

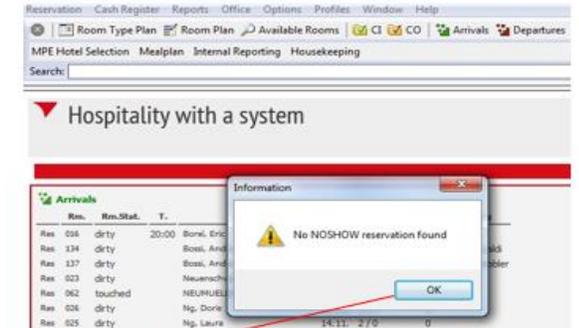
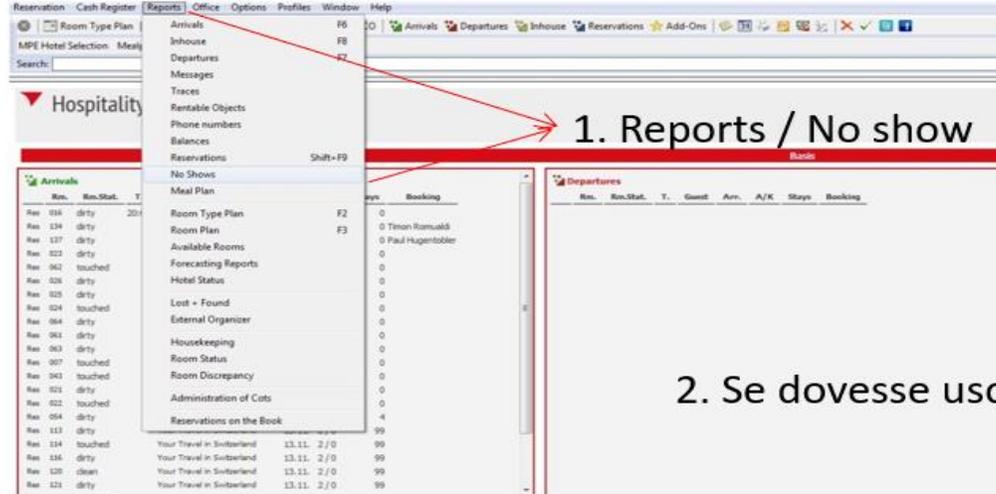
# **ISTRUZIONI GENERALI**

## **RECEPTION**

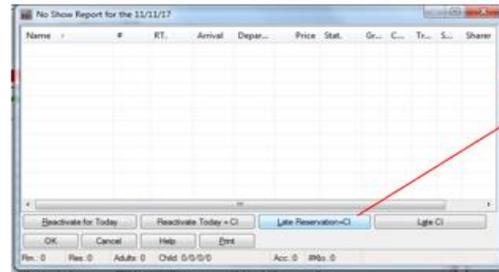
# Frühdienst (F1 06:30 – 15:30 / F2 07:30 – 16:30)

- Scambio di informazioni con il portiere notturno (eventuali arrivi/No show/partenze anticipate/packet lunch). Nel caso di prenotazioni mandate in no show ma poi arrivate durante la notte, oppure in caso di camere vendute dal portiere di notte, **registrare, fare il check-in in Protel ed event. registrare il pagamento** (N.B. è molto importante farlo prima di stampare le liste, altrimenti l'housekeeping non li vede!)

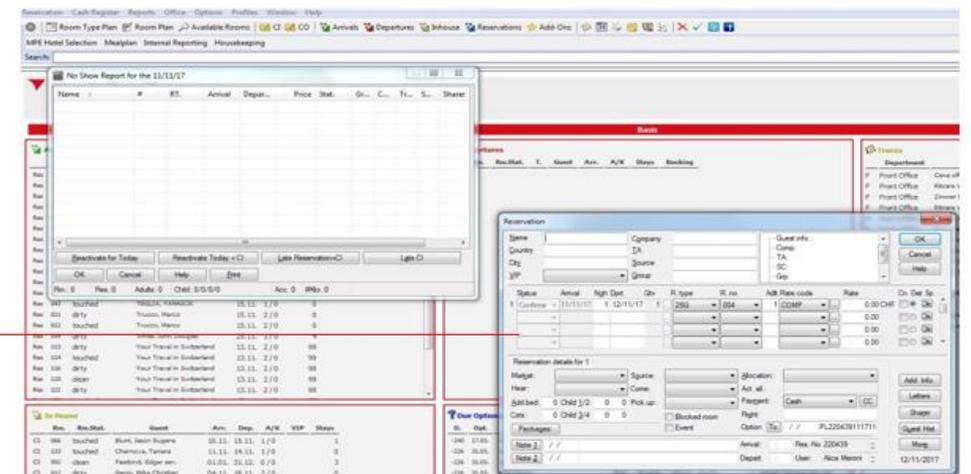
- Come creare una prenotazione arrivata nella notte**



2. Se dovesse uscire questo messaggio cliccare su ok

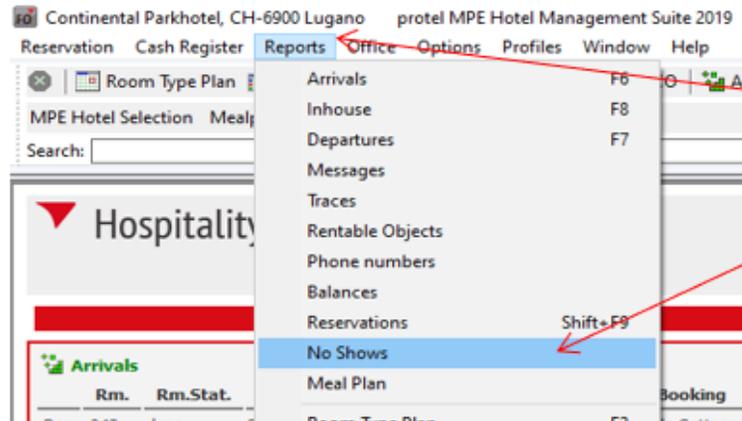


3. Quando si apre questo pannello cliccare su Late Reservation+CI

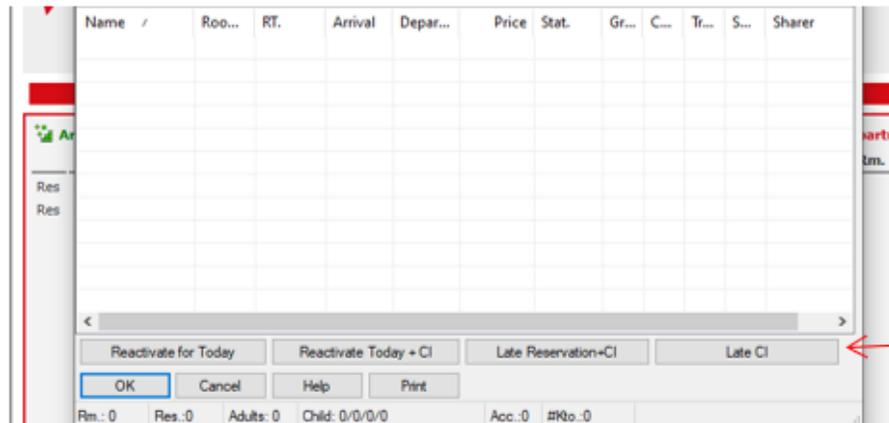


4. Procedere come se fosse una normale prenotazione indicando il giusto numero di camera. Nel caso in cui ci fossero documenti mettere un trace in all per ricordarsi di ridarglielo!

- Fare il check-in ad una prenotazione mandata in no show



Cliccare su Reports e poi su No Shows



Si aprirà questa tabella con l'elenco di tutti i No Show del giorno prima. Selezionare i No Show arrivati durante la notte e poi cliccare su Late CI e ok.

- Nel caso di No Show, segnalare il mancato arrivo sui vari portali, oppure scrivere una mail alla persona che ha prenotato per essere sicuri che le date fossero giuste. Quando arriva MM discutere con lei se addebitare la notte oppure no e poi informare l'ospite.
- Se il portiere di notte dovesse avere una sua busta Vectron con del CASH lasciarla a EF oppure riporla insieme alla propria busta in cassaforte. Se dovesse avere solo il Berichte lasciarlo in una mappetta nello spazio sopra all'armadietto del POS (Front 1).

- Togliere la deviazione dal telefono



Cliccare su DEV 2222 e quando inizia la musichetta, schiacciare tasto rosso.



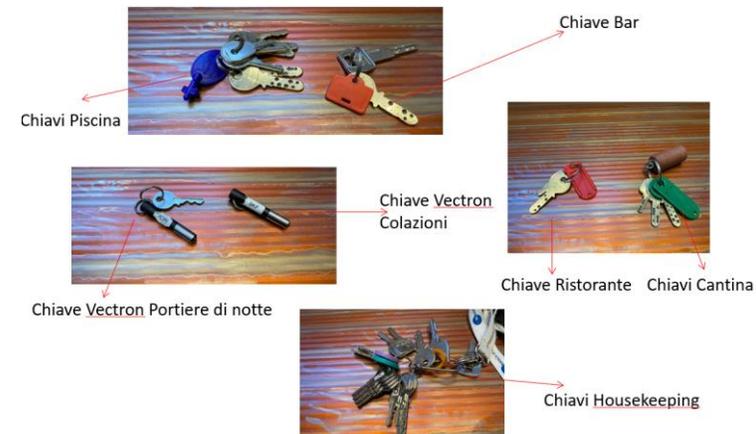
Ripetere la stessa operazione con il tasto DEV. ESTERNO



Quando entrambe le luci sono spente significa che la deviazione è stata tolta ed il telefono è pronto all'uso.

- Prendere le tastiere e i mouse dagli armadietti ed accendere i computer Front 1 (Password -> hj3), Front 2 (Password -> hj4) e Back 1 (Password -> hj7).  
 Allestire la reception → Prendere le chiavi di entrambi i Front (chiave verde e blu → Front1 / rossa e gialla → Front 2) dal cassetto di sinistra sopra alla cassaforte e quella del Kiosk che viene lasciata al portiere di notte.  
 Mettere fuori cartoline e menu. Esporre i libri nell'apposito spazio sopra le brochures. Rifornire caramelle.

### CHIAVI CONTINENTAL PARKHOTEL



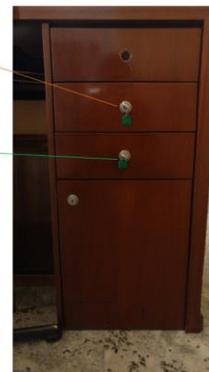
### CHIAVI FRONT e KIOSK



Cassetto per le chiavi



Chiavi da riporre nel cassetto sopra alla cassaforte



Chiavi da lasciare al portiere di notte

- Aprire gli armadietti laterali, preparare il POS per l'uso e controllare che gli importi degli scontrini dei POS corrispondano con il totale in Protel → Prendere foglio «saldenkontrolle» da ufficio EF > Check della voce «CC payments» > pinzare scontrini e rimettere in ufficio.

Continental Parkhotel		Continental Parkhotel	
*** TRASMISSIONE DATI ***		*** TRASMISSIONE DATI ***	
23.11.2017	01:05:06	23.11.2017	01:06:04
Trx-Id:	10097367	Trx-Id:	10097368
PMS-Id:	0001000000	PMS-Id:	0001000000
DIF-Seq Num:	138	DIF-Seq Num:	486
Trx. trasmesse	17	Trx. trasmesse	9
TOTALE CHF:	1.311.40	TOTALE CHF:	780.00
FINE RELAZIONE		FINE RELAZIONE	

<b>1</b> Accounts receivable	<b>2</b> Guest ledger
Opening balance: 231'386.35	Opening guest ledger balance: 32'387.88
+ New debts: 2'938.90	+ Accommodation: 5'462.30
- debts paid off 0.00	+ F+B 880.10
- CC paid off 0.00	+ Extra's: 114.50
= Closing balance: 234'325.25	- Payment cash: 657.00
	- Payment foreign currency: 0.00
	- Payment cashless: 0.00
	- Debtors payments: 846.70
	- CC payments: 2'092.20
	- Transfer from Deposit Ledger 0.00
AR inventory: 234'325.25	= Closing guest ledger balance: 35'248.88
= Difference: 0.00	Balance counted: 35'248.88
	Difference: 0.00

<b>3</b> Check Cash register / Method of payment Cas	<b>4</b> Deposit Ledger
Cash in hand yesterday: 11'002.35	Balance yesterday 5'264.30
Cash payments from guests: 657.00	Deposits new 0.00
+ cash postings: 17.00	Transfer to guest Ledger 0.00
- cash write offs: 674.00	
= Cash in hand today: 11'002.35	New deposit ledger balance 5'264.30
(not closed) 0.00	

1. Prendere foglio «saldenkontrolle» da ufficio EF
2. Sommare il totale delle transazioni dei POS dei due Front.
3. Controllare che il totale corrisponda al totale della voce «CC payments». Se corrisponde fare una spunta e attaccare i due scontrini alla chiusura.
4. In caso contrario, fare la differenza e controllare se per caso sia uguale alla voce «Deposit new».
5. Se il totale dovesse essere diverso, oppure «Deposit new» dovesse essere a 0.00, calcolare il totale e scriverlo per EF nello spazio sotto. Lui e/o Simona cercheranno la differenza. Attaccare poi comunque i due scontrini alla chiusura e rimetterla al posto giusto.

