

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, misafir kabulden çıkış işlemlerine kadar resepsiyon işleyişini ve resepsiyonun genel düzenini belirlemektir.

2. Genel Koşullar

Check in saati: 14:00 sonrası

Check out saati: 12:00 öncesi

Kahvaltı Saati: Hafta arası: 07:30 - 10:30

Hafta Sonu: 07:30 - 11:30

Late Check Out : Standat check out saati 12:00 öncesi olmasına rağmen, check out için ilave zaman isteyen misafirlere odanın aynı gün içinde bir başka blokajı yoksa bir saat ilave süre verilir. Check out zamanını daha fazla uzatmak isteyen misafirlere, eğer aynı oda için blokaj yoksa ve otel doluluk oranı %70 altındaysa, saat 19:00'a kadar check out opsiyonu kaldığı son gün oda fiyatının %40 kadarı bedel karşılığında verilir.

İlave yatak: Misafirin odasına 2 yaş üstü çocuk yada erişkinler için ilave yatak talep etmesi halinde uygulanacak bedeldir. Rezervasyon esnasında girilmiş olması esastır. Eğer rezervasyon esnasında girilmemişse, check in esnasında girişi yapılır. İlave yatak bedeli 15 Euro / Gün olarak uygulanır. Bir odaya en fazla bir adet ilave yatak konulabilir.

2 yaş altı çocuk uygulaması: 2 yaş altı çocuklar için ücretsiz yatak (Beşik) verilir.

Mini veya Maksibar: Standart oda ve süite odalarda minibar, dairelerde ise Maksibar uygulaması vardır. Mini ve maksibarlardaki tüketim günlük olarak takip edilir, Tüketime ilişkin adisyon formları resepsiyona teslim edilir.

Transfer: Otellerimizde konaklayacak ya da konaklayan misafirlere sunulan uygulanan transfer hizmetleridir. Transfer hizmeti anlaşmalı transfer şirketi tarafından yapılır. Transfer rotaları ve uygulanacak ücretler Transfer Prosedüründe belirtilmiştir.

Kahvaltı Bedeli: Kahvaltı hariç rezervasyon yapmış misafirlerimiz eğer kahvaltı talep ederse uygulanacak kahvaltı bedeli kişi başı 6 Euro dur.

Sigara Uygulaması: Odalarımızda Yasa gereği sigara içmek yasaktır.

İptal opsiyonu: Kesinleşmemiş rezervasyonlar (Refundable) 3 gün öncesine kadar iptal edilebilir. Kesin rezervasyonlar için iptal hakkı yoktur. Koşula aykırı yapılan rezervasyon iptallerinde yapılacak işlemler prosedür içeriğinde tanımlanmıştır.

No Show: Misafirin rezervasyonu olduğu halde konakl ama yapmadığı durumlardır.

Send away: Otelimizin overbook olması durumunda misafirlerin gruba bağlı bir başka otele ya da civar otellere gönderilmesi işlemidir. Rezervasyon bölümü tarafından takip edilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	1 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

Early Check In: Standart check-in saati 14.00 olmasına rağmen misafir erken giriş yapmak isterse ve rezervasyon yaptırdığı odası müsaitse bekletmeden girişi yapılır. Giriş sırasında normal check-in saati hatırlatılır. Misafir rezervasyonunu yaparken erken giriş talep ettiyse erken giriş sözü verilmez. Müsaitlik olması durumunda erken check in yapılabileceği bilgisi paylaşılır. Misafir giriş gününden bir gün önce aranarak erken giriş onaylanır ya da onaylanmaz.

3. Resepsiyon Düzeni

3.1 Resepsiyonda TV sadece şirket tanıtım filmleri için kullanılır. Tanıtım filmi dışında TV açık tutulmaz.

3.2. Müzik yayını olarak seçili playlist çalınacaktır. Seçili playlist dışında bir müzik çalınmaz.

3.3. Resepsiyonda grup şirketleri ve yönetim tarafından onay verilenler hariç tur şirketi, hamam, restoran vs broşür bulundurulmaz.

4. Misafir Seçimi

4.1. Genel ahlak kurallarına aykırı davranışlar sergileyen, diğer misafirleri rahatsız etme potansiyeline sahip misafirler için aşağıdaki uygulama yapılır.

4.2. Misafirler eğer walk in giriş yapmak isterse otelin dolu olduğu söylenerek kabul edilmezler.

4.3. Misafir Booking yada bir başka online kanal üzerinden rezervasyon yaptırmış ise, rezervasyonu iptal edilir, online kanal iletişim hattına misafirle ilgili sorun aktarılır ve rezervasyonun iptali istenir.

5. Karşılama

5.1. Misafir güler yüz ile karşılanır, göz kontağı kurularak selamlanır.

5.2. Misafirin ismi sorulur ve yolculuğunun nasıl geçtiği vs. sorularak giriş işlemlerine başlanır.

5.3. Misafir ismi öğrenildikten sonraki karşılaşmalarda ismi ile hitap etmeye özen gösterilir.

5.4. Giriş yapacak olan tüm misafirlere işlemleri devam ederken “hoş geldin içeceği” ikram edilir.

6. İşlemlerde Uygulanacak Kur:

6.1. Tahsilatın yapıldığı günkü Merkez Bankası Döviz Satış Kuru kullanılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	2 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

7.Check in

7.1. C/in süresi maksimum 5 dakika olmalıdır.

7.2. Misafirden girişte kimlik mutlaka sorulur, kimlik olmayan misafir için c/ in işlemi yapılmaz, konaklamasına izin verilmez.

7.3. Pasaport, ehliyet, askeri kimlik, nüfus cüzdanı, evlilik cüzdanı kimlik belgesi olarak kabul edilir.

7.4. Kimlik belgesi hiçbir zaman resepsiyonda alı konulamaz.

7.5. Acente, şirket veya online kanallardan gelen rezervasyonlarda gözüken isim, pasaport veya kimlik kartı ile doğrulanmalıdır, şayet misafir bu şartlara uymuyorsa rezervasyonu hem PMS ten hem de rezervasyon gelen kanaldan iptal edilir ve yeni rezervasyon yapılır.

7.6. Misafirin rezervasyonunda gözüken oda tipi, kişi sayısı, gece sayısı, oda fiyatı kişi ile konfirme edilir.

7.7. Misafirin odası upgrade edilmişse, rezervasyon yaptığı oda tipi, upgrade edilen oda tipi ve arasındaki fiyat farkı kendisine bildirilir. Misafirin yapılan upgrade işleminin farkında olması sağlanır.

7.8. Adres, telefon bilgileri alınır ve konaklama sözleşmesi imzalatılır.

7.8.1.Sözleşmenin birinci maddesinde misafirin açık adresi ve ardından ismi ve soy ismi yazılır. İngilizce formda önce adres sonra isim soy isim bilgisi doldurulur.

