

## **Instrumente si modalitati de plata utilizate in hotel**

Formele si instrumentele de plata din turism au evoluat de la momentul emiterii primului cupon (voucher) de catre primul agent de turism – Thomas Cook. Factorii care au determinat aceasta evolutie au fost de natura tehnica si desecuritate. Obiectivele avute in vedere s-au referit la usurarea modalitatilor de plata: decontarea si eliminarea fraudelor si a falsurilor. In hotel, ca si in alte domenii de activitate, se utilizeaza o multitudine de instrumente de plata. Unele dintre ele au functii multiple, cum ar fi: de garantare, de plata si de rezervare .

Principalele instrumente de plata utilizate sunt :

- numerarul (cash-ul)
- cardurile – cartile de credit
- voucher-ul
- cecul de calatorie
- biletul de odihna si tratament

### **Tipuri de carduri**

- in functie de facilitatile acordate: credit card, store card,debit card, carduri multifunctionale, smart card;
- in functie de emitent: cartibancare, carti private, carti emise de alte institutii si organizatii (touroperatori).

### **Voucher-ul**

– voucher-ul turistic reprezinta un document de rezervare si plata,specific turismului individual si de grup. El este transmis de agentia de turism in 4 exemplare si face dovada achitarii de catre client a serviciilor hoteliere contractate .

Elemente de identificare a voucheru-lui:

Fiecare agentie de turism care realizeaza operatiuni de turism emite voucher :turismului individual si de grup.

Voucheru-ul trebuie sa cuprinda urmatoarele elemente:

- numele si adresa agentiei, sigla
- numarul de serie
- numele si adresa hotelului
- serviciile solicitate: cazare ( tip camera, numar camere, tarif cazare), alimentatie, alte servicii.
- valoarea totala (cu specificatii de structura)
- stampila data de emitere
- numele clientului (conducator de grup)
- data efectuarii serviciilor: data sosirii, data plecarii.
- semnatura

Voucher-ul este un document care se inmaneaza clientului de catre agentia de turism si este dovada faptului ca acesta a platit serviciile .

Agentul de turism completeaza toate elementele de identificare a voucher-ului si il inmaneaza originalul clientului. Duplicatul se transmite hotelului, iar celelalte doua copii se predau la serviciul contabilitate.

### **Cecul de calatorie**

Agentia de turism ii inmaneaza clientului cecul de calatorie prin care acesta efectueaza plata direct hotelului. Aceasta practica este extrem de agreata de Turism. Plata cecurilor se face la prezentarea acestora bancii, pe baza semnaturii clientului.

Cecurile de calatorie pot fi emise de: Banci, companii de transport, agentii de transport;

Cele mai utilizate cecuri de calatorie sunt: THOMAS COOK, VISA, INTERNATIONAL MONEY ORDER, EUROCHEQUE (Eurocecul), AMERICAN EXPRESS

### **Biletul de odihna si tratament**

(BOT) - instrument de plata utilizat in turismul intern. Comercializarea produselor destinate odihnei si/ sau tratamentului se realizeaza in urmatoarele variante: tratament in serii complete de 20 zile sau 18 zile, odihna in serii complete de 12 zile sau de 7 zile. BOT -ul este un document emis de agentia de turism, in baza caruia se incaseaza contravaloarea serviciilor care vor fi prestate clientului. Biletele originale vor insoti factura prestatorului de servicii (hotel).

Elemente de continut:

- societatea emitenta (agentia), sigla, seria si numarul ;
- denumirea documentului
- destinatia – statiunea
- nume/prenume
- perioada de la...pana la.
- categoria de confort pentru cazare
- valoarea serviciilor, comisionul, valoarea totala ;
- semnatura emitentului

## **ÎNMÂNAREA CHEII ȘI ÎNSOTIREA CLIENTULUI**

După înregistrare și atribuirea camerei, clientului I se înmânează cheia camerei. Se obișnuiește ca împreună cu cheia să se înmâneze și un tichet, pe care să fie trecut numărul camerei, tariful acesteia și precizări privind politica hotelului. Acest tichet este folosit de client pt. a-și dovedi identitatea în fața personalului hotelului, pt. a-și ridica cheia de la recepție sau pt. a comanda băuturi sau preparate culinare.

Însotirea clienților la camere lor depinde de standardul serviciilor oferite de hotel. În hotelurile economice și moteluri, de obicei, clienții nu sunt însoțiți la camerele lor. În aceste cazuri, clienților li se dau indicații cum să ajungă la cameră. În hotelurile cu servicii complete, există băieți de serviciu, care stau la dispoziția clienților, numiți bell-boy . Aceștia însoțesc clienții la camerele lor și în același timp le cară și bagajele.

În hotelurile de lux, unde recepția are un personal numeros, recepționarul care realizează check-in-ul clientului, îl va însoți la cameră, iar bell-boy-ul va duce bagajele la scurt timp după aceea.

Unele hoteluri au lucrători de relații cu clienții, care întâmpină VIP-urile și clienții frecvenți, însoțindu-i personal la camerele lor imediat după sosire. În aceste cazuri, camera va fi atribuită, iar cheia și tichetul vor fi pregătite înainte de sosirea clientului. În acest mod, un client

important nu este nevoie să aștepte în zona aglomerată a front-office-ului pt. operațiunile de check-in.