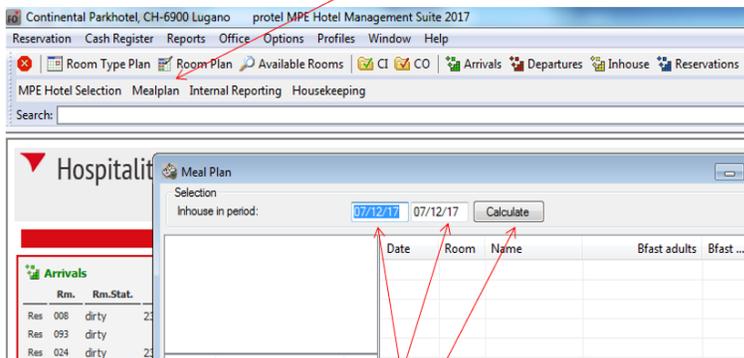
- Se il POS non ha stampato alcuno scontrino → Sul POS > tasto viola sinistra > merchant menu (F3) > 99999 > function (F3) > EP2 (F3) → transmit TRX > aspettare e se non esce scontrino, scrivere una nota sul foglio per EF
- Aprire le persiane e accendere la luce nell'ufficio di EF/MM. (event. accendere il computer di MM).
- Aprire la cassaforte. Prendere la propria cassa, le chiavi per l'housekeeping (dalla cassaforte 12), la chiave Vectron per la colazione (dalla cassaforte 12) e la chiave gialla di Montarina (appesa).
- Rimettere nella cassaforte 12 la chiave Vectron del portiere di notte e rimettere la chiave rossa nel secondo cassetto Front2. Buttare le liste e le camere da vendere della sera prima del portiere di notte.
- Controllare il cassetto di Montarina nel back; qualora ci fosse della posta o le buste della cassa controllate da EF, far trovare tutto insieme alla chiave gialle per chi deve aprire Montarina

Stampare le liste:

**MEAL PLAN (lista colazioni)**

2 copie  
Mettere le due copie + la chiave Vectron delle colazioni e la chiave rossa del ristorante + Conti news nel back (li prenderà il servizio)

1. Cliccare su Meal Plan



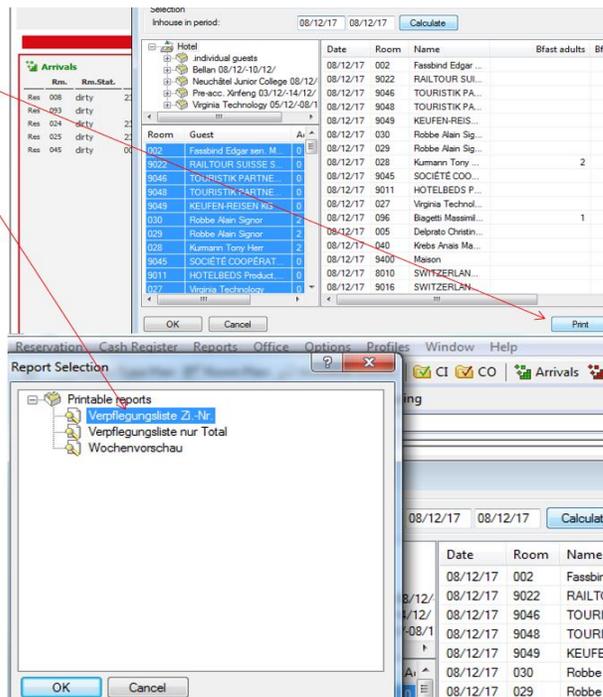
2. Inserire la data attuale in entrambi riquadri
3. Cliccare su calculate
4. Aspettare che Protel calcoli

5. Cliccare su Print

6. Cliccare su Verpflegungsliste Zi. -Nr.

7. Cliccare nuovamente su Calcute e ripetere una seconda volta il procedimento andando su Print e poi Verpflegungsliste Zi. -Nr.

8. Graffettare entrambe le copie (separate) e metterle nella mappetta del ristorante



Printdate: 08.12.2017 09:59	Continental Parkhotel, CH-6900 Lugano	Page: 1
Alice Meroni Station 2861		
protel 08.12.2017	Verpflegungsliste Zi.-Nr.	cpl_viz01 19.702 SQL 08.12.2017 21:59:44 1 11 40

#	Name	Bfast adults	Bfast kids	No bfast	HB	Arr.	Rest.	Dep.	MKT	Table
<b>sab, 09. dic. 2017</b>										
		67		6						8 / 33 48
<b>Individual travellers</b>										
003	White, Catherine			1		part		Direct b		09.12.201
004	Mendiboure, Michel	1				part		IDS Por		09.12.201
016	Mariani, Massimo	2				part		TA Tra		09.12.201
017	Brandolini, Aurelio	2				part		TA Tra		09.12.201
020	Massari, Marco	2				part		TA Tra		09.12.201
029	Robbe, Alain	2				rest		Direct b		10.12.201
030	Robbe, Alain	4				rest		Direct b		10.12.201
<i>culla + letto supplemento 5mese + 3.Sanni</i>										
033	Pederzoli, Maia	2				part		TA Tra		09.12.201
040	Krebs, Anais			1		rest		Direct b		10.12.201
041	Spano Zeni Lanzarini, Alb	1				rest		CORP		10.12.201
042	Hadulla, Markus	1				part		CORP		09.12.201
043	Tomellini, Elisa	1				rest		CORP		10.12.201
044	ZEMAN, MR WITOLD	1				part		IDS Por		09.12.201
045	de Pascale, Michele	2				part		TA Tra		09.12.201
046	Ciocognani, Valentina	2				part		TA Tra		09.12.201
047	Deschenaux, Elodie			1		rest		Direct b		10.12.201
048	Zelenskii, Sergei	1				part		IDS Por		09.12.201
054	abdallah, diaa	2				part		IDS Por		09.12.201
055	Ferrari, Mario	2				rest		Direct b		10.12.201
<i>LAGO - altrimenti avrebbe prenotato su Booking.com</i>										
056	Bertschy, Marie-Claude	2				rest		IDS Por		10.12.201
057	Lauriers, Nathalie	2				rest		Direct b		10.12.201
058	Brändli, Simon	2				rest		Direct b		10.12.201
<i>no CC - garanzia fino ore 18:00</i>										
069	Seydoux, Marianne	2				rest		IDS Por		10.12.201
<i>arr 11</i>										
070	Berger, Hans	2				rest		Direct b		10.12.201
090	Madzima, Munyaradzi			1		rest		Direct b		10.12.201
<i>SHARE RES.</i>										
090	Mwamba, Evans			1		rest		Direct b		10.12.201
<i>SHARE RESERV.</i>										
091	La Piana, Dario Salvatore	2				rest		TA Tra		12.12.201
092	Gauye, Geraldine	2				part		TA Tra		09.12.201
093	Breuls, Vincent			1		rest		Direct b		10.12.201
<b>Bellan</b>										
		8								

Numero totale di colazioni

Numero di camere senza la colazione

Numero di mezza pensioni

- **Liste Housekeeping**

«All rooms» → Mettere una graffetta per questa lista, non usare la Bostitch.

1. Cliccare su Housekeeping

2. Quando si apre selezionare Print

3. Selezionare All rooms

4. Selezionare il simbolo di Stampa

Dept.	#	Room type	Name	Arrival	Arr...	Depart...	De...	VP	Status	L. Hour...	Re-S...	Add.
054		2S++	X	Schneider, Hansjakob	10.11.17	12.11.17	....	....	part co	2	0/0/0/0	0 0
				White, John Douglas	12.11.17	25.11.17	arr	....	...	1	0/0/0/0	0 0

«All departments» + «All departments» Montarina

1. Cliccare su Housekeeping

2. Quando si apre selezionare Print

3. Selezionare All departments

4. Selezionare il simbolo di Stampa

Dept.	#	Room type	Name	Arrival	Arr...	Depart...	De...	VP	Status	L. Hour...	Re-S...	Add.
054		2S++	X	Schneider, Hansjakob	10.11.17	12.11.17	....	....	part co	2	0/0/0/0	0 0
				White, John Douglas	12.11.17	25.11.17	arr	....	...	1	0/0/0/0	0 0

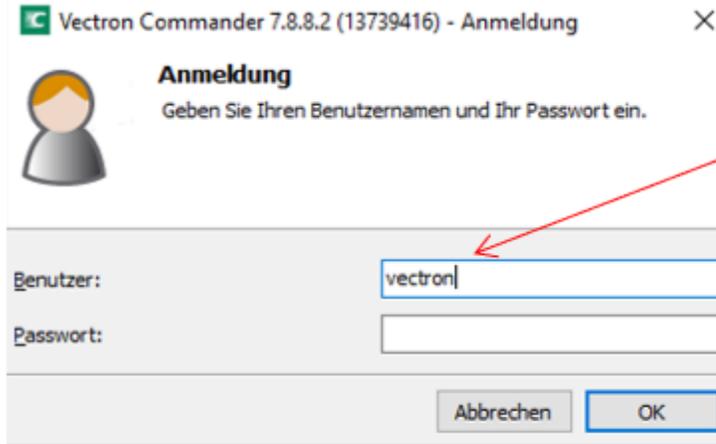
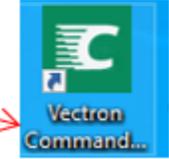
Guest Requests Rm. Clips  
Notes2 clips

5. Evidenziare eventuali richieste speciali delle camere in arrivo (letti separati/clips/letti extra).

6. Graffettare la lista con la Bostitch.

- [Lista VECTRON per EF \(Z\) e liste per Rui](#)

1. Usare il computer del back e aprire il programma Vectron Commander



2. Scrivere "vectron" nel Benutzer e clickare ok

Berichte > Anzeigen > weiter > seleziona tutte > weiter > selezionare «nur Z-Lesungen» > weiter > weiter > scegliere: Bediener-Bericht (kurz) + Artikel-Bericht + Stock Kontrolle > weiter > ausführen

EF

Rui

- Appena il giardino è abbastanza chiaro spegnere la luce 10 (nel pannello sotto al Front 1).
- Sistemare bar → accendere la TV del bar sul canale 2, accendere la luce led del bar sul blu chiaro e controllare che sala lobby sia in ordine.  
In estate accendere anche le TV in terrazza, sistemare i cuscini sulle sedie e sistemare i posaceneri
- Leggere i traces.  
Nel caso in cui ci fossero cuori di cioccolato + cartolina, prendere una cartolina con la frase di benvenuto nella giusta lingua e su un post-it scrivere il numero di camera.
- Preparare **Conti News** → Aprire Internet e controllare il tempo del giorno dopo su Meteo Lugano Search.  
In base al meteo decidere cosa proporre. I Conti News sono salvati in GRUPPO/USERS/TEXTE/CONTI-NEWS – PROSPEKTE e ci sono varie cartelle (per il bel o brutto tempo...).  
Aprire il file, sostituire la data con quella del giorno dopo (anche le date del meteo), le icone meteo e i gradi in base a Internet. Salvare e prima di stampare ricontrollare.  
Stamparne dalle 10 alle 16 copie in formato A4 e metterle in una mappetta nel back office.
- Stampare lista delle partenze



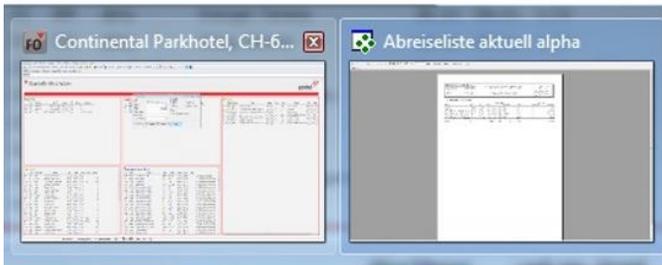
1. Cliccare su Departures



2. Quando si apre la finestra cliccare su Room no.

3. Selezionare la spunta «Included departed guests»

4. Cliccare Print.



5. Quando le partenze saranno pronte per essere stampate, si aprirà una nuova finestra «Protel» nella barra degli strumenti.

5. Cliccare sulla finestra per aprirla.



7. Quando si apre, cliccare sul simbolino di stampa per stampare

8. Tirare fuori le varie pratiche in partenze. Dopo aver controllato che il nome corrisponda, pinzare eventuali scontrini del bar/ristorante alla pratica. Nel caso in cui ci sia solo una pratica per più camere, controllare comunque in tutte le camere ed attaccare anche gli eventuali altri scontrini.

9. Lasciare da parte i debtor per poterli fare man mano che partono.

• **FARE IL CHECK-OUT DEGLI OSPITI IN PARTENZA**

**COSE IMPORTANTI PER CHECK-OUT:**

La priorità è sempre il cliente: ascoltare eventuali consigli o lamentele; annotare nel profile eventuali preferenze per le prenotazioni future; vedere eventuali problematiche poi con MM/EF.

Notare se l'ospite ha prenotato tramite i portali come Booking, Expedia o HRS; fargli sapere che per il futuro può prenotare sul nostro Sito, senza il bisogno di garantire con una Carta di Credito + 5% sconto. Quando gli ospiti sono al Front alzarsi sempre in piedi

1. Aprire la camera in partenza.
2. Cliccare su Check-Out e poi come metodo di pagamento scegliere Mastercard, Visa, Cash o altri, in base a come paga l'ospite.
3. Cliccare su OK e successivamente su Print per stampare la fattura
4. Allegare lo scontrino alla fattura se l'ospite ha pagato con carta di credito e chiedere se ha bisogno di una busta

N.B. → Se ci sono addebiti su diverse colonne (A/B..), fare check-out di tutte le colonne, altrimenti la camera non andrà in check-out ma rimarrà tra le partenze del giorno

Date	Inv.date	Qty.	Text	Price	Add.text	Curr.	C.Price	Name
19/01/18 22:02	19/01/18	1	Bar Beefeater 4cl	10.50	36	CHF	10.50	Tassara Matteo
19/01/18 22:02	19/01/18	1	Bar Schweppes B.L. 2dl	4.50	21	CHF	4.50	Tassara Matteo
19/01/18 22:02	19/01/18	1	Bar Panna 5dl	4.50	21	CHF	4.50	Tassara Matteo

CO / Post Payment

Name: Tassara      Charges: 19.50      OK

Room:      Payments: 0.00      Cancel

Invoice: A Tassara      Balance: 19.50      Help

Value: 20/01/18      CC-Auth.: 0.00

Method of paym.	Amount:	Additional text:	Valid	Ex. rate/CC card holder
Cash	19.50			100.000000
Amex	0.00			100.000000
Debitor	0.00			100.000000
Diners	0.00			100.000000
Euro	0.00			100.000000
GBP				
JCB				
Maestro				
Maison				
Mastercard				
Postcard				
Reka Card				
Union Pay				
US Dollar				
Visa				
Voucher				
zCS payments				
zUBS payments				

Invoice layout

Standard I

Detailed Invoice

Invoice currency: CHF

Add

Read CC

CC from Profile

Authorisation

# FARE UN CHECK-OUT DEBITOR

1. Aprire la camera in partenza.
2. Prendere la pratica e controllare che tutto corrisponda (numero di notti, costo per notte ecc...).
3. Cliccare su Check-Out e poi come metodo di pagamento scegliere Debitor.