7.8.2.İkinci maddedeki kiralanan gayrimenkul adresi bölümüne ilgili tesisin açık adresi yazılır, oda numarası belirtilir. İngilizce formda önce oda numarası sonra adres bölümü doldurulur. Adres kısmı doldurulurken "Nar Hotels" gibi kısa ifadelerden kaçınılmalıdır. Bina numarası, sokak ismi gibi detaylar yazılmalıdır.

7.8.3. Üçüncü maddedeki konaklama başlangıç/bitiş tarihleri gün/ay/yıl şeklinde yazılır.

7.8.4.Dördüncü maddede kira bedeli anlaşılmiş fiyat üzerinden rakam kullanılarak yazılır, ilgili olmayan para birimlerinin üzeri karalanır, bir sonraki noktalı yerlere kira bedelinin o günkü merkez bankası satış kuru üzerinden Türk Lirası bedeli yazılır.

7.8.5.Sekizinci maddedeki tarih bölümü gün/ay/yıl şeklinde doldurulur.

7.8.6.Misafiri ilgilendiren imza bölümündeki ad, soyad, tarih bilgileri misafir tarafından el yazısı ile doldurulmalı ve imzalanmalıdır.

7.8.7.Oteli ilgilendiren imza bölümü kaşelenmeli ve imzalanmalıdır.

7.9. Oda anahtarları üzeri baskılı karton kılıf üzerine oda numarası yazılarak misafire teslim edilir.

7.10. Misafire e-mail veya sms almak isteyip istemediği sorulur konaklama kartının üstü işaretlenir.

7.11. Misafir birden fazla odayı ödüyorsa, ödemesini yapacağı odalar için form doldurulup imzalatılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	3 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

- 7.12. Oda numarası sesli söylenmez misafire gösterilir.
- 7.13. Misafirin otopark ihtiyacı varsa en yakın otopark tarif edilir.
- 7.14. Misafir araçları çalışanlar tarafından otoparka park edilmez.
- 7.15. Misafire ihtiyaç duyması durumunda kullanması için üzerinde otelin adresi ve telefonu bulunan kartvizit verilir.
- 7.16. Odalara rezervasyonda belirtilen sayının üzerinde misafir girişine izin verilmez.

8. Tahsilat

- 8.1. Rezervasyon ödeme tipine göre check in esnasında tahsilat alınır.
- 8.2. Check in esnasında tahsilat alınması gereken rezervasyon ödeme tipleri aşağıdaki gibidir:
- 8.2.1. Self Payment – Müşteri Peşin: Konaklama tutarı ile varsa ilave yatak tutarı, transfer tutarı check in esnasında tahsil edilir.
- 8.2.2. Konaklama bedeli check in esnasında tahsil edilen misafirlerin transfer bedeli, ekstra yatak gibi bedelelerde check-in esnasında tahsil edilir.
- 8.3. Check in esnasında tahsilat alınmayan ödeme tipleri aşağıdaki gibidir.
- 8.3.1. Firma Kredi: Misafire ait BB ücreti rezervasyonu yapan firma tarafından, extralar misafir tarafından ödenir.
- 8.3.2. Firma Full Kredi: Misafire ait BB ve extra harcamalar rezervasyonu yapan firma tarafından ödenir.
- 8.3.3. Firma Ön Ödeme: Firma yaptırdığı rezervasyonun ödemesini önceden yapmış olmalıdır.
- 8.3.4. Room Comp: Ücretsiz BB rezervasyonudur.
- 8.3.5. Full Comp: Ücretsiz BB rezervasyonu ve ekstralardan bedel alınmamasıdır.
- 8.4. Girişte alınmayan her ödemedan girişi alan personel sorumlu tutulur.
- 8.5. Tahsilatlar, “Rezervasyon, Tahsilat ve İade” Prosedürüne göre yapılır.
- 8.6. Ödeme tamamlandıktan sonra sistemden giriş işlemi yapılır.
- 8.7. C/in yapan misafirlere İstanbul haritası ücretsiz verilir.

9. Misafirin Odaya Yerleştirilmesi

- 9.1. Misafirin valizi varsa üzerine misafirin adı ve oda numarası bilgilerini içeren etiket takılır.
- 9.2. Bellboy misafire varsa el çantalarını da alarak odasına kadar eşlik eder.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	4 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

9.3. Bellboy misafiri odaya yerleştirirken aşağıdaki konularda kısaca bilgi verir.

9.3.1. Acil Çıkış Planı

9.3.2. Minibar/Maksibar

9.3.3. Ücretsiz ikramlar

9.3.4. Klima

9.3.5. TV

9.3.6. Safebox

9.4. Odasına yerleştirilen misafirin valizi en geç 15 dakika içinde Bellboy tarafından odasına teslim edilir.

10. İlave harcamaların işlenmesi

10.1. Misafirin kalış süresince oluşan ilave harcamaları hesabına günlük işlenir.

10.2. İlave harcamalar aşağıdaki gibidir .

10.2.1. Mini veya maksibar kullanımı (ürün cinsi ve adet olarak)

10.2.2. Late check out

10.2.3. Extra yatak

10.2.4. Transfer ücretleri (geliş, gidiş veya konaklama süresince gerçekleşenler)

10.2.5. Kahvaltı bedeli (Eğer kahvaltı hariç rezervasyon ise)

10.3. İlave harcamalar için belirlenmiş olan sabit fiyatlar uygulanır.

11. Minibar Tüketimlerinin Misafir Hesabına İşlenmesi

11.1. Minibar tüketimi için Minibar sorumlusu tarafından günlük adisyon düzenlenir.

11.2. Adisyonlar Resepsiyonist tarafından misafir hesaplarına işlenir.

11.3. Harcama girişleri PMS üzerindeki POS modülü kullanılarak yapılır. Giriş yöntemi ekli dokümanda açıklanmıştır. *(EK-PR702-5 Adisyon (POS) Modülü İle Minibar Harcama Girişi)*

11.4. Çıkış yapan misafirlerin minibarları kontrol edilmez, beyan usulü esastır.

11.5. Çıkış yapan misafirlerin çıkış işlemleri yapılırken ön büro personeli misafire minibar kullanımı olup olmadığını sorar beyana göre sisteme kullanımları işler.

11.6. Adisyon formu ile misafirin çıkarken beyan ettiği minibar kullanımı arasında farklılık varsa, fark zayı hesabına atılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	5 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

11.7. Minibar kullanımına itiraz eden misafirlerin itirazları kabul edilir, itiraz ettikleri tüketim zayı hesabına atılır. Misafirle minibar kullanımı tartışması yapılmaz, beyanı doğru kabul edilir.

