

PORTIER – OPIS ZAWODU

Wprowadzenie

Zawód portiera jest jedną z najważniejszych profesji w branży hotelarskiej. Portierzy należą do tej części obsługi hotelowej, która jest najlepiej rozpoznawana przez gości ze względu na stały i bezpośredni kontakt. Niektórzy niesłusznie uważają, że jest to zawód mniej prestiżowy niż pozostałe zawody w przemyśle hotelarskim i wykonują go osoby, które posiadają niskie kwalifikacje. Zdaniem Bardiego (2003) „(...) portierzy wchodzą na scenę tam, gdzie schodzi z niej wewnętrzny system zarządzania (...) są gościnnym pośrednikiem pomiędzy instytucją zapewniającą zakwaterowanie a klientami (...) stanowią wartość dla tego typu instytucji”.



Portierzy wchodzą w skład obsługi hotelowej noszącej uniformy i świadczą gościom najbardziej spersonalizowane usługi. Czasami stosuje się wobec nich określenie „konsjerż”.

Portier odgrywa jedną z najważniejszych ról w funkcjonowaniu hotelu — jest on pierwszym i ostatnim pracownikiem, z którym przyjezdni goście mają kontakt (Meinzer, 2007). Ma on zazwyczaj do wykonania różne zadania, opisane najczęściej w wewnętrznych procedurach dotyczących zameldowania i wymeldowania gości. Do najważniejszych zadań należą:

- ✓ zajmowanie się bagażem gości (przybywających i wyjeżdżających),
- ✓ przechowywanie walizek gości,
- ✓ przebywanie w lobby, aby odpowiadać gościom na ewentualne pytania,
- ✓ spełnianie próśb gości.

Oprócz realizowania powyższych zadań portier może przyjmować wiadomości, odbierać paczki lub listy dla gości (we współpracy z obsługą recepcji), a także udzielać im informacji na temat dostępnych usług hotelowych. Konsjerż wraz z portierem są odpowiedzialni za

rozwiązywanie problemów gości i odpowiadanie na pytania o lokalne atrakcje turystyczne czy miejsca do rekreacji i wypoczynku.

Portier hierarchicznie podlega kierownikowi lub menedżerowi odpowiedniego działu, a jego docelowym obszarem działania jest hotelowe lobby. Ma w tym samym czasie upoważnienia do pracy w innych częściach hotelu, w zależności od zadania, które zostało mu przydzielone.

Ponadto, portier przez cały czas ściśle współpracuje z recepcją, gdzie weryfikuje protokoły rozbieżności związane z zajmowaniem i opuszczeniem pokoi przez gości. Udziela również swojego wsparcia ochronie, zgłaszając niepokojące zachowania gości lub interweniując, kiedy w lobby mają miejsce niepożądane incydenty i potrzebne jest jego zaangażowanie.

Cechy osobowości i standardy autoprezentacji w zawodzie portiera

Jak wspomniano wcześniej, portier jest osobą, która wita gości jako pierwsza i to od niego zależy pierwsze wrażenie na temat obsługi czy samego hotelu. Dlatego chcąc pozostawać w stałym kontakcie z gośćmi powinien posiadać cechy, które dobrze będą świadczyć zarówno o nim jako osobie, jak i o miejscu, w którym pracuje.

Co więcej, wygląd portiera i recepcjonisty jest bardzo istotny. Są oni osobami odpowiedzialnymi za wrażenia z jakim klienci opuszczają hotel, ponieważ jako pierwsi wchodzi z nimi w kontakt.

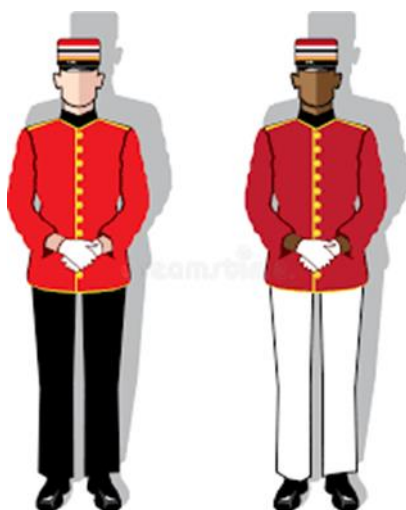
Osoba chcąca zostać portierem powinna charakteryzować się następującymi cechami:

- ✓ przyjazne nastawienie i uprzejmość,
- ✓ dobre maniery,
- ✓ brak przeciwwskazań zdrowotnych,
- ✓ przestrzeganie zasad higieny osobistej,
- ✓ odporność na stres,
- ✓ dobra kondycja fizyczna,
- ✓ umiejętność zachowania dyskrecji,
- ✓ dobra znajomość okolicy,
- ✓ rzetelność,

- ✓ zachowanie spokoju w stresujących sytuacjach.

