

## **AUFTRETEN**

Bitte bedenken Sie, dass sie als Mitarbeiter im Gästebereich, unser Repräsentant, also das Spiegelbild unseres Hauses sind. Unsere Gäste bezahlen dafür, um eine schöne Zeit bei uns zu genießen.

Durch Ihr persönliches Verhalten können Sie wesentlich zum angenehmen Aufenthalt unserer Gäste beitragen. Deshalb sind folgende Punkte NO-GOs:

- laut reden oder Streitgespräche führen
- in Gruppen versammelt herumstehen
- private Telefonate führen
- Alkohol während der Dienstzeit trinken
- im Gästebereich essen, trinken oder rauchen
- persönlichen Mißmut den Gast oder Kollegen spüren lassen.

Außerdem halten wir es für selbstverständlich, dass Sie auf Ihr Äußeres größten Wert legen und täglich sauber und gepflegt Ihren Dienst bei uns antreten. Achten Sie bitte stets darauf, dass Sie:

- ordentlich gekleidet sind
- geputzte Schuhe tragen - Herren bitte immer mit schwarzen Socken
- einen ordentlichen Haarschnitt tragen
- keinen unangenehmen Körpergeruch verbreiten
- saubere Fingernägel haben
- keinen übermäßigen Schmuck und Make-up tragen
- kein aufdringliches Parfum oder Rasierwasser benutzen

## **PRESENZA**

Tenete sempre a mente che, in quanto collaboratori a contatto col pubblico, siete lo specchio dell'impresa. I nostri ospiti pagano per godersi una bella vacanza qui da noi.

Il comportamento di ognuno contribuisce concretamente a un piacevole soggiorno dei nostri ospiti. Pertanto i seguenti punti sono assolutamente DA EVITARE:

- Discutere animatamente o parlare a voce molto alta
- Stare in piedi in gruppetto
- Fare telefonate private
- Bere alcool durante il servizio
- Bere, mangiare o fumare negli spazi comuni agli ospiti
- Far trasparire il proprio malcontento agli ospiti o ai colleghi

Diamo inoltre per scontato che è necessario iniziare il servizio puliti e curati e che va prestata attenzione al proprio aspetto esteriore. In particolare:

- Vestiario secondo le regole
- Scarpe pulite – gli uomini sempre con i calzini neri
- Portare i capelli in modo ordinato
- Non emanare odori corporei sgradevoli
- Unghie pulite
- Trucco e gioielli non devono essere eccessivi
- Non utilizzare profumi o lozioni dopobarba troppo forti

## **KLEIDERORDNUNG:**

Die Arbeitskleidung der Mitarbeiter/Innen in den verschiedenen Abteilungen besteht aus folgenden Teilen (sofern nicht vom Abteilungsleiter oder der Kleiderordnung anders kommuniziert):

### **REZEPTION**

#### **Männer:**

- Schwarze Hose
- Hemd
- Jacket

#### **Frauen:**

- Das in der Kleiderordnung vorgesehene Dirndl. Die Kleiderordnung hängt gut sichtbar im Backoffice.

### **RICHTLINIEN:**

- ◆ Alle Mitarbeiter/Innen tragen ein korrektes Namensschild. Das Namensschild wird vom Betrieb zur Verfügung gestellt und muss vom MitarbeiterIn in gutem Zustand gehalten werden.
- ◆ Alle Mitarbeiter/Innen tragen eine saubere, passende, gebügelte Arbeitskleidung in gutem Zustand
- ◆ Am Ende eines Arbeitsverhältnisses muss die Arbeitskleidung, welche die Schneeberg Hotels zur Verfügung gestellt haben, zurückgegeben werden
- ◆ Es gilt ein allgemeines Handyverbot am Frontoffice

## **REGOLAMENTO DEL VESTIARIO:**

L'abbigliamento da lavoro si divide a seconda dei reparti (tranne nei casi in cui venga comunicato diversamente):

### **RECEPTION**

#### **Uomini:**

- Pantaloni neri
- camicia
- giacca

#### **Donne:**

- Dirndl secondo l'ordinamenti interno. L'abbigliamento dev'essere elegante anche in back office.

### **LINEE GUIDA:**

- ◆ Tutti i collaboratori e collaboratrici devono portare correttamente una targhetta con il proprio nome. Questa viene messa a disposizione dall'hotel e dev'essere mantenuta in buono stato.
- ◆ I collaboratori/le collaboratrici devono indossare vestiti da lavoro in buono stato, puliti e stirati
- ◆ Alla fine di un rapporto lavorativo il vestiario messo a disposizione dev'essere restituito
- ◆ L'uso del cellulare è vietato in tutto il front office

## Dienstplan und Checklisten

Jeder Rezeptionsmitarbeiter erhält seine Dienstzeiten von der gesamten Woche anhand der Wocheneinteilung, die im Back Office spätestens am Samstag vor der darauffolgenden Woche aufgeschlagen wird und ist verpflichtet sich darüber zu informieren und diese einzuhalten. Sollten es Probleme oder Wünsche geben, können diese gerne an die dafür zuständige Person geäußert werden.

