

# Obsługa gości w recepcji zakładu hotelarskiego

---

## ZESTAW I

### Recepcjonista

Gość bez rezerwacji przyjeżdża do hotelu. Prosi o pokój jednoosobowy na dwie doby. Jest piątek, godzina 15:00. Masz wolne pokoje.

- Witasz gościa i pytasz o rezerwację.
- Meldujesz gościa zgodnie z procedurą i prosisz o przedpłatę (kartę do preautoryzacji).
- Odpowiadasz na pytania gościa.

### Gość

Przyjeżdżasz do hotelu bez rezerwacji. Jest piątek, godzina 15:00.

- Prosisz o pokój jednoosobowy na dwie doby.
- Interesuje Cię pokój dla niepalących.
- **Chcesz podczas pobytu skorzystać z siłowni i basenu oraz innych usług związanych z odnową biologiczną.**
- **Pytasz o ofertę usług dodatkowych oraz ceny powyższych usług.**

## ZESTAW II

### Recepcjonista

Gość z rezerwacją przyjeżdża do hotelu. Ma zarezerwowany pokój jednoosobowy na dwie doby. Jest piątek, godzina 15:00.

- Witasz gościa i pytasz o rezerwację.
- Meldujesz gościa zgodnie z procedurą.
- Odpowiadasz na pytania gościa.

### Gość

Przyjeżdżasz do hotelu, masz zarezerwowany pokój jednoosobowy na dwie doby. Jest piątek, godzina 15:00.

- Interesuje Cię pokój dla niepalących.
- **Chcesz podczas pobytu skorzystać z siłowni i basenu oraz innych usług związanych z odnową biologiczną.**
- **Pytasz o ofertę usług dodatkowych oraz ceny powyższych usług.**

# Obsługa gości w recepcji zakładu hotelarskiego

---

## ZESTAW III

### Recepcjonista

Gość bez rezerwacji przyjeżdża do hotelu. Prosi o pokój o podwyższonym standardzie na dwie doby. Jest piątek, godzina 15:00. Masz wolne pokoje.

- Witasz gościa i pytasz o rezerwację.
- Proponujesz mu pokój Junior Suite.
- Meldujesz gościa zgodnie z procedurą i prosisz o przedpłatę (kartę do preautoryzacji).
- Odpowiadasz na pytania gościa.
- **W niedzielę rano gość chce wcześniej wyjechać – proponujesz paczkę śniadaniową.**

### Gość

Przyjeżdżasz do hotelu bez rezerwacji. Jest piątek, godzina 15:00.

- Prosisz o pokój o podwyższonym standardzie Junior Suite na dwie doby.
- Interesuje Cię pokój dla niepalących.
- **Pytasz o ofertę usług gastronomicznych w hotelu.**
- **Chcesz w niedzielę rano wcześniej wyjechać (o godz. 6.00) – pytasz o śniadanie.**

## ZESTAW IV

### Recepcjonista

Gość z rezerwacją przyjeżdża do hotelu. Ma zarezerwowany pokój Junior Suite na dwie doby. Jest piątek, godzina 15:00.

- Witasz gościa i pytasz o rezerwację.
- Meldujesz gościa zgodnie z procedurą.
- Odpowiadasz na pytania gościa.
- **W niedzielę rano gość chce wcześniej wyjechać – proponujesz paczkę śniadaniową.**

### Gość

Przyjeżdżasz do hotelu i masz rezerwację – pokój Junior Suite na dwie doby. Jest piątek, godzina 15:00.

- Interesuje Cię pokój dla niepalących.
- **Pytasz o ofertę usług gastronomicznych w hotelu.**
- **Chcesz w niedzielę rano wcześniej wyjechać (o godz. 6.00) – pytasz o śniadanie.**

## ZESTAW V

### Recepcjonista

Gość bez rezerwacji przyjeżdża do hotelu. Prosi o apartament na dwie doby. Jest piątek, godzina 15:00. Masz wolne pokoje.

- Witasz gościa i pytasz o rezerwację.
- Meldujesz gościa zgodnie z procedurą i prosisz o przedpłatę (kartę do preautoryzacji).
- Odpowiadasz na pytania gościa.

### Gość

Przyjeżdżasz do hotelu bez rezerwacji. Jest piątek, godzina 15:00.

- Prosisz o pokój jednoosobowy z na dwie doby.
- Interesuje Cię pokój dla niepalących.
- **Jesteś pierwszy raz we Wrocławiu i chcesz podczas pobytu zwiedzić miasto.**
- **Pytasz o atrakcje i możliwość zwiedzania miasta z przewodnikiem.**

## ZESTAW VI

### Recepcjonista

Gość z rezerwacją przyjeżdża do hotelu. Ma zarezerwowany apartament na dwie doby. Jest piątek, godzina 15:00.

- Witasz gościa i pytasz o rezerwację.
- Meldujesz gościa zgodnie z procedurą.
- Odpowiadasz na pytania gościa.

### Gość

Przyjeżdżasz do hotelu w piątek o godzinie 15:00. Masz zarezerwowany apartament na dwie doby.

- Interesuje Cię pokój dla niepalących.
- **Jesteś pierwszy raz we Wrocławiu i chcesz podczas pobytu zwiedzić miasto.**
- **Pytasz o atrakcje i możliwość zwiedzania miasta z przewodnikiem.**