12. Check out

12.1. Misafir güler yüz ile karşılanır, göz kontağı kurularak selamlanır.

12.2. Misafirin oda numarası istenir ve konaklamasının nasıl geçtiği vs. sorularak çıkış işlemlerine başlanır.

12.3. Daire-oda anahtarı istenir.

12.4. Misafirden minibardan gün içinde herhangi bir kullanım yapıp yapmadığı sorulur. Beyan ettiği tüketim sistemde ürünler seçilerek hesabına işlenir.

12.5. Misafirin hesabi kontrol edilir. Eksik ödemesi varsa "tahsilat prosedürü" uyarınca tahsil edilir.

12.6. Check out esnasında eğer varsa konaklama süresince oluşan ilave harcamalarında tahsil edilmesi ve hesabın kapatılmış olması zorunlu olan rezervasyon ödeme tipleri aşağıdaki gibidir.

12.6.1. Self Payment – Müşteri Peşin: Konaklama tutarı check in esnasında alınmış olmalıdır. Misafir çıkış yaparken, eğer varsa konaklama süresince oluşan ilave harcamalarında tahsil edilmiş ve hesabının kapatılmış olması zorunludur.

12.6.2. Firma Kredi: Misafire ait BB ücreti rezervasyonu yapan firma tarafından, extralar misafir tarafından ödenir. Misafir çıkış yaparken, eğer varsa konaklama süresince oluşan ilave harcamalarında tahsil edilmiş ve hesabının kapatılmış olması zorunludur.

12.6.3. Firma Ön Ödeme: Firma yaptırdığı rezervasyonun ödemesini önceden yapmış olmalıdır. Misafir çıkış yaparken, eğer varsa konaklama süresince oluşan ilave harcamalarında tahsil edilmiş ve hesabının kapatılmış olması zorunludur.

12.6.4. Room Comp: Ücretsiz BB rezervasyonudur. Misafir çıkış yaparken, eğer varsa konaklama süresince oluşan ilave harcamalarında tahsil edilmiş ve hesabının kapatılmış olması zorunludur.

12.7. Check out esnasında eğer varsa konaklama süresince oluşan ilave harcamaların tahsil edilmeyeceği rezervasyon ödeme tipleri aşağıdaki gibidir.

11.7.1. Firma Full Kredi: Misafire ait BB ve extra harcamalar rezervasyonu yapan firma tarafından ödenir.

11.7.2. Full Comp: Ücretsiz BB rezervasyonu ve ekstralardan bedel alınmamasıdır.

12.8. Fatura detayları sorulur.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	6 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

12.9. Faturalandırma işlemi tamamlanır. Detaylı işlemler **36. E-Fatura ve E-Arşiv Faturası İşlemleri** maddesinde açıklanmıştır.

12.10. Eğer misafir memnun ayrılıyorsa nazikçe yorumlarını paylaşması dilenir.

12.11. Misafir dilerse taksi çağırılır.

12.12. İyi yolculuklar veya iyi günler dilenerek yolcu edilir.

12.13. Misafirin varsa eşyalarının aracına kadar taşınmasına yardımcı olmak üzere Bellboy yönlendirilir.

13. No Show

13.1. Rezervasyonu olmasına rağmen check in yapmayan misafir sistem üzerinde no Show olarak raporlanır.

13.2. No Show misafirler için gerekli işlemler rezervasyon birimi tarafından yapılır.

14. Resepsiyonda Bulunması Gereken İkram Malzemeleri (Belirsiz süre ile devre dışı bırakılmıştır)

14.1. Resepsiyonda misafirlere ikram edilmek üzere sürekli çay çeşitleri, kahve, şeker, su ve karton bardak bulunmalıdır. Resepsiyondaki ikramlar aşağıdaki şekilde yapılır.

14.1.1. Hazır kahve, kahve kreması, Nar Hotel logolu esmer şeker, Nar Hotels logolu beyaz şeker, poşet çay

14.1.2. İçinde sıcak su bulunduran ve sürekli kontrol edilip tazelenen 2 adet termos (sadece sıcak su)

14.1.3. Cam sürahi içerisinde, oda sıcaklığında içme suyu

14.1.4. Yeterli miktarda karton bardak

14.1.5. Karıştırma çubuğu

14.1.6. Kağıt peçete

14.1.7. Nar Hotels logolu ıslak mendil

14.1.8. Porselen servis tabağı içinde günlük olarak hazırlanan çikolatalı kurabiyeler bulundurulur.

14.1.9. Garsonlarımızın mesai saatlerinde sıcak termoslar garsonlar tarafından, garsonların mesai saatleri dışında sıcak termoslar bellboylar tarafından kontrol edilmeli ve tazelenmelidir.

14.1.10. Yukarıdaki kurulumun yanında veya yakınında şık bir çöp kutusu bulundurulmalıdır.

14.1.11. Resepsiyonda masalar üzerinde kirli ya da bulaşık malzeme bekletilmez.

15. Shift Başlangıçlarında Yapılacak İşlemler

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	7 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

15.1. Devir İşlemleri aşağıda belirtildiği şekildedir:

15.1.1. Nakit ve kredi kartı kasa devri tam ve eksiksiz olarak ve imza karşılığı yapılır.

15.1.2. Shift içinde gerçekleşen olaylar ve alınan notlar eksiksiz öncelikle sözlü olarak aktarılır.

15.1.3. Kalan c/out ve c/inlerin bilgisi verilir.

15.1.4. Logbook kontrolü yapılır.

15.2. Her shift işe başladığında aşağıdaki raporları gözden geçirmeli ve durum hakkında bilgi sahibi olmalıdır.

15.3 Sabah shifti: 07:00 -15:00 olup gözden geçireceği raporlar:

15.3.1. Guest in house raporu

15.3.2. Arrival guest report

15.3.3. Departure guest report

15.3.4. Guest balance report

15.3.5. No show report

15.3.6. Arşive kaldırılacak dosyaların muhasebe birimine teslim edilmesi

15.4. Akşam shifti 15:00-23:00 olup gözden geçireceği raporlar :

15.4.1. Guest in house

15.4.2. Arrival guest reports

15.4.3. Guest balance report

15.4.4. Housekeeping odalar raporu

15.5. Gece shiftinde yapılacaklar 23:00-07:00 olup gözden geçireceği raporlar :

15.5.1. Aktif folyo raporu – POS gün sonu karşılaştırması

15.5.2. Gelmemiş rezervasyonların kontrolü

15.5.3. Gün sonu işlemi

15.5.4. Ertesi günün giriş formlarının hazırlanması ve backupların kontrol edilmesi

15.5.5. Arşive kaldırılacak dosyaların muhasebe birimine teslim edilmek üzere hazırlanması

16. Oda Set Up (Extra Yatak, Çocuk yatağı , VIP, Balayı,..)

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	8 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

16.1.Sabah Shiftine başlayan resepsiyonist, gün içinde check in yapması beklenen misafir odalarına uygulanacak setuplar için Kat Hizmetleri ve Yiyecek&İçecek departmanlarına bilgi verir.