The screenshot displays a hotel management system interface. At the top, the guest's name is 'Doglio Mauro Signor' and the company is 'SUPSI'. The room number is '031' and the arrival date is '13/12/17'. The total balance is 'CHF 389.60'. A note indicates a 'Debitor extraSZ/incl. cena fino al CHF 40.00 gefällig Zimmer 31 sehr gut! Inverno preferisce la cena alla veneziana piuttosto che al grotto/am 15.12.2017 (ROUTING INSTRUCTIONS)'. The main window shows a ledger with columns for Date, Inv.date, Qty., Text, Price, Add. text, Curr., C.Price, Name, and Tax. A 'CO / Post Payment' dialog box is open, showing the following details:

Name:	Doglio	Charges:	389.60	
Room:		Payments:	0.00	
Invoice:	B SUPSI	Balance:	389.60	
Value:	15/12/17	CC-Auth.:	0.00	
Method of paym.	Amount:	Additional text:	Valid	Ex. rate/CC card holder
Debitor	389.60			100.000000
Debitor	0.00			100.000000
Debitor	0.00			100.000000
Debitor	0.00			100.000000

The dialog box also includes a 'Copies' section with a value of 1, a 'Preview invoice' checkbox, and an 'Invoice layout' section with options for 'Standard I', 'Detailed Invoice', and 'Invoice currency' set to 'CHF'. The background ledger shows the following entries:

Date	Inv.date	Qty.	Text	Price	Add. text	Curr.	C.Price	Name	Tax
13/12/17 16:07	13/12/17	:1	Grotto S. Pellegrino 5dl.	3.00		CHF	3.00	Doglio Mauro	1.800
15/12/17 08:21	15/12/17	1	Cash	-3.00		CHF	-3.00	Doglio	

4. Controllare che l'indirizzo sia corretto, altrimenti uscire dalla fattura e modificarlo, **NON** sovrascriverlo sulla fattura.

5. Una volta che l'indirizzo è corretto, stampare due copie della fattura (una per noi e una per la ditta)

CONTINENTAL  
PARKHOTEL  
LUGANO  
Via Basilea 28  
CH-6900 Lugano  
Tel. 0041(0)91 966 11 12  
Fax: 0041(0)91 966 12 13  
www.continentalparkhotel.ch  
info@continentalparkhotel.ch

SUPSI  
Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale  
Formazione Continua - Lavoro sociale  
Stabile Soglio  
Via Cantonale 18  
6928 Manno

**Fattura Nr. 61688**

Pagina 1                      Data 15/12/17 / 08:56 / am  
Camera 031                    Doglio Mauro  
Arrivo 13/12/17               Partenza 15/12/17

Data	Quantità	Descrizione	% IVA	Prezzo Pagamento	Totale CHF
13/12/17	1	Arrangement 13/12/17/#031	2	151.70	151.70
13/12/17	1	Tassa di soggiorno	7	3.10	3.10
13/12/17	1	Ristorante	1	40.00	40.00
14/12/17	1	Arrangement 14/12/17/#031	2	151.70	151.70
14/12/17	1	Tassa di soggiorno	7	3.10	3.10
14/12/17	1	Ristorante	1	40.00	40.00
15/12/17	1	Debitori		-389.60	0.00

Totale CHF: 389.60  
Pagato CHF: 0.00  
Da pagare CHF: 389.60  
Totale €uro: 389.60

Numero contribuente IVA: CHE-102.823.438 IVA

Descrizione	% IVA	Importo netto	Importo IVA	Importo lordo
Prestazioni varie	8.00 %	74.05	5.95	80.00
Alloggio	3.80 %	252.30	11.10	303.40
Esente IVA	0.00 %	6.20	0.00	6.20

Pagamento entro 30 giorni data fattura sul conto bancario seguente - grazie:

CREDIT SUISSE, CH-8070 Zürich  
IBAN: CH04 0483 5083 7502 7100 0 / BIC: CRESCH33BA

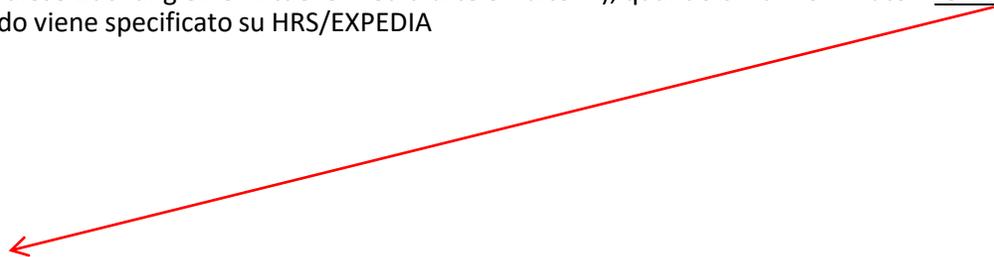
OK Cancel Help Print Send

6. Stampare una busta con il corretto indirizzo.

7. Lasciare tutti i debitor del giorno nel quaderno dei Debitor da lasciare sulla scrivania di MM per il controllo.

# FARE KK BELASTEN

KK belasten → prenotazioni BOOKING.COM («Sie haben für diese Buchung eine virtuelle Kreditkarte erhalten»), quando ci hanno inviato il **formulario** di autorizzazione all'addebito su carta di credito, oppure quando viene specificato su HRS/EXPEDIA



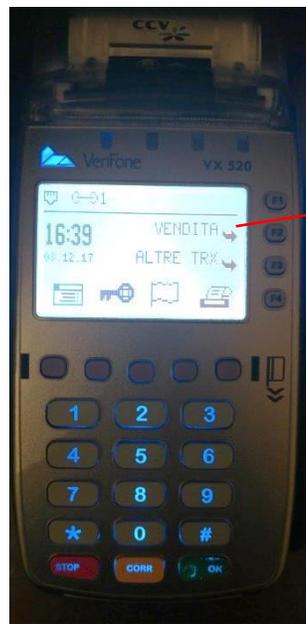
## AUTORIZZAZIONE AL PRELIEVO DELLA CARTA DI CREDITO

Nome e indirizzo:	..... .....
Intestatario della carta di credito:	
Nome e numero della carta di credito:	.....
Numero di sicurezza: Scadenza :	no..... .....
<u>Autorizzazione:</u>  Con la presente autorizziamo l'albergo Continental Parkhotel al prelievo di dalla nostra carta di credito.  Firma: ..... Data: .....	
<u>Osservazioni:</u> ..... .....	
<i>La preghiamo per allegare una copia della carta di credito ( davanti e dietro )</i>	

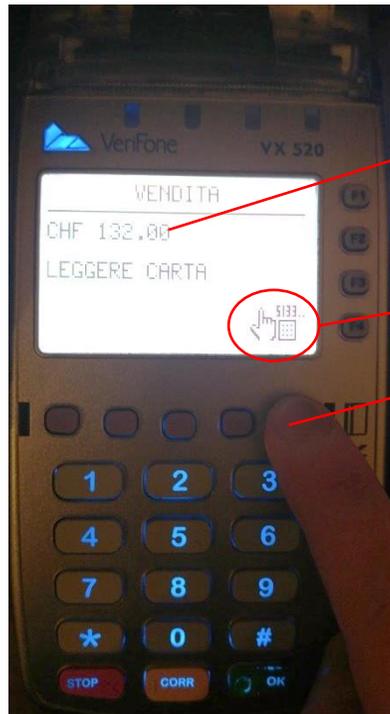
Viene, normalmente, addebitato l'importo sulla carta 2 giorni prima dell'arrivo degli ospiti. La fattura finale verrà poi inviata a fine soggiorno con lo scontrino della transazione, solo se richiesto. Se invece non richiedono copia, NON fare scan e/o stampare fattura cartacea

**CONTINENTAL PARKHOTEL LUGANO**  
Familie Edgar Fassbind  
Via Basilea 28  
CH-6900 Lugano

Tel. +41 (0)91 966 11 12  
Fax +41 (0)91 966 12 13  
[info@continentalparkhotel.ch](mailto:info@continentalparkhotel.ch)  
[www.continentalparkhotel.ch](http://www.continentalparkhotel.ch)



1. Sul pos selezionare Vendita.



2. Inserire l'importo (costo totale della camera da controllare in Protel e sulla pratica) e confermare con il tasto verde.

3. Scegliere l'opzione numero manuale cliccando sull'ultimo tasto viola a destra per poter addebitare manualmente senza dover inserire la carta fisica.

4. Inserire il numero di carta, confermare con il verde.

5. Inserire la data di scadenza e confermare con il verde.

6. Quando richiede il codice, cliccare solo il verde.

7. Stampare le 2 copie dello scontrino, la prima va tenuta e messa nella propria casa quando si chiude, la seconda si allega alla pratica.

Guest  
 Name: ZEMAN  
 First name: WITOLD  
 Company:  
 Street:  
 ZIP/City:  
 Birthdate: // ... VIP: ...

Reservation  
 Arr/Dep: 08/12/17 09/12/17 RP-Reservation  
 Res. status: Confirmed(D) Co.: TRAVELLING  
 Room type: 1S Grp.:  
 Room-No.: 044 TA:  
 Adults/children: 1 / 0 / 0 Se.: HRS HOTEL  
 Rate:  New 132.00 CHF    
 Rate code: HS Import   
 Change rate to: (display rates)   
 Next RC: HS Import  
 Note 1: // 1C/SZ  
 Note 2: //  
 08/12/17 - 09/12/17 044 1S

Total: 0.00  
 Charged: 0.00  
 Payments: 0.00  
 A: ZEMAN 0.00  
 B: TRAVELLING 2000 0.00  
 C: HRS HOTEL RESERVATION SERVICE 0.00  
 Category types  
 Fixed charges  
 Additional reservation information  
 Confirmation number: 2905201712082372-1  
 CRS Number: 106839928  
 Children 3/4: 0/0  
 Add. beds: 0  
 Cots: 0  
 Room plan color  
 Packages:  
 CC://  
 Abholung: (N/A)  
 CC Token:  
 Credit cards  
 New Card  
 protel Tokenizer  
 Reservation CC  
 Guest profile CC  
 Other  
 Reservation CC  
 Guest profile CC  
 Memo  
 Memo IDS  
 Traces  
 Attached profiles  
 Additional guest information  
 Rate by day grid  
 Deposit  
 Advanced payment  
 Rentable objects  
 Booking:

OK  
 Cancel  
 Help  
 DC Menu  
 Res. history  
 Res. texts  
 Change name  
 Create sharer  
 Guest history  
 More  
 Grp. members

8. Per inserire il pagamento cliccare su Advanced payment.

Post advance payment

Name: ZEMAN Charges: 0.00  
 Room: Payments: 0.00  
 Invoice: B TRAVELLING 2000 Balance: 0.00  
 Value: 08/12/17 CC-Auth.: 0.00

Method of paym.	Amount:	Additional text:	Valid	Ex. rate/CC card holder
Visa	132.00			
Cash	0.00			100.000000
Cash	0.00			100.000000
Cash	0.00			100.000000

Copies: 1  
 Preview invoice

Invoice layout  
 Standard I  
 Detailed Invoice  
 Invoice currency: CHF

OK  
 Cancel  
 Help  
 Add  
 Read CC  
 CC from Profile  
 Authorisation

9. Scegliere il tipo di carta e inserire l'importo addebitato. Controllare che vada sulla giusta finestra (invoice A o invoice B), altrimenti scegliere quella corretta.

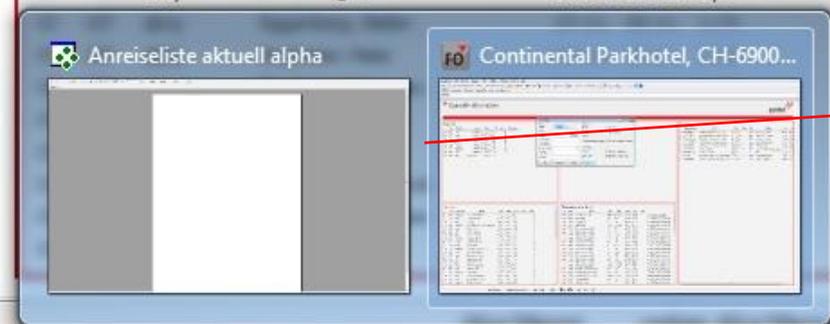
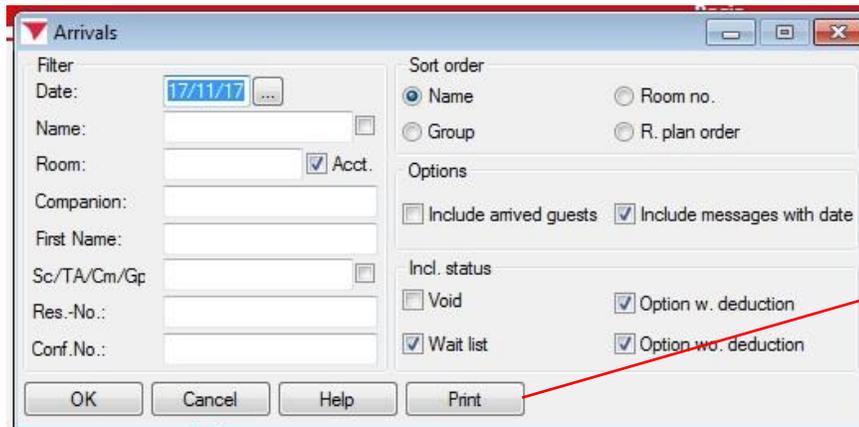
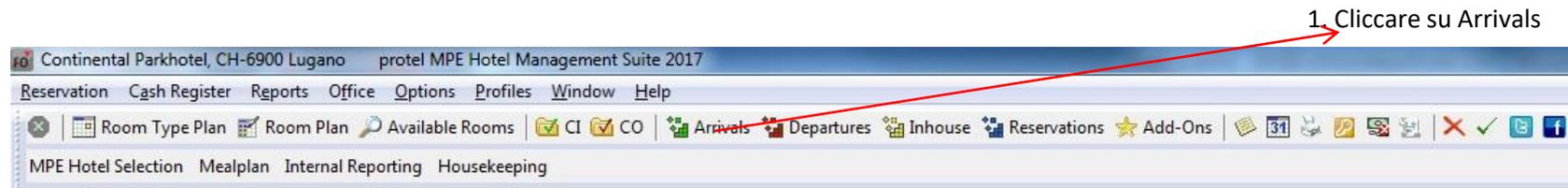
- Mano a mano che gli ospiti partono prima delle 07.30, lasciare un post-it per l'housekeeping con tutti i numeri di camera già partiti.
- Prendere il telefono cellulare del Continental.
- Quando la responsabile dell'housekeeping è pronta, segnare chi farà quale piano e iniziare a comunicare su Whatsapp le varie partenze.
- Quando arriva la posta dividerla. Posta per EF nel cassetto ufficio EF, posta di MM sulla sua scrivania e posta di Montarina nel cassetto nel back
- Preparare eventuali Cuori di cioccolato (nel kiosk) e controllare se sono «interi» (a volte mancano cioccolatini all'interno)
- Preparare e stampare da 10 a 16 copie dei **CONTI NEWS** per il giorno dopo, in base all'occupazione. Controllare negli eventi di Outlook se ci sono già suggerimenti