Des Weiterem gibt es für folgende Dienste Checklisten, von den Dienstinhabern abgearbeitet werden müssen:

- Check-Liste Back Office
- Check-Liste Frühdienst
- Check-Liste Spätdienst

Die Checklisten sind unter Rezeption/Checklisten abgespeichert.

## Check IN

Während des Check-In muss zusätzlich zu der notwendigen Datenerfassung der Gäste in unserem System (von einer Person: Vorname, Nachname, Geburtsdatum, Geburtsort, Wohnadresse, Dokument, Telefonnummer, Email-Adresse und von den restlichen Personen im selben Zimmer: jeweils Vorname, Nachname, Geburtsdatum und Geburtsort) versucht werden den Gästen so viel wie möglich an Informationen über unsere angebotenen Leistungen zu geben.

Bsp: einer anreisenden Familie mit 2 Kindern müssen wir alle Informationen über den Miniclub geben. Sollten nur 2 Erwachsene anreisen müssen wir sie über das Abendprogramm und die verschiedenen Aktivitäten wie z.B. Wanderungen oder Kurse informieren.

## Turni e Check List

Tutti i collaboratori trovano gli orari lavorativi della settimana seguente appesi nel back office entro il sabato. Spetta al collaboratore informarsi e rispettarli. Se dovessero esserci problemi o desideri, siete pregati di rivolgersi alla persona di riferimento.

Nel reparto del ricevimento ci sono delle check list diverse per turni lavorativo, che devono essere compilate da tutti i collaboratori ogni giorno:

- Check-List Back Office
- Check-List apertura
- Check-List chiusura

Le check list sono salvate nella cartella Rezeption/Checklisten.

## Check IN

Durante il check in oltre ad inserire nel nostro programma i dati obbligatori relativi all'ospiti (Nome, cognome, data, luogo di nascita, indirizzo, documento, nr. Di telefono e indirizzo e-mail di una persona, e nome, cognome data e luogo di nascita per tutte le altre persone presenti nella stessa camera) bisogna cercare di dare più informazioni possibile all'ospiti sui servizi da noi offerti, PE: se davanti a noi abbiamo una famiglia con 2 bambini, dovremmo fare un accenno al nostro miniclub, a dove si trova il programma. Se invece troviamo 2 persone adulti ci possiamo soffermare qualche istante sul programma serale per adulti o sulle attività proposte dalla nostra guida.

## Extras löschen bzw. stornieren

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Extras zu stornieren:

### **1. STORNIEREN (Hacken bei STORNO)**

- Wenn der Gast behauptet dass er das Getränk nicht gehabt hat

**Achtung:** Wenn viel vom selben Keller oder Zeitpunkt storniert werden muss, dann müssen die BONS kontrolliert oder der zuständige Kellner als Zeuge geholt werden. Sollte dies aus irgend welchen Gründen nicht möglich sein, muss ein Screenshot an Christian gesendet werden!!!

- Wenn der Abteilungsleiter Fehlbuchungen löschen muss;

**Achtung:** Sollten die Extras auf ein anderes Zimmer gehören können diese verschoben werden und dürfen nicht storniert werden!!! Bei stornierten Extras muss der Stornobon vom Kellner mit Begründung (wichtig: als Begründung zählt nicht „Storno“ sondern „Falsch“, „Umgebucht“ usw) und „erledigt von ...“ täglich in einem Kuvert aufbewahrt werden!!!

### **2. SKONTO (bei Skonto 100% eingetragen)**

- NUR wenn Gäste vom Hotel eingeladen werden, oder bei Beschwerden

### **3. LÖSCHEN (mit Minus löschen)**

- Kein Rezeptionsmitarbeiter darf Extras von einem Konto löschen, außer es wird von der Geschäftsleitung verlangt

## Cancellare / Stornare extra

Ci sono diverse modalità per stornare e cancellare gli extra:

### **1. STORNARE (Mettere la spunta nella casella STORNO)**

- Da usare quanto l'ospite dice di non aver consumato un determinato extra

• **Attenzione:** Se notiamo che tutti gli extra contestati dall'ospite sono tanti e tutti dello stesso cameriere dobbiamo controllare gli scontrini presenti nel cassetto del front office e/o chiamare il cameriere e chiedere un'ulteriore conferma. Se questo non dovesse essere possibile fare uno screenshot e mandare una mail a Christian.

