 2 Εστιατόρια , 2 Μπαρ , τμήμα Δημοσίων Σχέσεων (Guest Relations) κτλ.**

**Όπως έχουμε πει ανάλογα την κατηγορία του ξενοδοχείου διαμορφώνονται και οι απαιτήσεις των πελατών.Αυτό συμβαίνει επειδή η τιμή που έχει πληρώσει ο πελάτης που έκλεισε σε ξενοδοχείο 5 αστέρων είναι πολύ υψηλότερη από αυτή που έκλεισε ένας πελάτης σε ξενοδοχείο 4 αστέρων.Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να διαμορφώνονται ανάλογα και οι απαιτήσεις τους.**

**Γενικά όμως ανεξαρτήτου κατηγορίας θα πρέπει να είμαστε σωστά οργανωμένοι και να προσφέρουμε τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες , που αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα την μέγιστη εξυπηρέτηση άρα και την ικανοποίηση του πελάτη.**

**Ένας βασικός γνώμονας είναι οι κριτικές που παίρνουμε από τους πελάτες που διέμειναν στο ξενοδοχείο και οι οποίες έχουν καθοριστικό ρόλο στην λειτουργία του, αλλά και στην διαμόρφωση της πληρότητας καθώς και των τιμών.**

**Εμείς σε όποια κατηγορία ξενοδοχείου εργαζόμαστε, θα πρέπει να προσφέρουμε τα μέγιστα για την ικανοποίηση του πελάτη και να προσπαθούμε να βελτιωνόμαστε συνεχώς.**

**Σε όποιο τμήμα εργαζόμαστε θα πρέπει να γνωρίζουμε πολύ καλά την λειτουργία του, και να είμαστε γνώστες της υπηρεσίας που καλούμαστε να προσφέρουμε.**

**Είναι πολύ σημαντικό να γνωρίζουμε 1 ξένη γλώσσα όπως τα Αγγλικά, αλλά θα ήταν ακόμα καλύτερα η γνώση και ακόμα άλλης μίας ή και παραπάνω.**

**Τέλος είναι πολύ σημαντικό να έχουμε όσο το δυνατόν καλές εργασιακές σχέσεις με τους συναδέλφους μας, ούτως ώστε να γίνεται η εργασία μας σε ευχάριστο κλίμα το οποίο με την σειρά του μεταφέρεται στην πιο ευχάριστη εξυπηρέτηση των πελατών.**