16.1.1. Gün içerisinde uygulanacak VIP setup detayları resepsiyon görevlisi tarafından ekte örneği bulunan PR-701 - A11 belge numaralı VIP Order Form ile kayıt altına alınır.

16.1.2. Formda yer alan aşağıdaki bilgiler resepsiyon görevlisi tarafından doldurulmalıdır:

16.1.2.1. Misafir Adı Soyadı

16.1.2.2. Oda Numarası

16.1.2.3. Tahmini Varış Zamanı

16.1.2.4. Sebebi

16.1.2.5. VIP Türü

16.1.3. Yiyecek&İçecek departmanı tarafından VIP setup hazırlanır ve odada konumlandırılır.

16.1.3.1. Tarih, Saat bölümü Yiyecek&İçecek departmanı tarafından doldurulur.

16.1.3.2. Yiyecek&İçecek Müdürü formu imzalar ve bir kopyasını alır.

16.1.5 Kat Hizmetleri Departmanı tarafından odadaki VIP setup kontrol edilir ve onaylanır.

16.1.3.3. Kat Hizmetleri Müdürü formu imzalar ve bir kopyasını alır.

16.1.4. Form Ön Büro Müdürü tarafından kontrol edilir ve imzalanır.

16.1.4.1. Orijinal kopya Ön Büro departmanı tarafından misafir dosyasına eklenir.

“VIP Order Form üç nüshalı ve otokopili olarak bastırılır. (Bu madde Basılı ve Görsel Malzemeler Prosedürüne eklenecektir)”

16.2. Uygulanabilecek oda set up listesi aşağıdaki gibidir.

16.2.1. İlave Yatak

16.2.2. Çocuk Beşiği

16.2.3. VIP1: Meyve Tabağı (muz, kivi, elma, üzüm) mevsimler değişiklik gösterebilir.

16.2.3.1. Satın alma üst limiti 6 TL'dir.

16.2.4. İkram kategorisi dışında kalan ücretli set-up ve oda servisi paketleri için ilgili prosedürü kontrol ediniz. (Bkz: PR709 Rezervasyon Tahsilat ve İade Prosedürü)

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	9 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

17. Telefonlara Cevap Verme

17.1. İç hat ve dış hat farkı gözetmeksizin telefonlar en fazla üç çalışta cevaplanmalıdır.

17.2. Dış hat telefonları “.... otel iyi günler, iyi akşamlar, iyi geceler, telefonu açan personel ismi, nasıl yardımcı olabilirim” ibaresiyle cevaplanmalıdır. Telefondaki kişi dikkatle dinlenerek ilgili bölüme aktarılmalı ya da telefonda gerekli bilgi verilerek misafir memnuniyeti sağlanarak konuşma gün saatine göre iyi dilekte bulunarak, otelimizi aradığınız için teşekkür ederiz ibaresiyle sonlandırılmalıdır.

17.3. İç hat telefon cevaplanırken departman ve personel ismi bilgisi verilir.

18. Misafir İstek Ve Şikâyetlerinde Yapılması Gerekenler

18.1. Öncelikle misafir isteği ve şikâyeti dikkatle dinlenerek anlaşılmalıdır.

18.2. Maddiyata dayananlar (odamda param çalındı tarzında) hariç şikâyetler aşağıdaki gibi ele alınır.

18.2.1.Konuya misafirden özür dileyerek şikâyet konusu ele alınmalıdır.

18.2.2.Sinirli ve kızgın misafir ile konuşurken çok sakin davranılmalı kendisini anladığını belirten mimikler ile beraber yumuşak cümleler kullanılmalıdır.

18.2.3.Şikâyet konusu derhal ele alınarak gerekli departmanlar bilgilendirilerek çözüm yoluna gidilmelidir.

18.2.4. Misafire bu da yeterli gelmezse Ön Büro Müdürü konu hakkında bilgilendirilip misafir ile görüştürülmelidir.

18.2.5.Tüm misafir şikâyetleri günlük şikâyet formuna not edilir.

18.3. Maddiyata dayanan şikâyetler için yorum yapılmaz, Ön Büro Müdürü bilgilendirilir ve derhal misafir ile iletişim kurması sağlanır.

18.4. Otelin fiziki şartlarının müsaade ettiği her türlü istek ve arzu yetki sınırları dahilindeyse personel tarafından değilse otel müdürüne bilgi verilerek misafir memnuniyeti sağlanmalıdır.

19. İstek ve Şikâyet Formu Uygulaması

19.1 Misafirlerin istekleri, şikâyetleri ya da misafirler tarafından dile getirilmese dahi personel tarafından şahit olunan aksaklıklar forma işlenir.

19.2 Her gün, bir önceki güne ait formlar Ön Büro Müdürü tarafından toplanır, Raporlama Birimine teslim edilir

19.3. Formlar değerlendirmeye tabi tutulup raporlanır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	10 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

20. Log Book Uygulaması

20.1. Resepsiyonda gün içinde gerçekleşen ve bir sonraki shift boyunca takip edilmesi gereken her türlü bilgi ile günlük kur logbookta tutulur.

21. Misafir Gizlilik Kuralları

21.1. Otellerimizde konaklayan misafirlerimizin tüm bilgileri gizlidir.

21.2. Otele gelen konaklayan misafirler hakkında hiçbir bilgi otele gelen ya da telefon açarak bilgi almak isteyen üçüncü şahıslara yasal yaptırımlar haricinde verilemez.

22. Odalara Ziyaretçi Kabulü

22.1. Odalara ziyaretçi girişine izin verilmez.

23. Resepsiyonda Kullanılan Basili Evrakların Takibi

23.1. Resepsiyonda kullanılıp stok takibi yapılan evraklar aşağıdaki gibidir.

23.1.1. Fatura

23.1.2. Konaklama Sözleşmesi

23.1.3. Şikayet Takip Formu

23.2. Resepsiyonda bulunan evrakların stok kontrolü Resepsiyon Şefi tarafından yapılır ve azalan stoklar Depodan talep edilir.

24. Resepsiyon temizliği

24.1. Resepsiyon yer, duvar ve eşya temizliği tam ve eksiksiz olmalıdır.

24.2. Resepsiyon, genel tuvaletler ve asansör temizliği Kat Hizmetleri Departmanı tarafından yapılır.

24.3. Genel tuvaletler ve asansör temizliği Belboy tarafından sürekli kontrol edilmelidir.

24.4. Yerlerde ve tuvaletlerde çöp, kağıt vs. bulunmamalı, anında toplanmalıdır. Yüzeysel temizlik Belboy tarafından sürekli yapılmalıdır.