- Se il capo reparto deve cancellare degli errori;

**Attenzione:** Se gli extra sono da spostare su un'altra camera questi sono da spostare e non da cancellare!!! Gli scontrini di questi Extra stornati devono essere firmati e giustificati (sbagliato non è una giustificazione valida) e tenuti in una busta

### **2. SCONTO (inserire 100% nella casella sconto)**

- SOLO quando l'ospite viene invitato dal Hotel, o nel caso di una lamentela

### **3. Cancellare (con il tasto meno)**

- Nessun collaboratore del ricevimento può cancellare usando il tasto meno, se non indicato dalla direzione.

## **Ausstellung von Gutscheinen**

1. Im Ordner Rezeption gibt es eine Excel Tabelle (Gutscheine ab 04.12.2009) dort werden alle Gutscheine eingetragen, welche direkt an der Rezeption oder im Büro gemacht werden, zum Beispiel:

- Familie Kruselburger
- Marketing
- Gutschein für Pizza mit Getränk

Diese Gutscheine müssen direkt in der Tabelle mit allen Feldern ausgefüllt werden. Im Falle eines Pizza-Gutscheines auch direkt mit der entsprechenden Quittung kassiert werden.

### **Ablauf:**

- Excel Tabelle ausfüllen (Nummer, Name Receptionist, Name wer den Gutschein bekommt und was der Gutschein erhaltet, sowie Name des Ausstellers (z.B. Giggi) und Datum). Falls der Gutschein ein Geschenk vom Hotel ist wird bei Zahlungsart „xxxx“ eingetragen.
- Im ASA den Gast öffnen
- Auf Einzelbrief gehen
- GutscheinGAS auswählen
- Gutscheinnummer als Bemerkung anführen
- In der geöffneten Word-Datei alles eintragen
- Vorlage (im Büro) drucken

## **Buoni**

1. Nella cartella „Rezeption“ si trova un file chiamato „Gutscheine ab 04.12.2009“ dove sono inseriti tutti i buoni che vengono ordinati direttamente al ricevimento da:

- Famiglia Kruselburger
- Marketing
- Buono per una pizza con bibita

Questi buoni vengono inseriti nella tabella compilando tutti i campi, stampati e nel caso di un buono per una pizza anche subito incassati con apposita ricevuta.

### **Procedimento:**

- Inserire nella tabella Excel tutti i campi (numero, nome del collaboratore, nome del beneficiario, descrizione del buono, prezzo o motivo (PE: Marketing, Giggi etc..) data e numero di ricevuta. Se il buono non prevede un pagamento inserire XXXXXX.
- Aprire in ASA l'ospite
- Selezionare „Einzelbrief“
- Selezionare „Gutschein GAS“
- Inserire il numero del buono come „Bemerkung“
- Inserire nel file Word tutti i dati
- Stampare il file sul buono

2. Gutscheine welche direkt auf unserer Homepage bestellt werden können:  
Diese Gutscheine werden von den Gästen direkt auf unserer Homepage bestellt. Es werden alle Daten eingegeben und das Layout ausgesucht. Danach erhalten die Gäste den Gutschein per email in PDF Format und unsere Bankdaten für die Überweisung. Wir müssen nichts tun.

### **Gutscheine ausgestellt vom Beschwerdemanagement:**

Bei größeren Beschwerden werden den Gästen Gutscheine direkt vom Beschwerdemanagement zugesendet, diese sehen dann wie folgt aus:

„Wir möchten uns für alles, was zu Ihrer Missstimmung beigetragen hat, entschuldigen und würden Ihnen gerne als Zeichen der Wiedergutmachung einen Gutschein in Höhe von ..... € anbieten, den Sie bei Ihrem nächsten Aufenthalt durch Vorzeigen dieser Email einlösen können. Gerne würden wir dann auch bei einem persönlichen Gespräch das Vorgefallene noch einmal besprechen.“

Diese Gutscheine (Gutschriften) sind unter Rezeption/Gutscheine/Gutscheine ausgestellt von Christian bei Einlösung rot zu färben und das Einlöse Datum anzugeben, damit die nicht 2x eingelöst werden.

Im Programm sind die unter Extra als Divers anzulegen.

2. Buoni che vengono ordinati direttamente dal nostri sito WEB. In questo caso l'ospite compila tutto sul nostro sito e riceve il buono direttamente per mail in PDF con tutte le informazioni per effettuare il pagamento.  
Se un'ospite viene al ricevimento e vuole un buono anche in questo caso noi lo dobbiamo fare da questo sistema.

### **Buoni per lamentele:**

Nel caso di grandi lamentele la persona addetta potrà consegnare die buoni direttamente al ospite. Questo è il testo che deve essere inserito:

„Ci vogliamo scusare per tutto quello che non ha soddisfatto le vostre aspettative, e come segno le offriamo il seguente buono per un importo di € xx, che potrete utilizzare durante il vostro prossimo soggiorno presso la nostra struttura. Saremo lieti di avere un confronto con voi per parlare nuovamente di quanto accaduto nella prossima occasione.

