

Inhoudsopgave

Voorwoord	11
De betekenis van de symbolen	12

Deel A

Hoofdstuk 1 Beschrijving ‘Resort The Beach’	15
1.1 Inleiding	15
1.2 Resortinformatie	16
1.3 Hotelkamers	17
1.4 Appartementen	21
1.5 Villa’s	22
1.6 Lodges	23
1.7 Resortfaciliteiten	24
1.8 Meetings & events	29
1.9 Keurmerken	31
1.10 Tips & trips in de omgeving	33
1.11 Privilege, exclusive rooms and services	34
1.12 Begrippen	37
Hoofdstuk 2 Kennismaking met Lodgegate online	41
2.1 Inleiding	41
2.2 Inloggen	42
2.3 Menubar & toolbar	44
2.4 Buttons (icoontjes)	45
2.5 Room plan (kamerplan)	46
2.6 Room type detailed availability (beschikbaarheid)	47
2.7 Housekeeping (huishouding)	48
2.8 Control panel	50

Deel B

Hoofdstuk 3 Relaties: Gastenprofielen	55
3.1 Inleiding	55
3.2 Algemene verordening gegevensbescherming	55
3.3 Controleren van beschikbaarheid	56
3.4 Gast opzoeken	56
3.5 Het aanmaken van een gastenprofiel	57
3.6 Het aanmaken van een bedrijfsprofiel	58
3.7 Het aanmaken van een agentenprofiel	60

Hoofdstuk 4 Reserveringen	67
4.1 Inleiding	67
4.2 Soorten hotelkamertarieven	68
4.3 Soorten tarieven appartementen & villa's	70
4.4 Reservering maken	73
4.5 De bevestiging	78
4.6 Routing instructions	79
4.7 Reserveringen zoeken en wijzigen	81
4.8 Reserveringen annuleren	83
4.9 Meerdere kamers tegelijk reserveren	84
4.10 Toewijzen kamer achteraf	84
Hoofdstuk 5 Check-in	91
5.1 Inleiding	91
5.2 Inchecken	91
5.3 Walk-in	93
5.4 Direct in het room plan (kamerplan) een reservering maken	93
5.5 De betalingsprocedure	94
5.6 Producten of diensten opboeken	96
Hoofdstuk 6 Check out	101
6.1 Inleiding	101
6.2 De uitcheck procedure	102
6.3 Check out ongedaan maken	104
6.4 Eerder vertrek van een gast (early check out)	104
Hoofdstuk 7 Huishouding	107
7.1 Inleiding	107
7.2 Tabel kamerstatus	107
7.3 Kamers buiten gebruik (Out of order) of kamers met gebreken (Out of service)	111
7.4 Room discrepancy (kamerafwijking)	112
Deel C	
Hoofdstuk 8 Night audit & dagafsluiting	117
8.1 Inleiding	117
8.2 Overzicht rapportages	118
8.2 Night audit en dagafsluiting in LodgeGate	119
Hoofdstuk 9 Yield management & front office statistieken	129
9.1 Inleiding	129
9.2 Yield management in hotellerie	129
9.3 Front office statistieken	130