Jeśli chodzi o higienę osobistą, portier powinien przestrzegać jej standardów w najwyższym stopniu. Zadbana obsługa świadczy pośrednio o czystości miejsca, w którym można ją spotkać.

Ludzie mają skłonność do spoglądania na ręce drugiej osoby, w szczególności osób pracujących w sektorze usługowym. A ponieważ portier ma nosić walizki, demonstrować działanie różnych urządzeń i dostarczać wiadomości jego dłonie muszą być schludne. Paznokcie powinny być krótkie, a dłonie czyste.



Ze względu na higienę każde zadrapanie powinno być opatrzone czystym plastrem lub bandażem.

Jak wspomniano, zawód portiera należy do szerszej grupy zawodów usługowych, w których wymagany jest uniform. Większość pracodawców dostarcza portierom specjalny kostium. Strój służbowy powinien być czysty, dobrze dobrany oraz schludny. Brakujący guzik wskazuje na niedbałość, a to niektórym może podsunąć myśl, że osoba niepotrafiąca zadbać o siebie nie zaopiekuje się dobrze klientem czy jego bagażem.

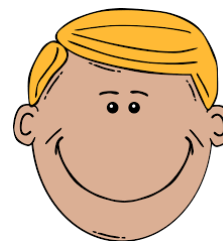
Nawet jeśli takie stwierdzenie nie jest prawdą, to część gości może pomyśleć w taki sposób.

Zawód portiera ma doniosłe znaczenie w branży hotelarskiej. Z tego powodu każdy kto chce się go podjąć powinien zachowywać się profesjonalnie i w pełni zaangażować się w powierzone obowiązki. Istnieje powszechny zbiór reguł, które opisują czym jest profesjonalizm w branży hotelarskiej. Zgodnie z nimi portier powinien:

- ✓ zawsze punktualnie pojawiać się w pracy;
- ✓ przed rozpoczęciem pracy poświęcić chwilę czasu na to, aby dowiedzieć się najważniejszych informacji od poprzedniej zmiany; są to najczęściej takie informacje, które mogą być przydatne na jego zmianie;
- ✓ być zawsze „w zasięgu”, aby w sposób dyskretny odpowiadać na potrzeby klientów, nawet jeśli nie poproszono go o to wprost;

- ✓ powstrzymać się od rozmów na temat klientów z innymi klientami lub pracownikami hotelu; portier powinien uszanować prywatność gości.

Omawiając kwestię profesjonalizmu nie można pominąć roli, jaką odgrywa w zawodzie portiera mowa ciała. Wiele ze swojego czasu spędza on na odprowadzaniu gości do pokoi i na stopniowym budowaniu relacji, które opierają się na wzajemnym kontakcie. Dlatego też portier powinien:



- ✓ być uprzejmy i kurtuazyjny,
- ✓ stale okazywać chęć pomocy,
- ✓ zachowywać dyskrecję,
- ✓ uśmiechać się i być życzliwy.

Asystowanie gościom podczas przyjazdu i prośby specjalne

Pracownicy recepcji przygotowują listy zawierające informacje na temat gości, którzy zamierzają przyjechać do hotelu (tzw. „listy przyjazdów”). Na ich podstawie portier wie, kiedy powinien być gotowy na przyjęcie gości. Listy przyjazdów zazwyczaj uwzględniają takie informacje jak:

- ✓ data przyjazdu i środek transportu;
- ✓ przewidywana godzina przyjazdu;
- ✓ imię i nazwisko gościa lub osoby dokonującej rezerwacji;
- ✓ liczba gości;
- ✓ rodzaj pokoju oraz indywidualne życzenia dotyczące jego wyposażenia;
- ✓ segment rynku;
- ✓ cena pokoju i status rezerwacji (czy była zapewniona czy nie);

- ✓ specjalne prośby, które powinny być zrealizowane przed przyjazdem (np. usunięcie minibaru lub przygotowanie ładowarki do telefonu).

