

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0233



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Šablona:	III/2	č. materiálu:	VY_32_INOVACE_207
----------	-------	---------------	-------------------

Jméno autora:	Jana Štrossová
Třída/ročník:	IV.
Datum vytvoření:	2. 9. 2013

Tematická oblast:	Hotelnictví
Předmět:	Hotelový provoz
Výstižný popis způsobu využití, případně metodické pokyny:	Učební list umístěný na internetových stránkách školy, který nahrazuje učebnici
Klíčová slova:	Oddělení Sales
Druh učebního materiálu:	Učební list

## Oddělení „ Sales „

„ Lovci lidí“ = srdce hotelu.

**Šéf** oddělení – vzdělání - VŠ , management, marketing nebo ITM, 4 světové jazyky, obrovská zodpovědnost – musí rozhodnout během okamžiku zda se hotelu objednaná akce vyplatí. Má volnou pracovní dobu, je k dispozici na telefonu. Zodpovídá se šéfovi F & B , valné hromadě / akcionářům/. Musí projít psychotesty.

**Asistenti** – většinou mladí, draví lidé - vzdělání - ITM, praxe v zahraničí, 2 světové jazyky, odbornost.

Velmi náročná práce na psychiku. Znají roční plán města /politické, náboženské, kulturní, sportovní akce/. Shání klientelu – nezabývají se pasanty ale skupinami.

Zajišťují obsazení hotelu cestovními kanceláři, kongresovými akcemi a jinými hromadnými akcemi s využitím všech volných kapacit hotelu / ubytování, stravování, pronájem kongresových kapacit/.

**Akci zajišťují po stránce:** finanční  
časové  
prostorové

**Finanční stránka:** formulář – klient vyplní základní údaje včetně finančního limitu.

Opce – lhůta na rozmyšlenou pro klienta. Pokud objednávku do této doby nepotvrdí, akce se ruší. Pokud potvrdí, sepíše se smlouva za účasti podnikového právníka / vyplatí se ho platit, neboť dobře právně ošetří jednotlivé smlouvy. Hotel se s klienty nemusí soudit/.

**Smlouva** - mimo základních údajů obsahuje výšku nenávratného depozitu /kolem 50%/.

Slouží jako finanční pojistka pro případ, že by host nedodržel závazky . Pokryje předběžné náklady. Akce se poté zruší. Storno podmínky – platí pro obě strany / klienta i hotel/.

Splátkový kalendář – platba v několika termínech – většinou týden před zahájením akce musí být zapláceno 100%. Pokud klient nezaplatí, depozit se nevrací a akce se zruší.

Storno do počtu 10% hostů se akceptuje. Smlouva je zavazující pro obě strany /klienta i hotel/.

**Poznámka:** číselné údaje nejsou ve všech hotelích jednotné, nejsou předepsané.

**Časová stránka:** datum a čas konání akce

**Prostorová stránka:** počet hostů, místo konání / volné kapacity – kongresové prostory, salonky, odbytová střediska, ubytování/.

Dále toto oddělení klienta **předává bankovnímu oddělení** – dotažení akce po stránce stravovací, technické a konferenčních kapacit.

**Group coordinator** – dotažení po stránce ubytování / je umístěno v zázemí recepcí/.