24.5. Yüzeysel temizliğin yeterli olmadığı durumlarda yada gün içinde kirlenme durumunda, resepsiyon görevlisi Kat Hizmetlerinden temizlik yapılmasını talep eder.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	11 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

24.5. Temizlik şikayetleri “ İstek ve Şikayet Fomu” na kaydedilir.

25. Sahipsiz Eşya Bulunması Halinde Yapılacaklar

25.1. Öncelikle eşya şeffaf plastik torba içine konularak muhafaza altına alınır.

25.2. Sahipsiz eşyalar için PR711 Sahipsiz ve Kayıp Eşya Prosedürü uygulanır.

26. Arşive Teslim Edilecek Evraklar :

26.1. Check out yapan misafirlerin evrakları, bir gün sonrasında arşive kaldırılmak üzere Ön Muhasebe görevlisine teslim edilir.

26.2. Arşivlenmek üzere teslim edilecek evraklar aşağıdaki gibidir.

26.2.1. Fatura

26.2.2. Pasaport fotokopisi

26.2.3. Kredi Kart slipi

26.2.4. Sözleşme

26.3. Evraklar her bir rezervasyon için set olarak zımbalanmış halde teslim edilir.

27. Kasa Mevcutları ve Arşivlenecek Evrakların teslimi

27.1. Kasalarda bulunan nakit para ve arşive kaldırılacak evrak setleri günlük olarak Ön Muhasebe Sorumlusu’na teslim edilir.

27.2. Teslim iki tarafın imzaladığı form ile yapılır.

27.3. Form üzerinde aşağıdaki bilgiler yer alır:

27.3.1. Teslim edilen faturaların başlangıç ve bitiş numaraları

27.3.2. Teslim edilen nakitlerin tutar ve döviz cinsi

27.3.3. Teslim eden ve Teslim alanın Adı, Soyadı

27.3.4. Tarih, saat

28. Ticari Faaliyet Yasağı:

28.1. Resepsiyon görevlileri kendi namlarına aşağıda örnekleri verilen ticari faaliyette bulunamaz.

28.1.1. Transfer hizmeti satışı

28.1.2. Tur Satışı

28.2. Resepsiyon görevlileri Komisyon karşılığı misafirlere hizmet pazarlayamaz.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	12 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

29. Blokaj İşlemleri :

- 29.1. Oda Blokaj işlemleri Rezervasyon Departmanı ve Ön Büro Müdürü tarafından yapılır.
- 29.2. Resepsiyon görevlilerinin blokaj atama yetkisi yoktur.
- 29.3. Blokaj işlemlerinde değişiklik talep edildiğinde Rezervasyon departmanı veya Ön Büro Müdürü'n den talep edilir.
- 29.4. Blokaj İşlemlerine ilişkin işleyip Rezervasyon, tahsilat ve lade prosedüründe belirtilmiştir.

29. Resepsiyon Kadrosu

- 29.1. Resepsiyon departmanı Bellboy, Resepsiyonist, Ön Büro Şefi ve Ön Büro Müdürü olmak üzere 3 farklı görevle yürütülür.
- 29.2. Bellboy, görevdeki resepsiyoniste
- 29.3. Resepsiyonist Ön Büro Şefine
- 29.4. Ön Büro Şefi Ön Büro Müdürüne bağlı çalışır.

30. Misafir Memnuniyeti

Misafirlerin otelimizden memnun ayrılması, Booking.com, Tripadvisor.com gibi sitelerde yaptıkları olumlu değerlendirmeler otelimiz için büyük önem taşır.

- 30.1 Misafirlerin otelimizden memnun ayrılması, booking, tripadvisor gibi sitelerde yaptıkları olumlu değerlendirmeler otelimiz için büyük önem taşır.
- 30.2. Misafirlerimizi memnun etmek için yakın diyalog kurulur, sorunlarına çözüm üretilir.
- 30.3. Misafirlerimizin karşılaştıkları sorunlar hakkında Ön Büro Müdürü ve Guest Relations Yöneticisi bilgilendirilir. Gerekirse misafir ile temas kurması sağlanır.
- 30.4. Misafirlerimin Booking.com, Tripadvisor.com gibi sitelerde otelimiz hakkında yapacakları olumlu yorumlar, önbüro personelinin performans kriteri olarak kabul edilir

31. Oda Değişimi (Room Change)

- 31.1. Misafirin tesislerimizdeki başka bir odaya transfer edilmesi işlemidir.
- 31.2. Bölgeler arasında oda değişimi sadece Nar Pera Hotel ve Nar Galata Mansion lokasyonları arasında yapılabilir.
- 31.3. Oda değişimi aşağıdaki durumların birinin veya bir kaçının gerçekleşmesi sebebi ile yapılır.
 - 31.3.1. Misafir oda ile ilgili şikayetlerinin bulunması

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	13 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

31.3.2. Misafirin konaklaması devam ederken, odada veya bina genelinde teknik bir arıza oluşması

31.3.3. Misafirin ücret farkını ödeyerek üst kategorideki bir odada konaklamak istemesi

31.4. Oda değişimi uygulaması için izlenecek adımlar:

31.4.1. Resepsiyon görevlisi tarafından Ön Büro Müdürü veya Otel Müdüründen onay alınır.

31.4.2. Değişim yapılacak oda PMS üzerinde bloke edilir.

31.4.3. Misafirin odası değiştirilir.

31.4.4. Misafir fiziksel olarak yeni odasında yerleştikten sonra, PMS üzerinde oda değişimi kaydedilir

31.4.3.1. PMS’de oda değişim kaydı açma yetkisi aşağıdaki personelde bulunur.

31.4.3.1.1. Ön Büro Müdürü / Otel Müdürü

31.4.3.1.2. Rezervasyon Yöneticisi

31.4.5. Değişim sonrasında oda kullanılmış ise, durumu check out statüsüne alınır, kullanılmamış ise bakım statüsüne alınır.

31.4.6. Logbook’a oda değişim detayları kaydedilir: Misafir adı, tarih, değişim yapılan oda numarası, sorumlu personel ismi.

31.4.7. Oda değişiminin detayları Kat Hizmetleri ve F&B departmanına iletilir.

32. Chargeback İle Sonuçlanan Fraud Durumları İçin Alınacak Önlemler

32.1. Aşağıdaki ülke uyruğu misafirlerinin rezervasyonlarında sıklıkla fraud durumu ile karşılaşılmaktadır. Bunlar “Sakıncalı Ülke” olarak kabul edilir.