Lista przyjazdów												
Wydrukowano przez: Administrator											Strona: 1	
Data wydruku: 21.07.2017 15:33:30												
Data: od 01.07.2017 do 05.07.2017 Status: Wszystkie Sortuj wg: Pokój												
Pokój	Rodzaj pokoju	Cena za dobę	Sposób płatności	Nr rezerwacji	Pax (A/C)	Data przyjazdu	Czas przyjazdu	Data odjazdu	Ilość nocy	Utworzone przez	Data utworzenia	Status
Gość: Andrzej Kowalski Rodzaj:												
Rynek: 102 Standard Cena za dobę: 120 Sposób płatności: Karta płatnicza Nr rezerwacji: 2175 Pax (A/C): 1/0 Data przyjazdu: 04.07.2010 Czas przyjazdu: 12:00 Data odjazdu: 23.07.2010 Ilość nocy: 19 Utworzone przez: Michał Data utworzenia: 30.06.2010 Status: Potwierdzone												
Gość: Anna Kaźmierczak Rodzaj:												
Rynek: 102 Budget Cena za dobę: 90 Sposób płatności: Gotówka Nr rezerwacji: 2176 Pax (A/C): 2/0 Data przyjazdu: 03.07.2010 Czas przyjazdu: 14:30 Data odjazdu: 04.07.2010 Ilość nocy: 1 Utworzone przez: Ania Data utworzenia: 02.07.2010 Status: Potwierdzone												
Gość: Jerzy Nowak Rodzaj:												
Rynek: 102 Standard Cena za dobę: 120 Sposób płatności: Gotówka Nr rezerwacji: 2177 Pax (A/C): 2/0 Data przyjazdu: 05.07.2010 Czas przyjazdu: 13:00 Data odjazdu: 06.07.2010 Ilość nocy: 1 Utworzone przez: Ania Data utworzenia: 02.07.2010 Status: Potwierdzone												
Gość: Agata Masłowska Rodzaj:												
Rynek: 102 Premiere Cena za dobę: 160 Sposób płatności: Karta płatnicza Nr rezerwacji: 2178 Pax (A/C): 1/0 Data przyjazdu: 05.07.2010 Czas przyjazdu: 15:00 Data odjazdu: 07.07.2010 Ilość nocy: 2 Utworzone przez: Admin Data utworzenia: 28.06.2010 Status: Potwierdzone												

Rysunek 1 Przykładowa lista przyjazdów

Specjalne prośby są dość powszechne w przypadku większości obiektów oferujących zakwaterowanie. Chociaż ich przyjmowaniem zajmują się zazwyczaj pracownicy recepcji to osobą, która się ich podejmie będzie portier. Przed przyjazdem gości portier upewnia się, że pokój dla nich przeznaczony spełnia określone wymagania. W wielu przypadkach wymaga to współpracy z osobami z innych działów.

Do przykładowych obowiązków związanych ze specjalnymi życzeniami gości należą:

- ✓ dostosowywanie pokoju do potrzeb osób z niepełnosprawnością;
- ✓ dostarczanie na przyjazd gości butelek z winem, tac z owocami, czekoladek czy dodatkowych łóżek;
- ✓ współpraca z obsługą sprzątającą;
- ✓ dostarczanie dodatkowych urządzeń takich, jak drukarki, konsole do gier, ekspres do kawy itp.;
- ✓ dostarczanie dodatkowych mebli (np. łóżeczko dla dzieci albo krzeselko do karmienia).



Portier otacza gości swoją opieką od momentu ich przybycia do hotelu. Sugeruje dogodne miejsce do zaparkowania samochodu, prowadzi do recepcji i przez cały czas wskazuje właściwy kierunek mową swojego ciała.

Kiedy goście już zameldują się na recepcji portier może od razu odprowadzić ich do pokoju lub przyjść chwilę później z bagażami. Jednak niezależnie od tego bagaż zawsze niesiony jest przez portiera.