## Come fare **CONTI NEWS** →

### CONTI NEWS

- Aprire Internet e controllare il meteo del giorno dopo su Meteo Lugano Search.
- In base al meteo decidere cosa proporre.
- I Conti News sono salvati in GRUPPO/USERS/TEXTE/CONTI-NEWS – PROSPEKTE e ci sono varie cartelle (per il bel/brutto tempo...).
- Aprire il file, sostituire la data con quella del giorno dopo (anche le date del meteo), le icone meteo e i gradi in base a Internet. Salvare e prima di stampare ricontrollare.
- Stamparne dalle 10 alle 16 copie in formato A4 e metterle in una mappetta per il servizio nel back office.

# STAMPARE LA LISTA DEGLI ARRIVI E CONTROLLARLI



3. Quando gli arrivi saranno pronti per essere stampati, si aprirà una nuova finestra «Protel» nella barra degli strumenti.

4. Cliccare sulla finestra per aprirla.



6. Una volta stampato, prendere la cartelletta con gli arrivi del giorno e iniziare con il controllo.

**CONTROLLO** →

Evidenziare sulla lista stampata ogni prenotazione trovata, controllare dalla lista che tutto corrisponda (categoria/data arrivo-partenza/numero pax/prezzo...), infine scrivere il numero di camera in alto sulla pratica. Nel caso in cui dovessero mancare delle prenotazioni, andare a cercarle.

Se ci dovesse essere una pratica di una prenotazione cancellata, controllare nella posta eliminata di HS che sia stata effettivamente cancellata (controllare SEMPRE che il numero di prenotazione della cancellazione corrisponda!!)

N.B.

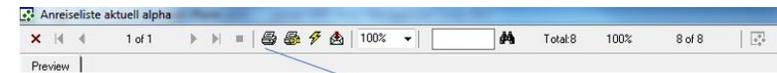
- Prestare molta attenzione nelle prenotazioni inserite manualmente che le date di arrivo/partenza/ prezzi siano corretti.
- Nel caso di letti extra controllare che siano presenti sulle liste dell'housekeeping.
- Prestare molta attenzione alle richieste speciali (vista lago/parco, piano alto, camere vicine, balcone...). Nel caso in cui non siano state soddisfatte vedere con MM o shift leader.
- Controllare che siano stati indicati cuori di cioccolato/Ticket Monte Bré ed eventualmente aggiungerli.
  
- Per i gruppi, evidenziare le camere in un altro colore (Se ci dovesse essere un gruppo, prendere un vassoio dal bar e preparare le chiavi con due copie della lista e del menu/Essenplan. Se dovesse mancare la lista, chiedere a MM appena possibile.)

- Dopo le 10.30 (o comunque quando hanno finito tutte le colazioni) chiudere il tavolo utilizzato e fare il berichte per la chiave Vectron delle colazioni. > vedi come fare il Berichte per la chiave delle colazioni
- Dopo le colazioni, controllare che il bar/lobby siano in ordine. Portare eventuali tazze delle colazioni in cucina da lavare. Nel caso in cui il bar venga usato ancora controllare nuovamente.
- In ESTATE, quando il bar della piscina è aperto, preparare una mappetta con una busta vectron, le chiavi della piscina, la lista Continental e Montarina, la lista dello stock, i buoni per segnare le consumazioni Aufzimmer e il portafoglio rosso nella cassaforte 12 (entro le ore 11.00)

PISCINA →

## PREPARARE IL MATERIALE PER LA PISCINA

- Stampare la lista per Continental

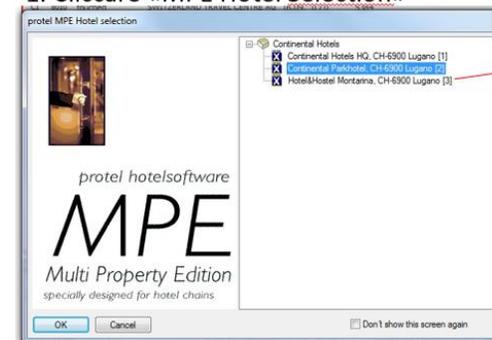


6. Quando si apre, cliccare sul simbolino di stampa per stampare. Una volta stampato, graffettare tutto assieme.

- Stampare lista per Montarina



1. Cliccare «MPE Hotel Selection»



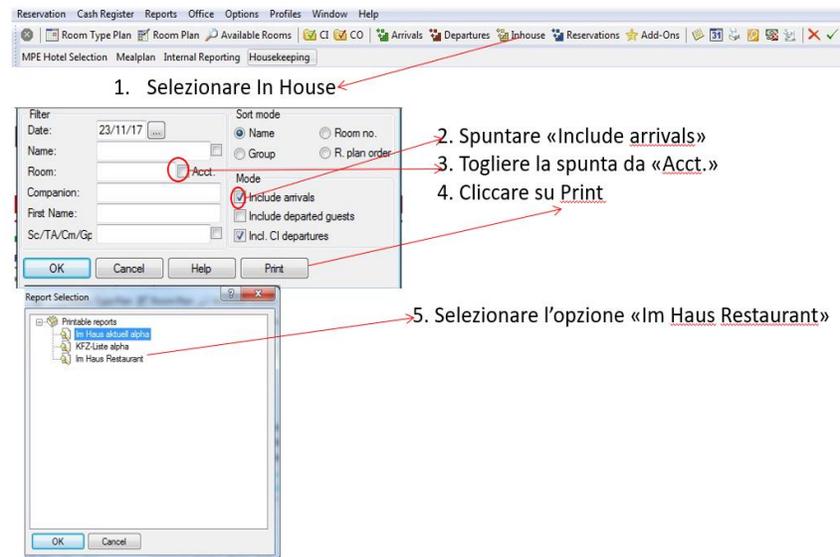
2. Selezionare Hotel&Hotel Montarina  
3. Ripetere le stesse operazioni per stampare le liste al Continental.

- Mettere le liste in una mappetta e aggiungere una busta Vectron, un foglio con lo stock della piscina, un po' (a seconda dell'occupazione e del tempo) di buoni per caricare gli articoli in camera, il portafoglio della piscina (nella cassaforte 12) e le chiavi della piscina (appese sulla cassaforte).

1. Selezionare In House

2. Spuntare «Include arrivals»  
3. Togliere la spunta da «Acct.»  
4. Cliccare su Print

5. Selezionare l'opzione «Im Haus Restaurant»



Lista stock Piscina

ARTICOLI	quantità	prezzo	valore	in
Bevande (acqua)	10	0,50	5,00	
Bevande (caffè)	10	1,50	15,00	
Bevande (tè)	10	1,50	15,00	
Bevande (vino)	10	4,50	45,00	
Bevande (birra)	10	4,50	45,00	
Bevande (cognac)	10	4,50	45,00	
Bevande (whisky)	10	4,50	45,00	
Bevande (vodka)	10	4,50	45,00	
Bevande (rum)	10	4,50	45,00	
Bevande (brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (champagne)	10	4,50	45,00	
Bevande (prosecco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino rosso)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino bianco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino verde)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino rosato)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino spumante)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino dolce)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino secco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino amaro)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino aperitivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino digestivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino liqueur)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vermut)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino absinthe)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino grappa)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino cognac)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino whisky)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vodka)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino rum)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino champagne)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino prosecco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino rosso)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino bianco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino verde)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino rosato)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino spumante)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino dolce)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino secco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino amaro)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino aperitivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino digestivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino liqueur)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vermut)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino absinthe)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino grappa)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino cognac)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino whisky)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vodka)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino rum)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino champagne)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino prosecco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino rosso)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino bianco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino verde)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino rosato)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino spumante)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino dolce)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino secco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino amaro)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino aperitivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino digestivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino liqueur)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vermut)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino absinthe)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino grappa)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino cognac)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino whisky)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vodka)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino rum)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino champagne)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino prosecco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino rosso)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino bianco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino verde)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino rosato)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino spumante)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino dolce)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino secco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino amaro)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino aperitivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino digestivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino liqueur)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vermut)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino absinthe)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino grappa)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino cognac)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino whisky)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vodka)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino rum)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino champagne)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino prosecco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino rosso)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino bianco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino verde)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino rosato)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino spumante)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino dolce)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino secco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino amaro)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino aperitivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino digestivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino liqueur)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vermut)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino absinthe)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino grappa)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino cognac)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino whisky)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vodka)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino rum)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino champagne)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino prosecco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino rosso)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino bianco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino verde)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino rosato)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino spumante)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino dolce)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino secco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino amaro)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino aperitivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino digestivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino liqueur)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vermut)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino absinthe)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino grappa)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino cognac)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino whisky)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vodka)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino rum)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino champagne)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino prosecco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino rosso)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino bianco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino verde)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino rosato)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino spumante)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino dolce)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino secco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino amaro)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino aperitivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino digestivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino liqueur)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vermut)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino absinthe)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino grappa)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino cognac)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino whisky)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vodka)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino rum)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino champagne)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino prosecco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino rosso)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino bianco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino verde)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino rosato)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino spumante)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino dolce)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino secco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino amaro)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino aperitivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino digestivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino liqueur)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vermut)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino absinthe)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino grappa)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino cognac)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino whisky)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vodka)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino rum)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino champagne)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino prosecco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino rosso)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino bianco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino verde)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino rosato)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino spumante)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino dolce)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino secco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino amaro)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino aperitivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino digestivo)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino liqueur)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino vermut)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino absinthe)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino grappa)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino cognac)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino whisky)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino vodka)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino rum)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino brandy)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino champagne)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino prosecco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino vino rosso)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino vino bianco)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino vino verde)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino vino rosato)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino vino spumante)	10	4,50	45,00	
Bevande (vino vino vino vino vino vino vino vino vino vino dolce)</				

- Dopo le 11.00 (o comunque quando sono partiti tutti) archiviare le pratiche delle partenze nei classeur nel back, ordinate per metodo di prenotazione/pagamento.

## ARCHIVIARE LA PARTENZE

- Suddividere le partenze in base al tipo: clienti individuali, Booking, Expedia, HRS, STC sz, STC Voucher, Railtour,...
  - Le prenotazioni vanno poi divise nei classeur/cassetti corrispondenti.
  - Eventuali partenze dei gruppi e debitor vanno lasciati a MM da controllare
- 
- Fare il controllo delle chiavi. Se dovesse mancare qualcuna, contattare l'ospite per capire se è ancora nella vicinanze
  - Quando i letti delle camere sono fatti, mettere gli eventuali cuori di cioccolato sul letto sotto ai due cuscini in mezzo.
  - Verso le 13 fare il giro e controllare se HK ha aggiunto letti supplemento/clips/separato i letti
  - Controllare la propria cassa. (vedi tutorial)
  - Nel caso in cui sia stato venduto qualcosa al bar, chiudere il proprio Vectron. In caso di cash, lasciare la busta insieme alla propria cassa, lasciare solo il Berichte e gli eventuali Maison/Restaurant clienti esterni nella busta trasparente FRONT1.
  - Chiudere la cassa in Protel e mettere via la propria cassa (vedi tutorial)
  - Quando arrivano le colleghe dello Spätdienst, dare tutte le informazioni.

