



## Информирование об отеле + бронирование

- 1.** Приветствие гостя согласно принятому стандарту
- 2.** Уточнение имени гостя
- 3.** Информирование о категории и месторасположении отеля
- 4.** Информирование о номерном фонде отеля (количество номеров, категории, цены)
- 5.** Информирование о том, что входит в стоимость номеров
- 6.** Информирование о дополнительных бесплатных и платных услугах отеля
- 7.** Спросить, интересует ли гостя что-то ещё и ответить на вопросы
- 8.** Предложить забронировать номер
- 9.** Уточнение необходимых деталей (даты проживания, количество гостей, примерное время прибытия)
- 10.** Уточнение контактных данных гостя (ФИ, номер телефона, эл.почта)
- 11.** Уточнение необходимых предпочтений и пожеланий гостя к номеру
- 12.** Предложение подходящего номера, назвать его стоимость
- 13.** Уточнение необходимости включения пакетов питания

- 14.** Назвать общую стоимость проживания
- 15.** Спросить о способе оплаты проживания
- 16.** Предложить прогарантировать бронирование ( рассказать про правила гарантии и аннуляции бронирования)
- 17.** Спросить, нужно ли заказать трансфер (если да - уточнить детали)
- 18.** Подтвердить детали бронирования
- 19.** Спросить, можете ли помочь чем-нибудь ещё
- 20.** Поблагодарить гостя за выбор отеля, закончить разговор по стандарту
- 21.** Не забывать обращаться к гостю по имени (не меньше 3 раз)

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

[как это убрать?](#)