

Inhoudsopgave

Voorwoord	11
-----------	----

De betekenis van de symbolen	12
------------------------------	----

Deel A

Hoofdstuk 1 Beschrijving ‘LodgeGate Hotel Amsterdam City’	15
---	----

1.1 Inleiding	15
1.2 Hotelinformatie	16
1.3 Hotelkamers	17
1.4 Hotelfaciliteiten	22
1.5 Meetings & events	26

Hoofdstuk 2 Kennismaking met LodgeGate online	31
---	----

2.1 Inleiding	31
2.2 Inloggen	32
2.3 Menubar & toolbar	34
2.4 Buttons (icoontjes)	35
2.5 Room plan (kamerplan)	36
2.6 Room type detailed availability (beschikbaarheid)	37
2.7 Housekeeping (huishouding)	38
2.8 Control panel	40

Deel B

Hoofdstuk 3 Relaties: Gastenprofielen	45
---------------------------------------	----

3.1 Inleiding	45
3.2 Algemene Verordening Gegevensbescherming	45
3.3 Controleren van beschikbaarheid	46
3.4 Gast opzoeken	46
3.5 Het aanmaken van een gastenprofiel	47
3.6 Het aanmaken van een bedrijfsprofiel	48
3.7 Het aanmaken van een agentenprofiel	50

Hoofdstuk 4 Reserveringen	57
4.1 Inleiding	57
4.2 Soorten hotelkamertarieven	58
4.3 Reservering maken	60
4.4 De bevestiging	65
4.5 Routing instructions	66
4.6 Reserveringen zoeken en wijzigen	68
4.7 Reserveringen annuleren	70
4.8 Meerdere kamers tegelijk reserveren	71
4.9 Toewijzen kamernummer achteraf	71
Hoofdstuk 5 Check in	79
5.1 Inleiding	79
5.2 Inchecken	79
5.3 Walk in	81
5.4 Direct in het room plan (kamerplan) een reservering maken	81
5.5 De betalingsprocedure	82
5.6 Producten of diensten opboeken	84
Hoofdstuk 6 Check out	89
6.1 Inleiding	89
6.2 De uitcheck procedure	90
6.3 Check out ongedaan maken	92
6.4 Eerder vertrek van een gast (early check out)	92
Hoofdstuk 7 Huishouding	95
7.1 Inleiding	95
7.2 Tabel kamerstatus	95
7.3 Kamers buiten gebruik (Out of order) of kamers met gebreken (Out of service)	99
7.4 Room discrepancy (kamerafwijking)	100

Deel C

Hoofdstuk 8 Night audit & dagafsluiting	105
8.1 Inleiding	105
8.2 Overzicht rapportages	106
8.2 Night audit en dagafsluiting in LodgeGate	107
Hoofdstuk 9 Yield management & front office statistieken	117
9.1 Inleiding	117
9.2 Yield management in hotellerie	117
9.3 Front office statistieken	118