Aby można było bezpiecznie przenieść rzeczy podróżnych do pokoiów powinno się w pierwszej kolejności zadbać o swoje bezpieczeństwo.

Przed podniesieniem jakiegokolwiek bagażu portier powinien przyjąć odpowiednią postawę ciała, tj. zgiąć kolana i wyprostować plecy, a następnie sprawdzić ciężar chwytanego bagażu.



Rysunek 2 Właściwy sposób podnoszenia ciężkiego bagażu

Jeśli waga bagażu okaże się akceptowalna, wówczas portier przynosi go do pokoju gości. Jeśli walizek jest wiele i są trudne do przeniesienia, wtedy należy skorzystać z pomocy wózka. W dużych hotelach istnieją nawet specjalne pasy transmisyjne, które przewożą bagaże gości od miejsca przybycia (np. parkingu) do recepcji.



Rys. 3. Wózek Rys. 4. Pas transmisyjny

W trakcie transportu bagaży portier powinien zachować szczególną ostrożność. Po pierwsze, należy sprawdzić ciężar przed włożeniem ich na wózek. Najcięższe walizki kładzie się na dole wózka, a najlżejsze u góry. Większość wózków jest wyposażona w specjalne pojemniki do transportu mniejszych bagażów.

Wskazane jest, aby ciężar walizki sprawdzić przed podniesieniem, aby móc odpowiednio dopasować postawę swojego ciała.

Wózki do przewożenia bagażu są wykorzystywane w hotelach często. Zaleca się, aby korzystać z nich ostrożnie, układając rzeczy gości starannie i bez pośpiechu. Może się zdarzyć, że bagaż zawiera przedmioty osobiste (lub wykonane z



delikatnych materiałów), które goście chcieliby wziąć ze sobą. W takim przypadku przyjezdni klienci sami podejmują decyzję czy chcą zabrać przedmioty do pokoju, czy pozostawią je do przeniesienia portierowi.

Portier musi mieć również na uwadze, że bagaż powinien być traktowany jako wartościowy obiekt, którego nie wolno zostawiać bez opieki (szczególnie gdy znajduje się na zewnątrz hotelu). Mają miejsce przypadki, że bagaże zawierają kruche przedmioty albo ciecze, które mogą zniszczyć lub poplamieć resztę zawartości. Dlatego podstawowym zadaniem portiera jest zabranie od gości właściwego bagażu w czasie ich przyjazdu i bezpieczne jego przetransportowanie w momencie odjazdu. Przeniesienie bagażu do właściwego pokoju może sprawić pewne trudności, zwłaszcza, jeśli wielu gości przybędzie do hotelu w tym samym czasie. Aby nie dopuścić do pomyłki zaleca się przyczepianie zawieszek na każdą z walizek. Zawierają one takie informacje, jak imię i nazwisko właściciela, numer pokoju itp.

Należy mieć na uwadze, że większość hoteli (szczególnie te 4- i 5-gwiazdkowe) korzysta z etykiet umożliwiających identyfikację właściciela bagażu, a co za tym idzie dba o ich bezpieczeństwo. Zawieszki lub nalepki dają gwarancję, że bagaż zostanie dostarczony do swojego właściciela.

Zawieszka informuje o:

- ✓ właścicielowi bagażu (imię i nazwisko);
- ✓ numerze pokoju, w jakim znajduje się gość;
- ✓ grupie gości (jeśli np. hotel przyjmuje wycieczkę zorganizowaną);
- ✓ liczbie części, z jakich składa się bagaż (najczęściej wyrażane jako „1/2”, „2/2” itd.);
- ✓ rodzaju bagażu (np. walizka, miękka torba, torba sportowa, sprzęt sportowy, torebka do makijażu, laptop itp.).



Prowadząc gości do pokoi hotelowych portier dostosowuje do nich tempo swojego kroku. W tym czasie powinien również wskazać gdzie znajdują się wyjścia awaryjne, jak również inne miejsca w hotelu, którymi goście mogą być zainteresowani.

Następnym zadaniem portiera po dotarciu na miejsce jest pokazanie podstawowych dogodności, w jakie wyposażono pokój.