# Spätdienst (S1 15:30-00:30 /S2 15:00 – 00:00)

- Scambiarsi le informazioni con il turno della mattina e leggere i traces del giorno
- Prendere la propria cassa
- Stampare le liste IN HOUSE per il ristorante e metterle nel back insieme agli ipad del ristorante (ipad marroni)  
Se è aperto il grotto, preparare le chiavi del grotto

## STAMPARE LA LISTA IN HOUSE PER IL RISTORANTE

The screenshot shows the MPE Hotel Selection software interface. The main window has a menu bar with 'Reservation', 'Cash Register', 'Reports', 'Office', 'Options', 'Profiles', 'Window', and 'Help'. Below the menu bar is a toolbar with various icons. The main area is divided into several sections. On the left, there is a 'Filter' section with fields for 'Date' (23/11/17), 'Name', 'Room', 'Companion', 'First Name', and 'Sc/TA/Cm/Gp'. In the 'Room' field, the 'Acct' checkbox is checked. To the right of the filter section is a 'Sort mode' section with radio buttons for 'Name', 'Group', 'Room no.', and 'R. plan order'. Below that is a 'Mode' section with checkboxes for 'Include arrivals', 'Include departed guests', and 'Incl. CI departures'. At the bottom of the filter section are buttons for 'OK', 'Cancel', 'Help', and 'Print'. A red arrow points from the text '1. Selezionare In House' to the 'Acct' checkbox. Another red arrow points from the text '2. Spuntare «Include arrivals»' to the 'Include arrivals' checkbox. A third red arrow points from the text '3. Togliere la spunta da «Acct.»' to the 'Acct' checkbox. A fourth red arrow points from the text '4. Cliccare su Print' to the 'Print' button. Below the main window is a 'Report Selection' dialog box with a tree view showing 'Printable reports' expanded to show 'Im Haus aktuell alpha', 'KFZ-Liste alpha', and 'Im Haus Restaurant'. A red arrow points from the text '5. Selezionare l'opzione «Im Haus Restaurant»' to the 'Im Haus Restaurant' item. At the bottom of the screenshot, there is a status bar with a printer icon circled in red. A red arrow points from the text '6. Quando si apre, cliccare sul simbolino di stampa per stampare.' to the printer icon. Another red arrow points from the text '7. Mettere nel libro rosso delle prenotazioni insieme alle chiavi del ristorante o del grotto.' to the status bar area.

1. Selezionare In House
2. Spuntare «Include arrivals»
3. Togliere la spunta da «Acct.»
4. Cliccare su Print
5. Selezionare l'opzione «Im Haus Restaurant»
6. Quando si apre, cliccare sul simbolino di stampa per stampare.
7. Mettere nel libro rosso delle prenotazioni insieme alle chiavi del ristorante o del grotto.

## CHIAVI GROTTO



- Per il bar prendere due buste Vectron (una per il totale del giorno e una per l'eventuale dopo chiusura) e metterle dentro una mappetta; portare il tutto al bar con gli ipad rosa (3 per Giuseppe, 5 per Martina)
- Controllare che gli arrivi che mancano siano giusti facendo il controllo delle chiavi

- **INFORMAZIONI IMPORTANTI PER IL CHECK-IN**

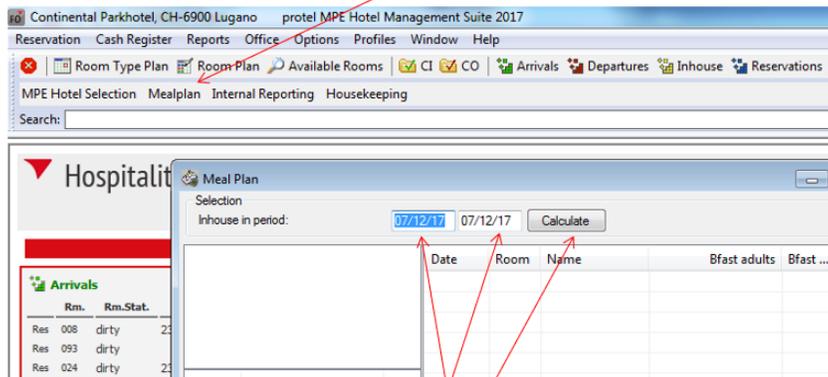
Quando si inizia il turno è importante vedere i Check-in che si hanno da fare, per prepararsi al meglio ad ogni casistica: se sono previsti arrivi di Reapeter, di famiglie, late-arrival etc.

- Se si tratta di un cliente già stato qui (REPEATER):
  - Controllare che sia il profile corretto e che tutti i dati siano già stati inseriti (data di nascita, luogo di provenienza, denominazione (Signore/Signora), lingua, eventuale targa auto, numero del documento, nomi di eventuali familiari ospiti; se manca qualche dettaglio, completarlo; se il profile creato al momento della prenotazione è nuovo > cercare il profile giusto e fare il **Match and Merge**
  - Se un cliente è già stato qui più di una volta, normalmente conosce già l'albergo; non mancare però di consegnargli una copia del menù, specificando se è aperto il Grotto e la Veranda e ricordandogli in alta stagione che è necessario prenotare. Se è necessario ripetere tutte le informazioni; consegnare poi il Ticino Ticket
- Se si tratta di un nuovo cliente:
  - Inserire tutte le informazioni anagrafiche e dargli tutte le informazioni dell'Hotel, spiegandogli anche nel dettaglio del Ticino Ticket; se c'è tempo, chiedere se ha bisogno di una mappa > se è nuovo per l'Hotel può anche essere nuovo per Lugano
- Per prenotazioni dirette con pagamento al check-in > menzionare SEMPRE importo totale delle notti, inserire pagamento in «advanced payment» e ricordarsi sempre di stampare un INFO INVOICE per l'ospite

- Alle ore 17.00 verificare che la porta bianca al -1 che va verso la lavanderia (chiave 200) sia chiusa e attivare la modalità giorno dell'impianto anti-incendio (procedura nel back, vicino allo schermo dell'impianto)
- Alle ore 18.00 stampare e portare in cucina la lista per le colazioni del giorno dopo

## STAMPARE LE LISTE DELLA COLAZIONI PER IL GIORNO DOPO PER LA CUCINA – Meal Plan

### 1. Cliccare su Meal Plan

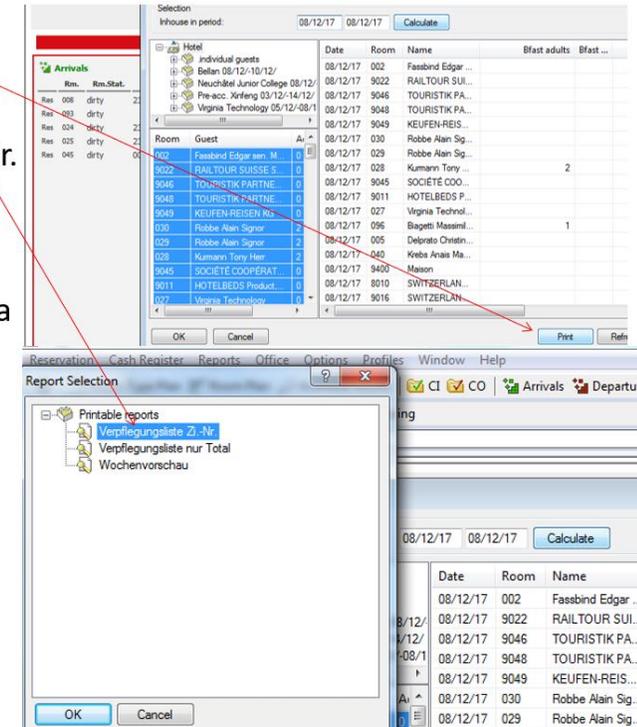


2. Inserire la data del giorno successivo in entrambi riquadri
3. Cliccare su calculate
4. Aspettare che Protel calcoli

5. Cliccare su Print

6. Cliccare su Verpflegungsliste Zi. -Nr.

7. Portare tutto in cucina



- Appena fa buio, accendere la luce 10.
- Se ci sono ancora email da fare, finire di fare quelle.

- D'estate **controllare l'incasso della piscina**; caricare inoltre manualmente tutti gli Aufzimmer sulle camere
  - Al termine del turno della piscina, in reception devono essere consegnate le seguenti cose:
    - ✓ Chiavi piscina (con portachiavi blu, da appendere in cassaforte)
    - ✓ Portafoglio rosso (da rimettere nella cassaforte 12)
    - ✓ Mappetta con: Stock piscina compilato con tutte le vendite, busta Vectron con il Cash incassato e buoni Aufzimmer.
  - 1. Per prima cosa bisogna controllare il foglio dello Stock; la quantità di ogni articolo venduto moltiplicato per il prezzo della singola unità deve corrispondere all'importo scritto nella colonna di destra. A sua volta, la somma degli incassi di tutti gli articoli deve dare il totale finale, segnato nella colonna a destra in basso; deve essere poi specificato quanto di quel totale è stato messo sulle camere, e quanto pagato in cash. Il totale in cash deve corrispondere al cash effettivamente presente nella busta Vectron; il totale invece degli Aufzimmer deve corrispondere al totale di tutti i buoni
  - 2. Una volta controllato questo, apporre la propria sigla e la data sulla lista dello Stock e fare una fotocopia; mettere la copia per Rui, così che il giorno dopo possa fare il riempimento dello stock. La copia originale invece, va piegata e inserita nella busta Vectron, che poi andrà nella nostra cassa a fine turno.
  - 3. Non dimenticarsi infine di caricare manualmente tutti gli articoli segnati sui buoni Aufzimmer; aprire ogni camera, controllare che il nome scritto sul buono corrisponda al nome dell'ospite e caricare tramite Post charges gli articoli (in TAA andrà inserito il codice .490 che corrisponde al Bar Piscina)
- Quando tutti i traces sono stati fatti, buttare la lista stampata.
- Quando sono arrivati quasi tutti, controllare che le pratiche inhouse siano state disposte correttamente nella mappetta corrispondente al numero di camera (quando si fa questa operazione controllare sempre gli arrivi del giorno in Protel, per assicurarsi che tutte le pratiche siano aggiornate con il giusto numero di camera).

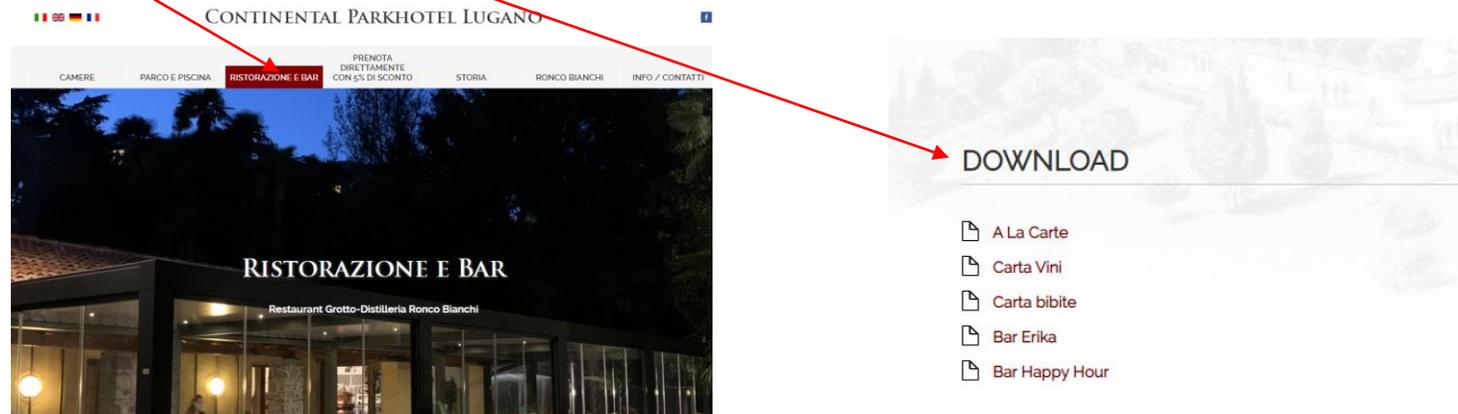
Dopo le ore 22:00

- Quando il ristorante chiude, il servizio porta il proprio incasso della serata; controllare e verificare con il Berichte che i contanti e gli scontrini siano giusti. Controllare che non ci siano tavoli aperti sul berichte.
- Una volta che la cucina è andata via, chiudere la porta del giardino, bloccare gli ascensori (chiave 5000) e chiudere la porta di legno -1 (dopo aver tirato dentro il cartello LIFT – chiave 500).

- **FARE MAISON E 9401** → La sera è importante controllare il Konto Maison e il Konto 9401 dopo che la cucina ha chiuso ed il servizio ci ha portato tutte le buste con le chiusure.

1. Prendere 2 fogli usati dal back, pinzare su un foglio IN ORDINE tutti gli scontrini maison e nel secondo foglio tutti gli scontrini del Konto 9401.
2. Sommare il totale di tutti gli scontrini 9401, controllare sul conto in Protel che gli importi siano uguali, controllare che NON ci siano ancora cose da pagare e infine scrivere in basso sul foglio la somma totale dei pagamenti del giorno
3. Sommare il totale degli scontrini maison, aprire il conto 9400 su Protel, controllare velocemente se c'è qualcosa di strano (esempio bottiglie di vino sul maison delle colazioni) e poi controllare se il totale dei nostri scontrini e il totale in protel corrispondono. Se è giusto, scrivere in basso sul foglio la somma totale dei maison.
4. Mettere entrambi i fogli in una mappetta, insieme alla lista che ogni sera ci consegna il ristorante + i berichte del servizio/reception

- **SPECIAL** → Gli special per il giorno dopo vengono SEMPRE preparati da EF la sera prima e caricati sul sito. Prima di andare via, controllare sul sito sotto la voce «ristorazione e bar» > «download» > «special» se sono già aggiornati e nel caso stampare gli special da esporre alla reception + 2 da esporre nei tabelloni all'ingresso + special per il servizio (da lasciare nella mappetta insieme ai CONTI-NEWS per il giorno seguente). Gli special del giorno prima vanno tolti e possono essere utilizzati come carta da riciclare.



- **Menu Gruppi** → i Menu dei gruppi con mezza pensione vengono decisi dalla cucina già qualche giorno prima dell'arrivo del gruppo. 2 giorni prima o al massimo il giorno prima, controllare con la cucina se hanno preparato il menu -> fare una copia del foglio -> preparare i menu secondo le indicazioni di MM (ci sono gruppi che hanno varianti incluse e altri che pagano ogni variazione). Per preparare i menu ci si basa sui menu passati degli anni precedenti.

Nel PC → Gruppo > USERS > TEXTE > MENU > Gruppen (e si sceglie la lingua)

Nome	Ultima modifica	Tipo
Deutsch	14.02.2022 20:57	Cartella di file
Englisch	07.06.2022 23:12	Cartella di file
Essensplan Gruppen	22.10.2017 17:26	Cartella di file
Französisch	19.05.2022 22:28	Cartella di file
Italienisch	28.03.2019 21:57	Cartella di file
Menu Gruppi da 24.09.19	28.02.2020 13:15	Cartella di file
Spanisch	06.02.2016 23:15	Cartella di file

Dopodiché avremo tutti i documenti word dei menu da cui prendere spunto. (molti menu si ripetono, quindi nel caso non conosceste qualche traduzione, cercate sempre tra i documenti passati.