32.1.1. Congo

32.1.2. Camerun

32.1.3. Guatemala

32.2. Sakıncalı Ülke uyruklu misafirlerden nonrefundable tahsilat yapılmaz.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	14 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

- 32.3.** Sakıncalı Ülke uyuşuna tabi olmasına rağmen, OTA üzerinden farklı bir uyruk beyanıyla nonrefundable rezervasyon yapmış ve tahsilatı mail order yöntemi ile yapılmış olan misafirlerin;
- 32.3.1.** Mail order tahsilatı yapılan kredi kartının ibrazı talep edilir, misafirin şahsına ait olduğu teyit edilir ve fotokopisi alınır, check-in yapılır.
- 32.3.2.** Mail order tahsilatı yapılan kredi kartı misafirin şahsına ait değilse misafire aşağıdaki opsiyonlar sunulur.
- 32.3.2.1. Kendi adına ait kredi kartı (PIN girişi yapılarak) ile tahsilat yapılır.
- 32.3.2.2. Nakit tahsilat yapılır.
- 32.3.3.** Misafir mail order tahsilatı yapılan kredi kartını ibraz edemezse ya da **32.3.2** maddesinde sunulan opsiyonları kabul etmezse check in yapılmaz, rezervasyon iptal edilir, mail order ile yapılan tahsilat, tahsilatın yapıldığı kart sahibine iade edilir.
- 32.4.** Chargeback talebi ile karşılaşılan rezervasyonları yapan misafirin ismi, rezervasyon numarası PMS’de karalisteye ilave edilir.
- 32.5.** Chargeback talebi ile sonuçlanmış rezervasyonların bilgisi OTA firmasına fraud olarak rapor edilir.

33. Lobide Kullanılan Basılı ve Görsel Malzemeler

- 33.1.** Resepsiyon deski ve lobide kullanılan basılı ve görsel malzemelerin sorumluluğu Resepsiyon Departmanındadır.
- 33.2.** Malzeme listesi aşağıdaki gibidir. Malzemelerin örnek görsellerine PR716 Basılı ve Görsel Malzemeler Prosedüründen ulaşılabilir.
- 33.2.1. 001 Bagaj Kartı: Misafirlerin bagajlarına oda numaralarını kaydetmek için kullanılır. Bu malzemenin kullanımından bellboy sorumludur.
- 33.2.2. 005 Guest Relations Kartı: Resepsiyon deskinin üzerinde kullanılır. Malzeme için tasarlanmış özel pleksiglas standın (EK PR716 006 Guest Relations Pleksiglas Stand) haricinde bir yerde konumlandırılmaz. Uygulamanın sorumluluğu Ön Büro departmanındadır.
- 33.2.3. 008 Dijital Kapı Kartlığı: Misafirlere verilen oda kartları bu malzemenin içine konulur. Kartın üzerindeki alanlara, misafir adı ve oda numarası bilgileri yazılmalıdır. Uygulamanın sorumluluğu resepsiyonistlerdedir.
- 33.2.4. 018 Öneri/İstek/Şikayet Formu: Misafirlerin öneri, şikayet veya isteklerini yazabileceği iletişim formudur. Resepsiyon desklerinde özel standı içinde konumlandırılır. Yazılı formlar misafiler tarafından toplama kutusuna atılır. Uygulamanın sorumluluğu Ön Büro departmanındadır.
- 33.2.5. 027 Tesis Kartviziti: Tesis resepsiyonlarında misafirler ile paylaşılmak üzere bulundurulur. Malzemenin sorumluluğu Ön Büro departmanındadır.
- 33.2.6. 053 Promosyon Kartpostalı ve Zarfı (Discount Card)

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	15 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

- 33.2.7. Check-Out yapan tüm misafirlere verilir. Zarf verilirken “We hope you enjoyed your accomodation and would be more than happy to welcome you once again. Please accept this gift to remind us and be advised that discount will be valid for the reservations which are made from our website” şeklinde bir iletişim kurulmalıdır.
- 33.2.7.1. Zarflar bir gün öncesinden hazırlanmalıdır. Zarflar bir gün öncesinde 18:30’a kadar Ön Büro Departmanına teslim edilmelidir.
- 33.2.7.2. Zarfların üzerine ertesi gün çıkış yapacak misafirlerin isimleri yazılmalıdır.
- 33.2.7.3. Zarfların hazırlanmasından ofis asistanı sorumludur.
- 33.2.7.4. Zarfların kulakçığı kapatılmalıdır.
- 33.2.7.5. Ofis asistanına ertesi gün çıkış yapacak misafir listesinin verilmesi ve hazırlanan zarfların takip edilmesi / teslim alınması Ön Büro Departmanının sorumluluğundadır.
- 33.2.7.6. Discount Card örnek görseli PR716 Basılı ve Görsel Malzemeler Prosedüründe bulunmaktadır.
- 33.2.8. 054 Lobideki TV’ler İçin Tanıtım Slaytı: Resepsiyonu bulunan tüm tesislerdeki TV’lerde ekte örneği bulunan tanıtım slaytı video formatında oynatılır.
- 33.2.9. 055 Complimentary Breakfast Kartı: Check-In saatinden önce gelen ve kahvaltı hizmetinden yararlanmak isteyen misafirlere ücretsiz kahvaltı alabilmeleri için verilir.
- 33.2.10. 056 Galata Kahvehanesi ve Hezarfen Lokantası İndirim Kuponu: Check-In yapan her misafire oda anahtarı ile birlikte, “smart card holder” içine konarak verilir.

31. Kuru Temizleme ve Ütü Hizmetinin Verilmesi

- 31.1. Kat Hizmetleri departmanından gelen temiz ürünlere ait misafir kartı teslim alınır.
- 31.2. 031 Kuru Temizleme Kapı Kartı’nın iki fotokopisi alınır.
- 31.3. Kartın aslı yıkama torbası ile odalara gönderilmek üzere, kat hizmetleri görevlilerine teslim edilir.
- 31.4. Bir kopya resepsiyondaki misafir dosyasına eklenir.
- 31.5. Diğer kopya, yıkama firmasına iletilmek üzere depo sorumlusuna gönderilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	16 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

31.6.PMS üzerinde harcama girişi ekranından “Kuru Temizleme” seçeneği işaretlenerek, misafir kartında seçili olan ürünlerin kuru temizleme ve ütü bedelleri hesaplanır ve hizmet bedeli misafir folyosuna işlenir.

31.7.Kuru Temizleme ve Ütü Hizmeti fiyat listesi EK 36.5’dedir.

31.8.Temiz ürünler misafir odasına gönderilmek üzere Kat Hizmetleri Departmanına teslim edilir.

32. Misafirlerin İlaç Talep Etmesi Durumunda Yapılacaklar

32.1.Herhangi bir sebeple resepsiyon görevlisinden ilaç talep eden misafirlere, ilaç sınıfına giren hiçbir ürün verilemez.