Do najbardziej typowych czynności należą:

- ✓ otwarcie drzwi i objaśnienie zasad działania zamka;
- ✓ wskazywanie, gdzie umieszczone są włączniki światła;
- ✓ informowanie o możliwości spożywania wody z kranu;
- ✓ wyjaśnianie zasad korzystania z telewizora, klimatyzacji, telefonu, Wi-Fi (podawanie hasła) oraz innych dostępnych urządzeń.

Portier powinien zapisywać informacje na temat bagażu (imię i nazwisko, numer pokoju) natychmiast po ich usłyszeniu. Po ich zanotowaniu na etykietce powinien od razu zawiesić ją na bagażu.

Biorąc pod uwagę to, co dotychczas napisano o zawodzie portiera nie ulega wątpliwości, że jakość pobytu gości w hotelu zależy od jakości pracy portiera i od poziomie świadczonych przez niego usług.

Asystowanie gościom podczas wyjazdu



W momencie wyjazdu gości portier sprawdza czy w pokojach nie pozostawiono żadnych rzeczy osobistych.

Goście opuszczający hotel mogą zwrócić się do niego z prośbą o zważenie walizek i pomoc w ich pakowaniu, aby spełniały wymagania przewoźnika (np. linii lotniczych).

Goście mają w zwyczaju prosić o to obsługę hotelową.

Aby samo pakowanie przebiegło sprawnie należy pamiętać o następujących zasadach:



- ciężkie przedmioty kładzie się u dołu walizki;
- buty wkłada się do siatki lub torby, aby nie pobrudziły reszty zawartości;
- pakowane ubrania są uprzednio złożone.

W trakcie pakowania szczególną uwagę należy poświęcić delikatnym przedmiotom, a samą czynność wykonywać z dużą dozą dyskrecji. Znaczy to, że portier nie może okazywać swojego zainteresowania czy zdziwienia na widok osobistych przedmiotów gości, nawet jeśli takie uczucia się u niego pojawiają.

Jeżeli wśród pakowanych przedmiotów znajduje się ręcznik, wtedy należy umieścić go na wierzchu w taki sposób, aby przykrywał on całość.

Walizki muszą być czasami przechowywane w odrębnym pomieszczeniu przez kilka godzin, np. gdy zarezerwowany pokój nie jest jeszcze gotowy na przybycie gości. W niektórych przypadkach goście mogą planować wyjazd popołudniu, podczas gdy pokój należało zwolnić do południa (z uwagi na dobę hotelową). W takiej sytuacji powinno zadbać się o to, aby bagaż został przetransportowany w bezpieczne miejsce, a następnie oddany swoim właścicielom.

Zaleca się, aby walizki zawsze układać pionowo (a nie poziomo). Niewskazane jest kładzenie jednej walizki na drugiej.

Każdy obiekt turystyczny posiada własny system na wypadek potrzeby przechowania bagażów gości. Jeden ze sposobów polega na ułożeniu ich w porządku alfabetycznym, gdzie za kryterium służy nazwisko właściciela lub właścicielki.

Rzeczy gości można również porządkować na podstawie dnia przyjazdu lub odjazdu. Osobą odpowiedzialną za ich właściwe ułożenie jest także portier.



Każda z walizek traktowana jest jako wartościowy przedmiot. Choć goście mogą zgubić zawieszki lub je przypadkowo oderwać, to nawet w takiej sytuacji portier musi zadbać o to, aby właściwy bagaż trafił do odpowiedniej osoby.

Klienci czasami składają skargi, że ich rzeczy zostały zgubione. Dlatego już przy pierwszym kontakcie z bagażem portier powinien upewnić się, że na zawieszce opisano rodzaj bagażu i ilość części z których się składa. Wówczas w razie reklamacji kieruje się gościa hotelowego do recepcji, gdzie otrzymuje do wypełnienia odpowiedni formularz. Na tej podstawie administracja rozstrzygnie czy rekompensata za zgubiony bagaż zostanie wypłacona czy nie.



By uniknąć nieuzasadnionych skarg warto przed przyjęciem bagażu sprawdzić ewentualne uszkodzenia i je odnotować.

Z powodów bezpieczeństwa bagaże gości podróżujących w grupach umieszcza się w przeznaczony do tego części lobby, a następnie wiąże ze sobą lub nakrywa specjalną siatką.