Nome	Ultima modifica	Tipo	Dimensione
Gruppo Reber_24.10.2022	23.10.2022 20:19	Documento di Mi...	334 KB
Gruppo Reber_21.10.2022	20.10.2022 23:10	Documento di Mi...	334 KB
Gruppo Reber_20.10.2022	20.10.2022 00:42	Documento di Mi...	360 KB
Gruppo Reber_22.10.2022	19.10.2022 18:21	Documento di Mi...	334 KB
Gruppo Reber_23.10.2022	19.10.2022 17:44	Documento di Mi...	334 KB
Ettenhuber Josef Busreisen_12.10.2022	12.10.2022 17:16	Documento di Mi...	334 KB
Ettenhuber Josef Busreisen_14.10.2022	12.10.2022 17:16	Documento di Mi...	334 KB
Ettenhuber Josef Busreisen_15.10.2022	10.10.2022 22:07	Documento di Mi...	334 KB
Ettenhuber Josef Busreisen_13.10.2022	10.10.2022 21:54	Documento di Mi...	333 KB
DERPART Reisebüro Wolfenbüttel_02.10.2...	10.10.2022 21:51	Documento di Mi...	333 KB
DERPART Reisebüro Wolfenbüttel_30.09.2...	30.09.2022 16:18	Documento di Mi...	334 KB
DERPART Reisebüro Wolfenbüttel_03.10.2...	29.09.2022 13:52	Documento di Mi...	336 KB
DERPART Reisebüro Wolfenbüttel_01.10.2...	29.09.2022 13:43	Documento di Mi...	333 KB
DERPART Reisebüro Wolfenbüttel_29.09.2...	28.09.2022 23:59	Documento di Mi...	334 KB
Neubauer Reisen_18.09.2022	18.09.2022 00:13	Documento di Mi...	334 KB
Neubauer Reisen_17.09.2022	16.09.2022 19:43	Documento di Mi...	334 KB
Katzmann Reisen_02.06.2022	16.09.2022 19:27	Documento di Mi...	336 KB
Neubauer Reisen_16.09.2022	16.09.2022 18:16	Documento di Mi...	334 KB
Reise plus GmbH_11.09.2022	10.09.2022 16:48	Documento di Mi...	336 KB
Katzmann Reisen_03.06.2022	03.06.2022 18:34	Documento di Mi...	336 KB
Katzmann Reisen_06.06.2022	01.06.2022 19:51	Documento di Mi...	336 KB
Katzmann Reisen_05.06.2022	01.06.2022 19:48	Documento di Mi...	361 KB

Ricordarsi sempre di modificare in alto il nome del gruppo

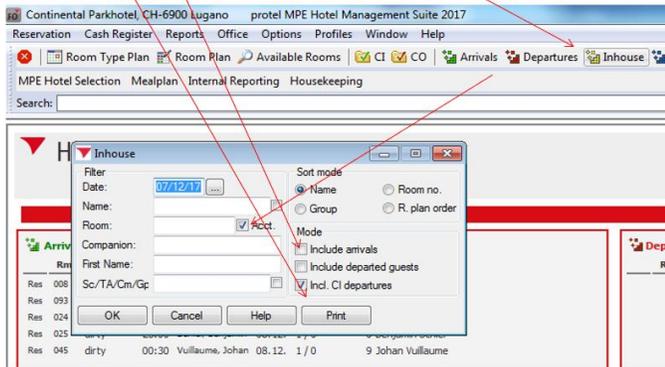


Infine si salvano nel PC con «nome del gruppo\_data della cena», si stampa 1 copia per ogni menu del giorno e si lasciano a EF da correggere insieme alla copia del foglio della cucina. Il menu si stampa giorno per giorno sempre la sera prima (1 copia da tenere alla reception + 1 copia a testa per le pax del gruppo, da lasciare al servizio).

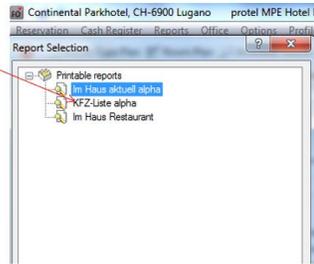
- Se gli arrivi sono terminati, stampare le liste: **lista delle targhe** e **lista delle sveglie** del giorno dopo per il portiere di notte.

## STAMPARE LE LISTE – Targhe

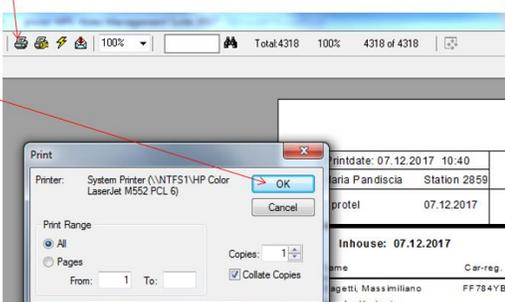
- Cliccare su **IN HOUSE**
- Se mancano ancora arrivi togliere la spunta su **Acct.** e spuntare **Include Arrivals**
- Cliccare su **Print**



- Cliccare su **KFZ-Liste alpha**



- Cliccare su **stampa**



- OK**

- Mettere nel cassetto del portiere di notte

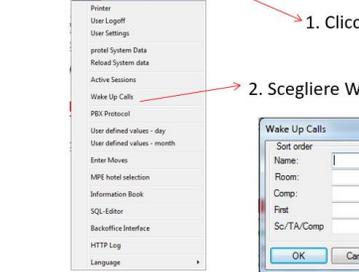
Printdate: 08.12.2017 09:59	Continental Parkhotel, CH-6900 Lugano	Page 1 / 2
Alice Meroni Station 2861		
protel 08.12.2017	KFZ-Liste alpha	sql_400359 19.702 SQL 08.12.2017 21:59:30 1.00 KI

Inhouse: 08.12.2017									
Name	Car-reg	#	RT	Arrival	Departur	Adults/Ch.	RateCod	VIP	
_Kasse		8500	Pass	08.12.2017	08.12.2017	0/0	Null		
abdallah, diaa	//	054	2S++	08.12.2017	09.12.2017	2/0	book im		
ALBTRAVEL MILANO srl		9044	Konto	27.06.2015	31.12.2017	0/0	Group B		
bellan, marisa		8003	Gruppe	08.12.2017	10.12.2017	0/0	Null		
bellan, marisa		039	2S	08.12.2017	10.12.2017	2/0	BB		
bellan, marisa		036	2S	08.12.2017	10.12.2017	2/0	BB		
bellan, marisa		037	2S	08.12.2017	10.12.2017	2/0	BB		
bellan, marisa		038	2S	08.12.2017	10.12.2017	2/0	BB		
Berger, Hans		070!	2P SS70	08.12.2017	10.12.2017	2/0	BB		
Bertschy, Marie-Claude	//	056	2S++	08.12.2017	10.12.2017	2/0	book im		
Brändli, Simon	//	058	2S	08.12.2017	10.12.2017	2/0	BB		
Brandolini, Aurelio	Audi A4 azzuro	017	2S	08.12.2017	09.12.2017	2/0	MIKI		
Breschini, Brian		9033	Konto	19.09.2017	14.12.2017	0/0	Null		
Breuls, Vincent	//	093	2ST	07.12.2017	10.12.2017	1/0	BX		
Cicognani, Valentina		046	2S	08.12.2017	09.12.2017	2/0	MIKI		
de Pascale, Michele		045	2S	08.12.2017	09.12.2017	2/0	MIKI		
Department of Evolutionary Bi		8019	Gruppe	05.11.2017	08.12.2017	0/0	BB		
Deschenaux, Elodie		047	1S	08.12.2017	10.12.2017	1/0	BX		
F. Hoffmann-La Roche		8014	Gruppe	12.06.2017	08.12.2017	0/0	Null		
Fassbind, Edgar sen.		002	2SG	01.01.2012	31.12.2032	0/0	Null		
Ferrari, Mario	AG172533	055	2S+	08.12.2017	10.12.2017	2/0	BB		
Gauye, Geraldine	//	092	3C	08.12.2017	09.12.2017	2/0	MIKI		
Hadulla, Markus	//	042	1S	06.12.2017	09.12.2017	1/0	CORP		
Han/Wang, Ylong/Song		012	2S+	03.12.2017	15.12.2017	2/0	CORP		
HOTELBEDS Product. S.L.U. //		9011	Konto	15.02.2017	11.12.2017	0/0	Null		
Karyopharm Therapeutics Inc.		9047	Konto	03.07.2017	30.03.2018	0/0	Null		
KEUFEN-REISEN KG		9049	Konto	31.12.2012	31.12.2017	0/0	Null		
Krebs, Anais		040	1S	08.12.2017	10.12.2017	1/0	BX		
La Piana, Dario Salvatore		091	3C	08.12.2017	12.12.2017	2/0	MIKI		
Lauriers, Nathalie	//	057	2S	08.12.2017	10.12.2017	2/0	BB		Repeats
Li, Peng	//	034	2S+	03.12.2017	15.12.2017	1/0	CORP		
Madzima, Munyaradzi	//	090	2ST	03.12.2017	10.12.2017	1/0	BX		
Maison		9400	Konto	16.01.2012	31.12.2017	0/0	Null		
Mariani, Massimo		016	2S	08.12.2017	09.12.2017	2/0	MIKI		
Massari, Marco	//	020	2SG	07.12.2017	09.12.2017	2/0	MIKI		
Mendiboure, Michel	//	004	2SG	08.12.2017	09.12.2017	1/0	booking.		
MIKRON SA Agno		8005	Gruppe	03.12.2017	14.12.2017	0/0	CORP		
Mwamba, Evans		090	2ST	03.12.2017	10.12.2017	1/0	BX		
Neuchâtel Junior College, Ter		024!	2S	08.12.2017	09.12.2017	2/0	BB		
Neuchâtel Junior College, Ter		026!	1S	08.12.2017	09.12.2017	1/0	BB		
Neuchâtel Junior College, Ter		8000!	Gruppe	08.12.2017	09.12.2017	0/0	Null		
Neuchâtel Junior College, Ter		008!	2S	08.12.2017	09.12.2017	3/0	BB		
Neuchâtel Junior College, Ter		025!	2S	08.12.2017	09.12.2017	2/0	BB		
Neuchâtel Junior College, Ter		007!	2S	08.12.2017	09.12.2017	2/0	BB		
Neuchâtel Junior College, Ter		013!	2S	08.12.2017	09.12.2017	2/0	BB		
Pederzoli, Maia		033	2S	08.12.2017	09.12.2017	2/0	MIKI		
Platzter, Klaus Johann	//	9003	Konto	07.12.2017	09.12.2017	0/0	Null		

Colonna con i numeri di targa

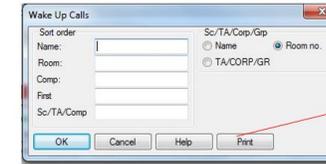
## STAMPARE LE LISTE – Sveglie

Continental Parkhotel, CH-6900 Lugano protel MPE Hotel Management Suite 2017

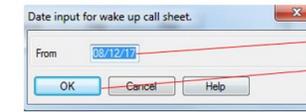


- Cliccare su **Options**

- Scegliere **Wake Up Calls**



- Quando si apre cliccare su **Print**



- Selezionare la **data** del giorno successivo scegliere **OK**.

- Prendere le chiavi del portiere di notte (chiave Vectron nella cassaforte 12 e chiave del bar rossa) + mazzo con tutte le chiavi nella cassaforte 12
- Segnare sull'apposito foglio le eventuali camere libere. Segnare gli eventuali arrivi mancanti sulla lista e le partenze anticipate su un post-it (con o senza packet lunch).
- All'arrivo del portiere di notte, scambiare le informazioni (arrivi mancanti/partenze presto/packet lunch/svegli...).

## CAMERE DA VENDERE PER IL PORTIERE DI NOTTE

### CAMERE LIBERE

<b>CAMERE SINGOLE:</b>	#	CHF	/#	CHF
	#	CHF	/#	CHF
<b>CAMERE DOPPIE:</b>	#	CHF	/#	CHF
	#	CHF	/#	CHF
<b>CAMERE TRIPLE:</b>	#	CHF	/#	CHF
<b>CAMERE 4 LETTI:</b>	#	CHF	/#	CHF

### NO-SHOW|GUESTS - ARRIVI:

Qui si scrivono gli arrivi mancanti.  
 Numero di camera – Nome – Copia Documento (se è già stato da noi non serve il documento) – Deve pagare? Quanto? – Nr targa – lasciare al portiere TT e foglietto informazioni importanti

I fogli si trovano nel cassetto del portiere di notte.

Controllare in «Available Rooms» le camere che sono disponibili. Solitamente si mettono 2 singole e 2 doppie. Inserire camere giardino o camere nel Beauregard; è SCONSIGLIATO inserire camere in casa principale.

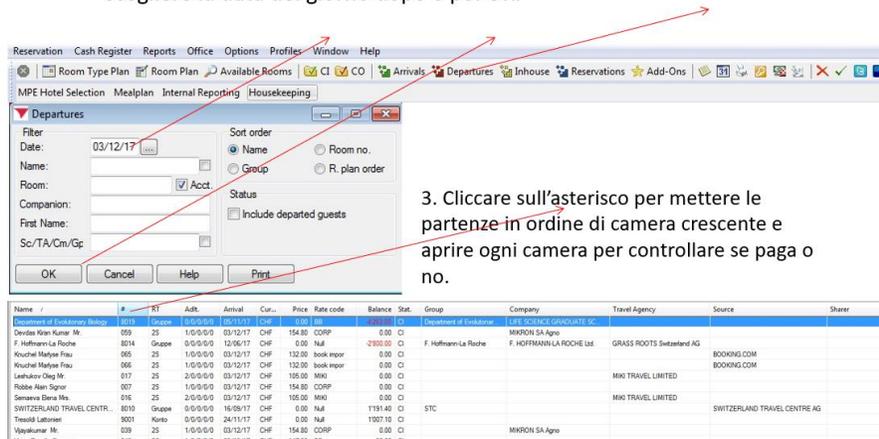
Ricordarsi di inserire anche il prezzo di fianco al numero della camera disponibile.