32.2.Misafir ile dilerse (nöbetçi) eczane iletişim/ulaşım bilgileri paylaşılır.

32.3.Acil hastalık, yaralanma gibi durumlarda yapılması gerekenler PR712 Olağandışı Durumlar Prosedürü’nde açıklanmıştır.

33. Erken Çıkış Yapacağını Bildiren Misafirler İçin Lunch Box Servisi Verilmesi

33.1. Çıkış tarihinden bir gün önce erken çıkış yapacağını bildiren misafirlere lunch box servisi alabilecekleri bilgisi verilir.

33.2. Misafirlerin lunch box servisinden yararlanmak istemeleri durumunda ekli form (EK – 36.5. LUNCH BOX ORDER FORM) doldurulur ve Yiyecek İçecek Departmanına iletilir.

33.3. Lunch Box talepleri, formda yer alan çıkış tarihinden bir gün önce saat 15:00’a kadar Yiyecek & İçecek Departmanına iletilmelidir.

33.4. Lunch Box Order Form’da aşağıdaki bilgiler kaydedilmelidir:

33.4.1. Tarih, Saat

33.4.2. Misafir Adı, Soy Adı

33.4.3. Oda Numarası

33.4.4. Çıkış Saati

33.4.5. İmzalar

33.4.5.1. Ön Büro Müdürü

33.4.5.2. Yiyecek & İçecek Müdürü

33.4.5.3. Otel / Tesis Müdürü

33.5. Lunch Box servisi ile misafirlere sunulacak kahvaltı menüsünün içeriği PR707 Kahvaltı Prosedüründe belirtilmiştir.

34. Dijital Kilitli Kasaların Kilitli Kalması Durumunda Yapılacaklar

34.1.Kasaların dışarıdan müdahale açılması işlemi aşağıdaki durumlarda yapılabilir.

34.2.Check Out temizliği sırasında odada bulunan kasanın kilitli olduğunun tespit edilmesi.

34.3.Misafirin kaldığı odadaki kasanın bir kilitli durumda olduğunun tespit edilmesi.

34.4.Misafirin şifresini unuttuğunu bildirmesi.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	17 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

34.5.Kasalara dışarıdan müdahale yetkisi sadece Teknik Servis personelindedir. Kullanılan cihazların sorumluluğu ve kullanma yetkisi başka Ön Büro ve Kat Hizmetleri personeline devredilemez.

34.6.Misafirden gelen talep sonrasında kasalara yapılacak her müdahalede;

34.6.1. Teknik servis personeline Ön Büro departmanından bir personel eşlik etmelidir.

34.6.2. Kasanın açılması/resetlenmesi işlemleri misafirin gözü önünde yapılmalıdır. Misafir odasında bulunmadığı durumlarda kasaya hiçbir şekilde müdahale edilemez.

35. Sık Sorulan Sorular

35.1. Misafirlerin sıklıkla sorduğu sorular için verilebilecek cevaplar bu prosedürün ekindedir. (PR701-FR8 FAQs_Nar Pera Hotel, PR701-FR9 FAQs Nar Galata Mansion, PR701-FR10 FAQs_Nar Bagdatliyan Hotel)

36. E-Fatura ve E-Arşiv Faturası İşlemleri

36.1. Tesislerimizde basılı fatura yerine e-fatura ve e-arşiv faturası kullanılmaktadır. Örnek ektedir (**PR701-FR12 E-Arşiv Faturası Örneği**).

36.2. Fatura kesmeden önce misafirlerin e-fatura mükellefi olup olmadıkları öğrenilmelidir. E-fatura mükellefi şahıs veya firmalar aşağıdaki linkten sorgulanabilir. Uygulanacak işlemler **36.4.** nolu maddede açıklanmıştır. <http://www.efatura.gov.tr/efaturakayitlikullananicilar.html>

36.3.E-fatura mükellefi olmayan misafirler için aşağıdaki e-arşiv faturası işlemleri uygulanır.

36.3.1. E-arşiv faturaları misafirlerin sistemde kayıtlı e-posta adreslerine en fazla bir sonraki ayın 15'inde PDF formatında gönderilir (Dosya formatını görüntülemekte sorun yaşadığını ileten misafirlere *Adobe Acrobat Reader* uygulamasını ücretsiz edinebilecekleri iletilebilir).

36.3.2. E-faturayı misafir e-posta hesabına göndermek için Kesilen Faturalar ekranında ilgili fatura girdisine sağ tıklayarak ulaşılan menüden "*E-Arşiv Faturası Gönder*" seçilir.

36.3.3. Check-Out sırasında basılı fatura talep eden misafirlere "*Kesilen Faturalar*" ekranından fatura detayına giriş yapılarak, *Kaydet/Yaz* seçeneği ile basılı evrak verilebilir. Ayrıca faturanın e-posta hesabına gönderildiği misafire iletilmelidir.

36.3.4. Sorunsuz aktarım işlemi için aşağıdakilere dikkat edilmelidir:

36.3.5. Yabancı uyruklu misafirlerin pasaport numaraları, misafir kartı içerisindeki TC Kimlik No alanına girilmemelidir.

36.3.5.1. Şahıslar için faturalandırma ekranındaki VN kısmına 11 adet "1" girilmelidir.

36.3.5.2. TC Kimlik Numarası ve Vergi Numarası bulunmayan yurtdışı firmalarına fatura kesilirken ise 10 adet "1" girilmelidir.

36.3.6. Misafir kartı ekranında, yerli misafirler için TCKN 11 hane olarak doğru şekilde girilmelidir.

36.3.7. Faturalandırma ekranında, firma için fatura hazırlanırken VD ve VN alanı mutlaka doldurulmalıdır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	18 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

36.4. E-Fatura mükellefi firma ve şahıslar için izlenecek adımlar aşağıdaki gibidir:

36.4.1. PMS üzerinde misafirin faturası oluşturulur.

36.4.2. E-arşiv faturası ile ilgili herhangi bir işlem yapılmadan, muhasebe departmanına yazılı olarak bilgi verilir.

36.4.3. Muhasebe departmanı e-faturayı oluşturduktan sonra, e-fatura numarasını yazılı olarak ön büro departmanına iletir.

36.4.4. Misafir için PMS üzerinde oluşturulan faturaya, muhasebeden gelen e-fatura numarası girilerek işlem tamamlanır.

37. Polis Raporu İşlemleri

37.1. Gönderim öncesinde aşağıdaki kontroller yapılır:

37.1.1. PMS uygulamasına TC Kimlik No ve Pasaport bilgilerinin eksiksiz girildiği teyit edilmelidir.

37.1.2. Gönderim zamanı öncesinde polis listesi kontrol edilir. Listede kırmızı renkli olan misafirler kimlik bilgilerinde eksiklikleri olan misafirlerdir. Misafir kartı açılarak eksik dosyalar düzenlenir gönderim zamanı tüm kayıtların doğru olduğu kontrol edilir.