W przypadku, gdy do hotelu przybyła większa grupa gości, a w bagażowni czy pokoju portiera nie ma wystarczająco dużo miejsca, można:

- umieścić bagaże w pustym pokoju hotelowym lub w pokoju gościnnym. Pokój można przeznaczyć dla przewodnika grupy lub pobrać opłatę za przechowywanie bagażu w wysokości 50% regularnej ceny za pokój;
- umieścić walizki w rogu lobby i obwiązać sznurem. Gruby sznur powinien przechodzić przez uchwyty wszystkich walizek (toreb, teczek itp.), dzięki czemu żaden bagaż się nie zgubi;

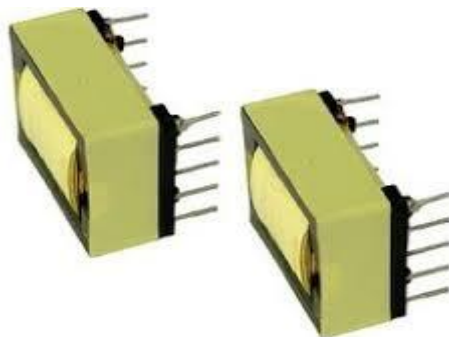
- umieścić rzeczy w rogu lobby i nałożyć na nie siatkę, podobną do tych jakie stosowane są do połowu ryb. Po nałożeniu siatki na bagaże można ją zacieśnić, aby upewnić się, że torby gości będą bezpieczne.

Praca portiera obejmuje również właściwe zapakowanie bagażu i jego wysyłkę na adres wskazany przez klienta.

Usługi świadczone gościom w czasie ich wyjazdu przyczyniają się do budowania dobrego wizerunku hotelu.

Wspieranie innych działów hotelu

Z reguły oczekuje się od portiera, aby wspierał osoby z innych działów hotelu, np. pokojówki. W działach takich jak obsługa pokoiów nierzadko panują niedobory pracowników, a liczba tac czy wózków do uprzątnięcia pozostaje duża. Wsparcie portierów może polegać np. na zabieraniu kart menu wieszanych na klamkach, po tym jak już odprowadzili nowoprzybyłych gości do pokoiów.



Urządzenia elektroniczne z jakich korzystają goście różnią się docelowym napięciem w zależności od kraju, z którego przyjechali. Problem ten rozwiązują transformatory napięcia, które oddaje się do dyspozycji przyjezdnych.

Praca portiera obejmuje także odbiór i dostarczanie gościom przedmiotów zakupionych w sklepach poza hotelem. Ponadto, zajmuje się on wewnętrznym zaopatrzeniem, np. gdy obsługa pokoiów zwraca się do niego z prośbą o zanieśnienie ręczników do hotelowego SPA. Innym przykładem, kiedy obsługa hotelu może poprosić portiera o pomoc to odebranie kwiatów dla restauracji z kwiaciarni przed rozpoczęciem pory śniadaniowej lub odebranie paszportu jednego z gości w konsulacie czy ambasadzie danego kraju.



Co więcej, portierom zdarza się odpowiadać na bezpośrednie prośby klientów związane ze zmianą terminu rezerwacji. W takim przypadku portierzy informują recepcję o zmianach jakie zaszły lub dokonują ich samodzielnie (np. w systemie rezerwacji), jeżeli posiadają odpowiednie

uprawnienia. Tego rodzaju wsparcie udzielane jest każdemu z działów, jeśli zajdzie taka potrzeba.



Nierzadko portierzy pomagają w utrzymaniu czystości w miejscach, gdzie przebywają najczęściej, tj. w hotelowym lobby. Do najczęściej zamiatanych i odkurzanych zanieczyszczeń należą błoto naniesione przez gości, rozsypany popiół z popielniczek czy plamy. Jeśli w lobby oferowane są usługi gastronomiczne dochodzą do tego

przypadkowo rozlane płyny, napoje czy drinki.

Od portiera oczekuje się, że zachowa spokój i opanowanie w momentach kryzysowych, takich jak trzęsienie ziemi, informacja o podłożeniu ładunku wybuchowego i temu podobnych. W sytuacjach tego typu instruuje gości w którym kierunku należy iść, aby dotrzeć do miejsc, gdzie jest bezpiecznie.