Questi buoni si trovano sotto Rezeption/Gutscheine/Gutscheine ausgestellt von Christian e sono da contrassegnare in rosso quando vengono consumati. In ASA sono da inserire sotto „Divers“ con l'importo.

## **KASSARICHTLINIEN**

Die RezeptionsmitarbeiterInnen verpflichten sich täglich nach Dienstende die von Ihnen entgegengenommene Einnahmen in einem persönlichen Kuvert (Beschriftet mit Nach- und Vornamen, sowie des Inkassodatum) selber in den dafür vorgesehenen Einwurf rechts im Schrank im Vorraum der Privatwohnung im 1.Stock des Haupthauses abzugeben.

Das Inkasso-Kuvert muss im Backoffice, nicht in Sichtweite des Gastes gemacht werden.

Jeder übernimmt einzeln die Haftung für das darin enthaltene Inkasso, falls dieses nicht abgegeben oder nicht mit dem Inkassojournal übereinstimmt.

Falls die Einnahmen nicht mit dem Inkassojournal übereinstimmen, muss unverzüglich Christian Kruselburger über seine persönliche Mobiltel.Nr. 349 298 1124 angerufen, oder über Mail von dem Problem informiert werden (**Bringschuld**). Zudem muss zusätzlich eine sichtbare Bemerkung/Notiz des aufgetretenen Problems auf das Kuvert geschrieben werden.

Das persönliche Kuvert muss folgende Daten und Inhalt vorweisen:

### **Beschriftung des Kuverts:**

- Ort des Inkassos
- Vorname des Mitarbeiters/in
- Inkassodatum

### **Inhalt des Kuverts:**

- Komplettes Inkassojournal
- eingenommenes Bargeld und Schecks

Vorauszahlungen müssen in ein **EXTRAKUVERT** mit folgenden Daten und mit obengenannten Abgabevorschriften vorgenommen werden:

- Anzahlung Rezeption
- Vorname des Mitarbeiters/in
- Zimmernummer des Gastes mit Namen, An- und Abreisedatum
- Inkassodatum
- Betrag der Anzahlung

## **REGOLAMENTO CASSA**

Tutti i collaboratori del ricevimento si impegnano a consegnare ogni giorno alla fine del turno l'incasso in una busta personale personalmente nel primo cassetto a destra dell'appartamento privato al primo piano. Sulla busta deve esserci indicato: Nome, Cognome e la data.

La busta non può essere preparata in fronte all'ospite per cui è indicato fare questo processo all'interno del back office.

Ogni collaboratore si assume la responsabilità per il contenuto della busta stessa. Se l'importo indicato dal giornale incasso in ASA non corrisponde bisogna chiamare Christian Kruselburger al nr349 298 1124 o mandare una mail a [ck@schneeberg.it](mailto:ck@schneeberg.it) informandolo del problema. Oltre a questo il problema deve essere indicato anche sul foglio del giornale incasso.

La busta personale deve avere le seguente informazioni:

### **Descrizione della busta:**

- Luogo del incasso
- Nome del collaboratore
- Data del incasso

### **Contenuto della busta:**

- Incasso giornale completo
- Contanti e assegni

Gli acconti devono essere inseriti in una busta separate contenente le seguenti informazioni:

- Acconto Rezeption
- Nome del collaboratore
- Stanza, nome e data di arrivo e partenza del ospite
- Data del giorno
- Importo del acconto

**Nichteinhaltung genannter  
Arbeitsrichtlinie:**

Bei Nichteinhaltung ist mit entsprechenden Disziplinarmaßnahmen zu rechnen.  
Die Schwere der Verletzung(en)/Probleme bestimmen die Art der Disziplinarmaßnahme.

Zu den progressiven  
Disziplinarmaßnahmen gehören:

- ◆ Mündliche Verwarnung
- ◆ Schriftliche Verwarnung
- ◆ Bußgeld im Ausmaß von drei Arbeitsstunden
- ◆ Nicht bezahlte Suspendierung vom Dienst bis zu fünf Tage
- ◆ Entlassung

**Die in der Arbeitsrichtlinie enthaltenen Vorgaben sind ergänzender Bestandteil des Arbeitsvertrages.**

**Mancato rispetto delle direttive elencate:**

Il mancato rispetto comporta delle misure disciplinari. La severità delle sanzioni dipende dalla gravità del danno.

Le misure disciplinari comprendono in  
progressione:

- ◆ rimprovero verbale
- ◆ rimprovero scritto
- ◆ multa dell'importo di tre ore di lavoro
- ◆ sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo non superiore a giorni cinque
- ◆ licenziamento

**Le direttive contenute in questo manuale costituiscono parte integrante del contratto di lavoro.**