37.2. Gönderimin yapılması:

37.2.1. Gönderimler 23:30 ile en geç 01:30 arasında yapılmalıdır. Gönderim yaptıktan sonra tesise yeni giriş olursa ve saat 01:30'u geçmediyse yeniden gönderme yapılmalıdır. 01:30'dan sonraki girişler için aynı gün tekrar gönderim yapılmasına gerek yoktur.

37.2.2. PMS sisteminden alınan XML dosyası, bölgedeki emniyet birimine başvurularak alınan tesis kodu ve şifre kullanılarak AKBS Uçbirim programı aracılığı ile yapılır.

37.3. İnternet ya da elektrik kesintisi durumunda aşağıdakiler uygulanır:

37.3.1. Tesiste konaklayan kişilerin kimlik bilgileri listesi ile birlikte, tesisin bağlı bulunduğu emniyet birimine gece 03:00'a kadar müracaat edilmelidir. İki nüsha olarak alınan listenin bir örneği teslim alan polis memuruna imzalatılır ve dosyalanarak saklanır.

37.3.2. İnternet veya elektrik kesintisi dışındaki olası sorunlarda PMS uygulaması destek merkezi aranır ve teknik destek talep edilir.

37.4. Gönderim sonrasında XML dosyaları resepsiyonda kullanılan bilgisayarda arşivlenir. PMS uygulaması üzerinden alınan polis listesi çıktıları 5 yıl süre ile dosyalanır ve saklanır.

37.5. Sorumluluk

37.5.1. Polis listesinin gönderilmemesi, eksik ya da hatalı gönderilmesinden dolayı uygulanacak idari cezalardan vardiyada çalışan personel sorumludur.

38. Oda ve Dairelerde Yiyecek ve İçecek Tüketilmesine Dair Kısıtlamalar

38.1. Odalar

38.1.1. Kahvaltı salonlarında sadece açık büfe kahvaltı uygulaması bulunmaktadır. Odada kahvaltı operasyonu aktif değildir. Misafirlerimiz açık büfede sunulan ürünleri odalarında tüketmemelidir. (Bkz. PR707 Kahvaltı Prosedürü)

38.1.2. Odalara dışarıdan yiyecek ve içecek getirilmesi yasaktır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	19 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

38.1.3. Odalara paket servis ile yiyecek getirilmesi yasaktır, paket servis elemanlarının odalara çıkmasına izin verilmez.

38.1.4. Paket servis ile gelen yiyeceklerin lobi, kafe veya kahvaltı salonunun iç ve dış mekanlarında tüketilmesi de yasaktır.

38.2. Daireler

38.2.1. Dairelerde konaklayan misafirlerimiz dışarıdan yiyecek, içecek alışverişi yapıp dairelerine getirebilir.

38.2.2. Dairelere paket servis ile yiyecek, gıda malzemesi veya farklı ürünler gönderilmesine izin verilmelidir.

38.2.3. Paket servis geldiğinde odaya telefon ile ulaşıp bilgi verilmelidir.

39. Kahvaltı Satışları ile İlgili İşlemler

39.1. Tüm kahvaltı satışları, “kahvaltı” isimli departman bordrosu altından ile misafir folyolarına işlenir.

39.2. Kahvaltı satışı folyoya işlendikten sonra rezervasyon kartındaki pansiyon tipi BB olarak güncellenir ve kaydedilir.

39.3. Bir misafir konaklama süresince yalnızca belirlediği bazı günlerde kahvaltı almayı talep ederse, rezervasyon kartındaki fiyatlama sekmesi üzerinden fiyat detayı güncellemesi yoluyla, pansiyon tipi ilgili günleri etkileyecek şekilde değiştirilir.

38. Sorumluluk

Bu prosedürün uygulanmasından Ön Büro Müdürü, Ön Büro Şefi ve görevli resepsiyonist sorumludur.

EKLER

- PR701-FR1 Şikayet Takip Formu
- PR701-FR2 Tediye Makbuzu ve Evrak Teslim Formu
- PR701-FR3 Kısa Süreli Kiralama Sözleşmesi
- PR701-FR4 Short Term Lease Agreement
- PR701-FR5 Kuru Temizleme ve Ütü Hizmeti Fiyat Listesi
- PR701-FR6 VIP Order Form
- PR701-FR7 Lunch Box Order Form
- PR701-FR8 FAQs_Nar Pera Hotel
- PR701-FR9 FAQs_Nar Galata Mansion
- PR701-FR10 FAQs_Nar Bagdatliyan Hotel

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	20 / 21

 NAR TURİZM	PR701 RESEPSİYON PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR701
		Yayın Tarihi	02.09.2014
		Revizyon No	Rev.26
		Revizyon Tarihi	30.04.2018

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
Rev.15	08.06.15	053 Promosyon Kartpostalı ve Zarfı (Discount Card) eklendi.
Rev.16	15.06.15	Dijital Kilitli Kasaların Kilitli Kalması Durumunda Yapılacaklar maddesi eklendi.
Rev.17	16.06.15	Oda Değişimi maddesi güncellendi.
Rev.18	14.07.15	Sık Sorulan Sorular eklendi.
Rev.19	03.08.15	Aşağıdakiler eklendi: 054 Lobideki TV'ler İçin Tanıtım Slaytı 055 Complimentary Breakfast Kartı 056 Galata Kahvehanesi ve Hezarfen Lokantası Ücretsiz Ürün Kuponu
Rev.20	17.09.15	5. Karşılama maddesine "hoş geldin içeceği" ile ilgili detaylar eklenmiştir.
Rev.21	30.10.15	11.3.Harcama girişleri PMS üzerindeki POS modülü kullanılarak yapılır. Giriş yöntemi ekli dokümanda açıklanmıştır. (EK-PR702-5 Adisyon (POS) Modülü İle Minibar Harcama Girişi) maddesi eklenmiştir.
Rev.22	21.12.15	5. Karşılama maddesi güncellenmiştir.
Rev.23	02.03.16	36. E-Fatura ve E-Arşiv Faturası İşlemleri başlığı eklenmiştir.
Rev.24	13.02.17	37. Polis Raporu İşlemleri maddesi eklenmiştir.
Rev.25	14.07.17	Oda set-up uygulaması ile ilgili 16.2 nolu madde güncellenmiştir.
Rev.26	30.04.18	39. Kahvaltı Satışları İle İlgili İşlemler maddesi eklenmiştir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR701 -Rev.26	Sayfa No	21 / 21