Nel caso in cui non ci siano camere da vendere, si scrive NO davanti a camere libere.

# • Fare il **PAGA/NON PAGA**

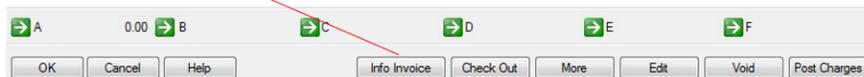
## FARE IL PAGA/NON PAGA

1. Prendere un foglio riciclato e dividerlo in due colonne: una intitolata «paga extra» e l'altra «non paga».
2. In **Protel** aprire le partenze del giorno successivo: cliccare su **departures**, scegliere la data del giorno dopo e poi OK.



- N. B. Coloro che sono SZ e devono pagare tutto il soggiorno, non vanno scritti da nessuna parte. Il portiere di notte saprà che devono pagare guardando l'ultima lista.

- Per ogni camera che deve pagare gli extra, stampare una fattura informativa. Basta cliccare sulla finestra che si desidera stampare e poi cliccare su **Info Invoice** (in fondo alla pagina)



- Allegare poi tutte le fatture informative al foglio e fermarli con una graffetta.

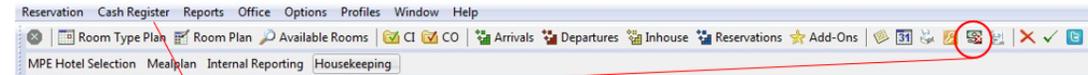
N.B. Nel caso in cui poi arrivino altri scontrini dal bar, controllare sempre ed eventualmente modificarlo (per questo motivo è sempre meglio farlo quando il bar è abbastanza vuoto).

- Lasciare poi tutto nel cassetto del portiere di notte.

PAGA GLI EXTRA	NON PAGA
Vanno scritti i numeri di camera di coloro che pagano solo gli extra	Vanno scritti i numeri di camera di coloro che non pagano nulla
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debitor che hanno ristorante o bar sulla camera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debitor full credit</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voucher che hanno ristorante o bar sulla camera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debitor che non hanno extra</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• KK belasten che hanno extra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voucher senza extra</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camere dei gruppi che hanno extra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KK belasten full credit</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persone che hanno pagato solo una parte del soggiorno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KK belasten senza extra</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camere COMP (=gratis)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camere dei gruppi che non hanno extra</li> </ul>

- Prima di procedere alla chiusura, chiedere al bar e a MM se è possibile chiudere. Una volta ottenuto il permesso, procedere con la chiusura della propria cassa e la **chiusura della cassa 190**

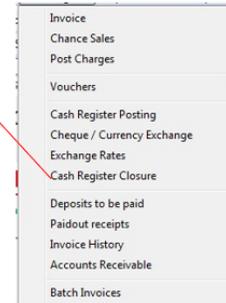
## CHIUDERE LA CASSA 190



1. Cliccare su questo simbolo e procedere poi come se fosse una chiusura della casa normale.
2. Cliccare su Cash Register e scegliere Cash Register Closure.



3. Si aprirà automaticamente questa finestra.  
In Register inserire il numero di cassa corrispondente (190) e poi confermare con OK. La cassa 190 non ha bisogno di password.
4. Si aprirà il cash register closure e quindi si può procedere ad una chiusura come qualsiasi altra cassa.



- Infine procedere con la **End of the Day**; si può fare da qualsiasi PC (front 1, front 2, back 1, back 2) ma è **IMPORTANTE chiudere Protel su tutti i PC prima di iniziare con EOD + chiudere altri programmi come Videosorveglianza !!!**
- ricordarsi di cambiare la stampante in PDF in Protel affinché la chiusura non venga stampata ma salvata sul pc

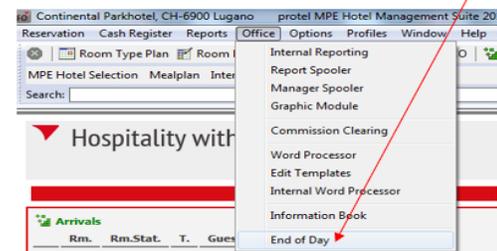
## FARE LA END OF THE DAY (CHIUSURA)

1. Innanzitutto bisogna modificare la stampante da predefinita a pdf. Cliccare sul simbolino della stampante



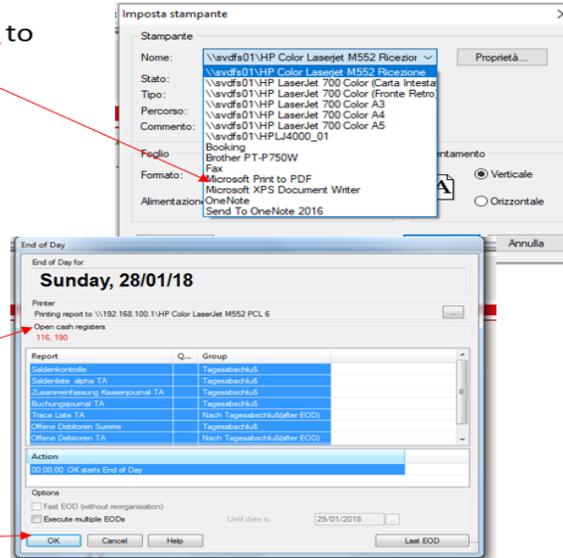
2. Selezionare la stampante Microsoft print to PDF.

3. Cliccare su Office e poi End of the Day



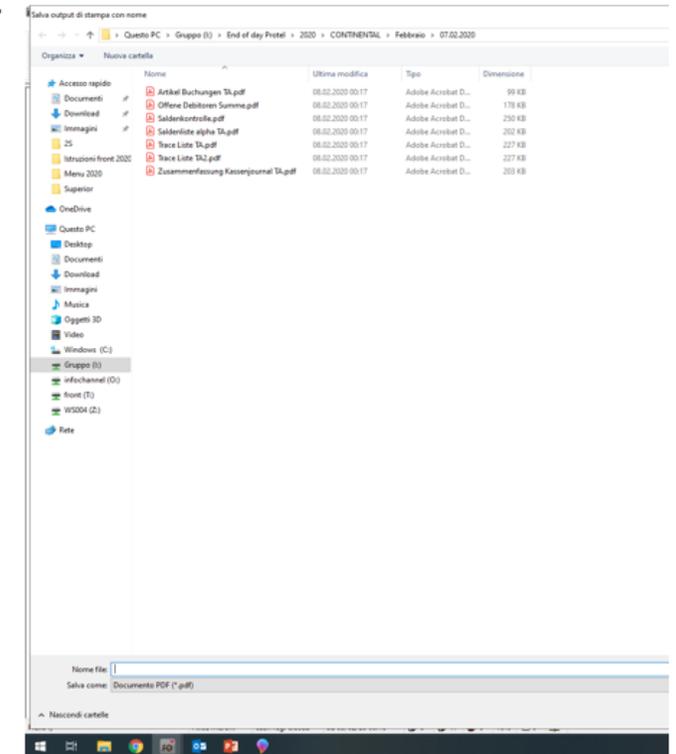
4. Sotto Open cash registers ci sono indicate le eventuali casse aperte. In questo caso vanno chiuse la 116 e la 190. La 122 è la cassa di EF e deve rimanere aperta.

5. Una volta chiuse le casse confermare con OK.



6. Nel caso in cui chieda se si vuole davvero procedere con la End of the day confermare di nuovo con OK.

7. Attendere che proceda con la chiusura. Appena pronto, apparirà il primo file da rinominare e poi salvare in formato pdf come un normalissimo file.



8. Salvarlo in Gruppo/End of the day Protel/ Anno corrente/ Continental/ Mese corrente / giorno corrente.

9. Procedere con tutti gli altri file.

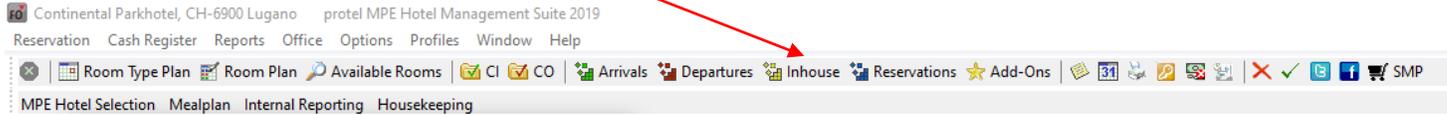
10. Salvare i file con numeri da 1 a 7

11. Stampare il Saldenkontrolle e lasciarlo nel cassetto di EF insieme alla mappetta con i maison + 9401

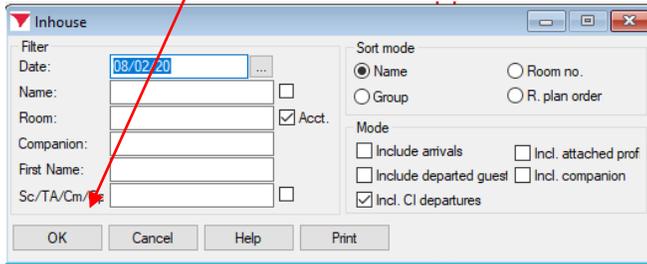
12. Stampare i tracce del giorno successivo

• Stampare **ULTIMA LISTA** per il portiere di notte

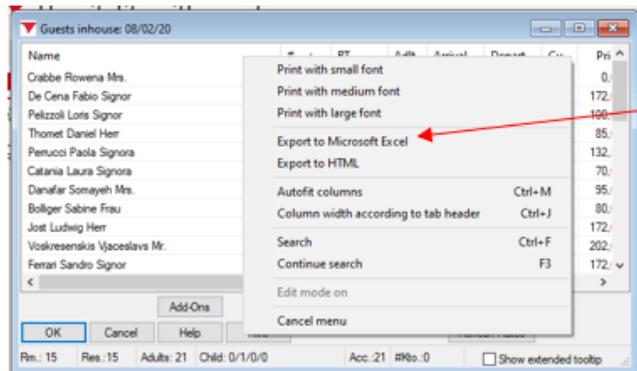
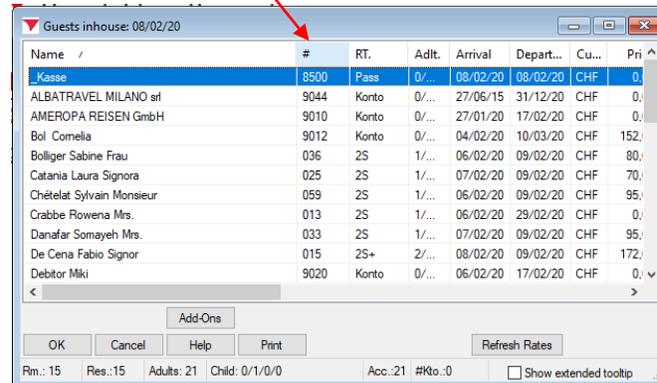
1. Cliccare su Inhouse



2. Confermare su OK senza schiacciare altro



3. Cliccare su # per ordinare la lista per camera



4. Cliccare con il tasto destro del mouse e poi cliccare su Export to Microsoft Excel

18. Una volta aperto il file excel, eliminare tutte le colonne dopo il balance.

19. Stampare il file in formato orizzontale.

20. Graffettarlo e metterlo nel cassetto del portiere di notte

- Ritirare gli oggetti esposti sul front. Ritirare i libri e i due faldoni Front 1 e Front 2.
- Quando arriva Montarina prendere le buste e riporle nella propria cassa; assicurarsi che ci abbiano lasciato anche la chiave gialla, da appendere in cassaforte.
- Mettere via la propria cassa con le buste e chiudere la cassaforte.
- Spegnerne i computer Front 1, Front 2 e back
- Riporre le chiavi non necessarie nel cassetto sopra alla cassaforte e quelle per il portiere di notte nel suo cassetto (rossa-gialla e kiosk).
- Spegnerne le luci 3 e 8.
- Inserire la **deviazione**

## METTERE LA DEVIAZIONE



1. Cliccare su DEV. ESTERNO

2. Scrivere il numero 2601

3. Quando inizia la musichetta, schiacciare tasto rosso

4. Ripetere la stessa operazione per il tasto 2222, quindi cliccare su DEV. 2222.

5. Digitare il numero 2601.

6. Quando inizia la musichetta, schiacciare tasto rosso



Se entrambe le luci sono accese significa che la deviazione è stata inserita correttamente.



- Uscendo, chiudere la porta principale col bottone.

PROCEDURE VARIE

# • Prenotazioni

Questo è un esempio di prenotazione:

Qui troviamo il portale attraverso cui l'ospite ha prenotato:

- Spider-Booking = prenotazioni dirette sul nostro sito
- Google (è anche prenotazione diretta)
- Booking.com
- Expedia (hotels.com è un sotto-portale di Expedia)
- Hrs
- STC

## ATTENZIONE:

Se ci sono delle richieste vedere con MM (o eventualm. con EC/EN). NON mettere via la pratica senza prima aver risposto!

Qui in alto scriviamo sempre la data di arrivo

Nome + cognome dell'ospite

Data arrivo e data di partenza

Categoria + numero di camere prenotate

Numero pax

Numero di notti

Categoria della camera

Prezzo per notte

02103

info@continentalparkhotel.com

**Da:** Hotel-Spider <no-reply@hotel-spider.com>  
**Inviato:** mercoledì, 1 marzo 2023 16:15  
**A:** hs  
**Oggetto:** New reservation - Spider-Booking 4 SB4-073DF09BCC  
**Allegati:** 01Q63ff6bdf387c5.pdf

Book Spider-Booking 4 (SB4-073DF09BCC)

Get an overview of your Booking.com promotions

Test the new promotion module in the Extranet and benefit from a comprehensive, centralized way of managing your offers and discounts on Booking.com.

Manage promotions centrally now!