Portier może być potrzebny w wypadku niecodziennych sytuacji. Możliwe, że gdy któryś z gości zachoruje lub dozna urazu – będzie musiał wtedy udzielić pierwszej pomocy zanim zadzwoni po lekarza lub na pogotowie. Poza tym, portierzy są zobligowane do tego, aby towarzyszyć gościom w czasie awarii zasilania. Ich wiedza na temat schematu budynku i lokalizacji wyjść ewakuacyjnych będzie dużą pomocą dla osób przyjezdnych przebywających w hotelu, które mogą być w takich okolicznościach dezorientowane.

Niektórzy z gości hotelowych mogą naprzykrzać się innym i sprawiać kłopoty obsłudze. Do zadań portiera należy zapobieganie dalszemu rozwojowi takich sytuacji – albo w pojedynkę, albo z pomocą menadżera czy pracowników ochrony.



Usługi świadczone przez portiera – wsparcie dla recepcji

Głównym miejscem pracy portiera jest hall wejściowy. W niektórych hotelach portier wspiera biuro konsjerża w świadczeniu tzw. usług *concierge*. Jedną z tych usług jest odbieranie korespondencji w imieniu gości.

Po dostarczeniu listów i paczek do hotelu segreguje się je, a następnie przekazuje konsjerżowi lub portierowi do rozniesienia. Trafiają one zarówno do gości hotelowych jak i pracowników innych działów hotelu. Korespondencja jest najczęściej sortowana przez portiera na podstawie numeru pokoju i numeru piętra.



Kiedy do hotelu przychodzi korespondencja dla gości, wówczas portier:

- sprawdza czy osoba o danym imieniu i nazwisku jest zameldowana w hotelu lub czy zostawiła adres korespondencyjny;
- odnotowuje datę odbioru korespondencji oraz nazwisko osoby, przez którą została odebrana. Dodatkowo zapisuje imię i nazwisko adresata, a także

rodzaj przesyłki (list, kartka pocztowa, paczka itp.);

Wszystkie rodzaje wiadomości (odebrane telefonicznie, przez Internet, drogą e-mailową albo faksem) są przekazywane gościom przez konsjerża lub portiera. Otrzymane informacje dostarczają do pokoju wskazanego przez recepcję. Goście zwracają się do portiera i konsjerża także w wypadku, gdy sami chcą wysłać jakąś wiadomość.

Inną z usług o jaką klienci często proszą portierów jest budzenie o określonej porze – do tego celu wykorzystuje się urządzenia elektroniczne. Zdarza się też, że goście zamawiają budzenie bezpośrednio na recepcji. Portier może zostać



poproszony o zaaranżowanie telefonu z pobudką dla gościa indywidualnego, pracowników linii lotniczych czy zorganizowanych wycieczek.

Kolejnym obowiązkiem portiera jest dostarczanie zamówionego śniadania do wskazanego pokoju dokładnie o godzinie, na którą goście zamówili budzenie.



Portier powinien starać się, aby jak najlepiej poznawać swoich gości i (pośrednio lub bezpośrednio) przyczyniać się do ich satysfakcji z pobytu. Jeśli w hotelu przebywają osoby niepełnosprawne lub mające trudność z poruszaniem się portier i pracownicy recepcji powinni poświęcić im szczególną uwagę, aby zapobiec przykrym czy nieprzyjemnym doświadczeniom.

W przypadku, gdy goście zapytają portiera o opinię powinien wręczyć im ulotki, broszury czy foldery opisujące miejsca, które warto odwiedzić. Dzięki temu nie tylko pobyt w hotelu będzie dla nich przyjemnym doświadczeniem – będzie nim również pobyt w całym mieście czy miejscowości. Broszury i ulotki mogą informować o rozmaitych miejscach i usługach w regionie, takich jak:



- ✓ najważniejsze obiekty,
- ✓ atrakcje turystyczne,
- ✓ korporacje taksówkarskie i możliwości transportu publicznego,
- ✓ teatry i punkty gastronomiczne,
- ✓ lotniska i inne.

Wszystkie z powyższych wiadomości dowodzą, że praca portiera w sposób kluczowy przyczynia się do satysfakcji i zadowolenia gości hotelowych.