Benjamin Boorer

Reservation for	Continental Parkhotel
Arrival	02.03.2023
Departure	03.03.2023
Rooms	1 (Superior Twin Park View: 1)
Guests	1 (Adult: 1)
Nights	1
Purpose	Unknown
Total	182.40 CHF ✓
Booked	01.03.2023 16:14:38
Last modified	01.03.2023 16:14:43
Imported	01.03.2023 16:14:39
Due	
Booker	Benjamin Boorer
Address	EC4A 4AF
Postal code	London
City	United Kingdom (GB)
Country	info@continentalparkhotel.com
Email	m
Voice	+442072462298

Prezzo totale

Dati ospite (nome + indirizzo + email + nr telefono)

→ indirata

Inventory

- 02.03.2023 - 3 rooms left for Superior Twin Park View
- 03.03.2023 - No more rooms available for Superior Twin Park View

Book Room #1: Superior Twin Park View ()

Arrival	02.03.2023
Departure	03.03.2023
Nights	1
Last modified	01.03.2023 16:14:43
Guests	1
Total	182.40 CHF
Guest 1	Benjamin Boorer

Prices

02.03 - 182.40 CHF BUFFET BREAKFAST INCLUDED (, Adult), discount 9.60 CHF (DIRECTBOOKING) ✓

Cancellation conditions

1

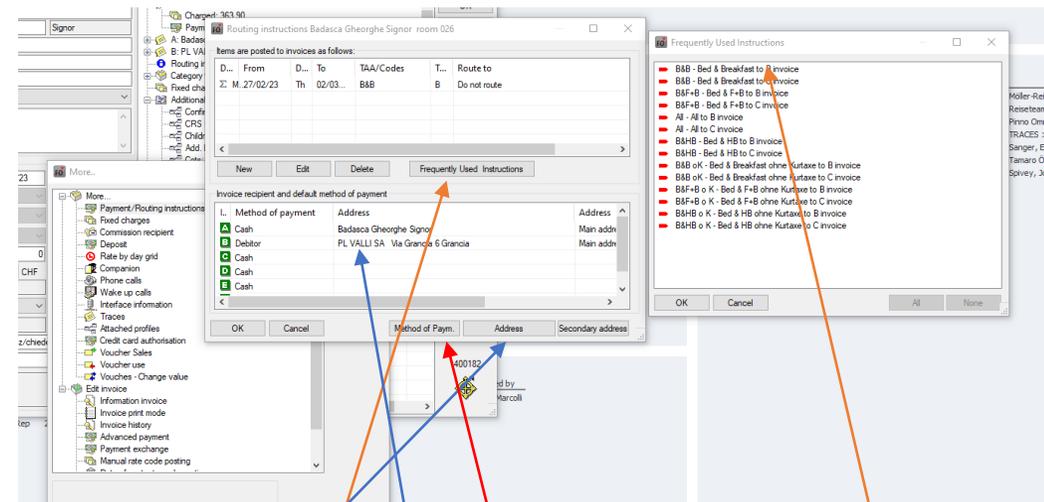
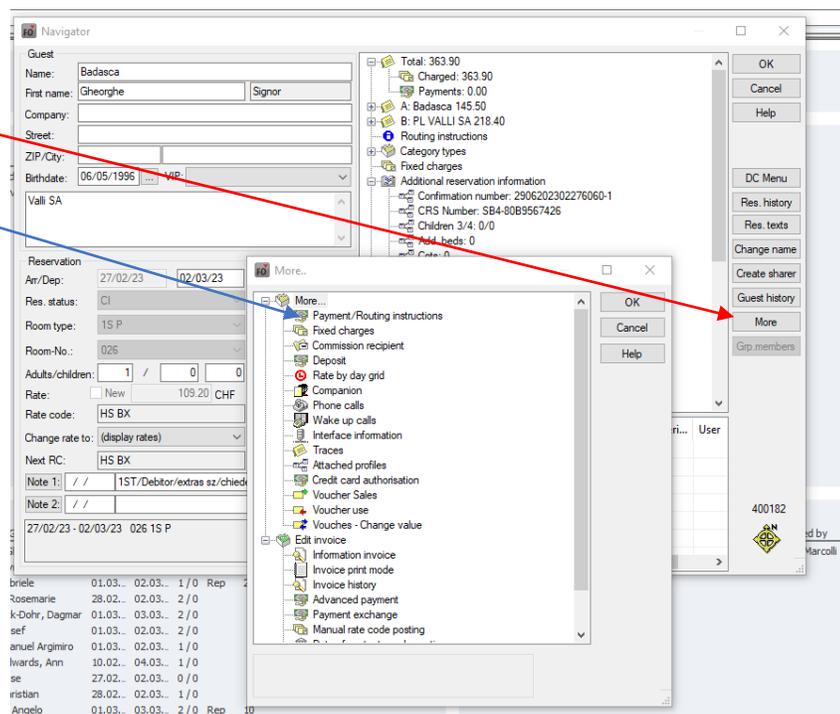


## • Informazioni importanti per PRENOTAZIONI

1. Se riceviamo prenotazioni per camere triple / quaduple, scrivere sempre in Note2 i letti supplemento da aggiungere (esempio: 1 letto suppl. adulto). + mettere anche un trace per HK → le camere triple e quaduple NON sono sempre preparate con 3 o 4 letti, a volte c'è solo il letto doppio normale, per questo è FONDAMENTALE annotare i letti supplemento.
2. Se riceviamo prenotazioni di camere triple/quaduple ma solo per 1 o 2pax, accertarsi (via e-mail) del no. esatto di ospiti
3. A volte alcuni ospiti/gruppi richiedono il Pagamento anticipato = Reception invia fattura pro-forma per una prenotazione futura (si tratta di un importo pro-forma poiché il cliente non è ancora in casa e la prenotazione può essere modificata/cxl) + si inseriscono i trace x MM x controllare se il pagamento è arrivato entro la data che è stata concordata
4. Ricordarsi sempre di inserire le **Routing Instructions** per prenotazioni Voucher/Debitor/KK belasten o con IA, controllare anche che l'indirizzo inserito nelle routing sia corretto!

### Inserire le Routing Instructions

1. Cliccare su «More»
2. Si aprirà questa scheda, cliccare su «Payment/Routing Instructions»



3. Cliccare su «Frequently used instructions» e scegliere (di solito usiamo B&B su B invoice)
4. Controlliamo che l'indirizzo della B sia corretto, altrimenti lo cambiamo cliccando su B e poi su Address
5. Se DEBITOR → Cliccare su B > method of Paym. > scegliere DEBITOR

5. Se riceviamo 2 prenotazioni uguali per stesse date/stesso ospite → verificare per email se ha bisogno entrambe le camere o si tratta di un errore

6. Se nelle richieste ospite scrive «compleanno/anniversario...» **NON** annotare nella prenotazione in Protel! (A meno che l'ospite non abbia ordinato/organizzato qualcosa tramite noi (torta/fiori, ecc.).

# Cancellazioni

- IMPORTANTE → quando riceviamo una cancellazione per email bisogna seguire la seguente procedura:
  1. Cercare la pratica originale, controllare nome/cognome e Nr di prenotazione
  2. Se tutto corrisponde, allora scrivere in alto sulla pratica «CXL + data e orario di quando abbiamo ricevuto email
  3. Controllare se in Protel la prenotazione è stata eliminata
  4. Archiviare la pratica nel cassetto del back

Se riceviamo la cancellazione di un gruppo di camere, pf ricordarsi sempre di cancellare manualmente l'eventuale PM/Konto/Gruppo in Protel

**Cancel** [Booking \(2618214473\)](#) ✖

**Get an overview of your Booking.com promotions**  
Test the new promotion module in the Extranet and benefit from a comprehensive, centralized way of managing your offers and discounts on Booking.com.  
[Manage promotions centrally now!](#)

**Ulrich Tiesler**

Reservation for	Continental Parkhotel
Arrival	19.03.2023
Departure	21.03.2023
Rooms	1 (Superior Top Twin Lake View: 1)
Guests	1 (Adult: 1)
Nights	2
Purpose	Unknown
Total	484.00 CHF
Booked	12.01.2023 13:11:45
Last modified	21.02.2023 10:43:34
Imported	12.01.2023 13:12:51
Guaranteed	Mastercard
Due	
Booker	Ulrich Tiesler
Address	Am Rüppurrer Schloss 5
Postal code	76199
City	Karlsruhe
Country	Germany (DE)
Email	<a href="mailto:uliesl.084242@quest.booking.com">uliesl.084242@quest.booking.com</a>
Voice	+4915159232000

**Deposit payments**  
Guarantee type PrePay, payment type:  
Payment amount 0.00 (0%, apply as )

**Comments**  
- Sie haben für diese Buchung eine virtuelle Kreditkarte erhalten. Sie können sie ab dem 2023-03-17 belasten.  
- Booker has a genius status. Genius is a program where Booking.com reward our most frequent bookers by offering them 10% off our best available rates, for a set of properties worldwide.

**Inventory**  
- 19.03.2023 - 1 room left for Superior Top Twin Lake View  
- 20.03.2023 - 1 room left for Superior Top Twin Lake View  
- 21.03.2023 - 1 room left for Superior Top Twin Lake View

**Cancel Room #1 : Superior Top Twin Lake View (Superior Top Zweibettzimmer mit Seeblick - General - Breakfast included)**

Arrival	19.03.2023
Departure	21.03.2023
Nights	2

# Modify

## ATTENZIONE:

- Quando riceviamo una modify booking bisogna SEMPRE accertarsi che in Protel la modifica sia entrata (=ovvero controllare sempre subito se la prenotazione o modifica è stata importata correttamente in Protel, prima di mettere in "to do").  
A volte, se l'ospite prenota e modifica troppo velocemente (vedi esempio sotto), Protel non riconosce la modifica quindi la prenotazione nel nostro sistema non cambia!

**Book** Booking (3503701713) HOTEL SPIDER

Get an overview of your Booking.com promotions  
Test the new promotion module in the Extranet and benefit from a comprehensive, centralized way of managing your offers and discounts on Booking.com.  
[Manage promotions centrally now!](#)

Jean-Robert Gerard-Challiot

Reservation for	Continental Parkhotel	Booked	19.03.2023 18:20:51
Arrival	25.03.2023	Last modified	19.03.2023 18:22:11
Departure	26.03.2023	Imported	19.03.2023 18:22:09
Rooms	1 (Leisure Twin Park Side: 1)	Guaranteed	Mastercard
Guests	2 (Adult: 2)	Due	
Nights	1		
Purpose	Unknown		
Total	207.00 CHF		

Booker: Jean-Robert Gerard-Challiot  
Address: Rue de la Forêt 23B  
Postal code: 68400  
City: Riedisheim  
Country: France (FR)  
Email: [jgerar.931502@guest.booking.com](mailto:jgerar.931502@guest.booking.com)  
Voice: +33675444056

**Deposit payments**  
Guarantee type PrePay, payment type  
Payment amount 0.00 (0%, apply as )

**Comments**  
- Sie haben für diese Buchung eine virtuelle Kreditkarte erhalten. Sie können sie ab dem 2023-03-23 belasten.  
- Booker has a genius status. Genius is a program where Booking.com reward our most frequent bookers by offering them 10% off our best available rates, for a set of properties worldwide.

**Inventory**  
- 25.03.2023 - 1 room left for Leisure Twin Park Side  
- 26.03.2023 - 3 rooms left for Leisure Twin Park Side

**Book** Room #1 : Leisure Twin Park Side (Zweibettzimmer Leisure - Parkseite - General - (Breakfast included))

Arrival	25.03.2023	Guest 1	Jean-Robert Gerard-Challiot
Departure	26.03.2023		
Nights	1		
Last modified	19.03.2023 18:22:11		
Guests	2		
Total	207.00 CHF		

**Prices**  
25.03 - 207.00 CHF Standard Rate Booking (Standard Rate, Adult)

<b>Comments</b> - Frühstück ist im Zimmerpreis enthalten. - Frühstück ist im Zimmerpreis enthalten. Zustell- und Kinderbetten: Kinder können nicht untergebracht werden. Keine Babybetten verfügbar. Keine Zustellbetten verfügbar. Maximale Gesamtzahl der Gäste: 9	<b>Special requests</b> - Non-Smoking	<b>Taxes details</b> - Mehrwertsteuer (3.7%): 7.15 CHF - Tourismusabgabe: 6.60 CHF
--	--	--



**Modify** Booking (3503701713) HOTEL SPIDER

Get an overview of your Booking.com promotions  
Test the new promotion module in the Extranet and benefit from a comprehensive, centralized way of managing your offers and discounts on Booking.com.  
[Manage promotions centrally now!](#)

Jean-Robert Gerard-Challiot

Reservation for	Continental Parkhotel	Booked	19.03.2023 18:20:51
Arrival	25.03.2023	Last modified	19.03.2023 18:24:12
Departure	26.03.2023	Imported	19.03.2023 18:22:09
Rooms	1 (Superior Twin Lake View: 1)	Guaranteed	Mastercard
Guests	2 (Adult: 2)	Due	
Nights	1		
Purpose	Unknown		
Total	222.00 CHF		

Booker: Jean-Robert Gerard-Challiot  
Address: Rue de la Forêt 23B  
Postal code: 68400  
City: Riedisheim  
Country: France (FR)  
Email: [jgerar.931502@guest.booking.com](mailto:jgerar.931502@guest.booking.com)  
Voice: +33675444056

**Reservation modifications**  
- The value of RoomName for RoomStay has been updated from "Leisure Twin Park Side" to "Superior Twin Lake View" The value of RemoteRoomName for RoomStay has been updated from "Zweibettzimmer Leisure - Parkseite - General - Breakfast included" to "Superior Zweibettzimmer mit Seeblick - General - Breakfast included" The value of RoomStayStatus for RoomStay has been updated from "Book" to "Modify" The value of AmountAfterTax for RoomStay has been updated from 207.00 to 222.00  
- A new PaymentCard has been added  
- The value of AmountAfterTax for HotelReservation has been updated from 207.00 to 222.00

**Deposit payments**  
Guarantee type PrePay, payment type:  
Payment amount 0.00 (0%, apply as )

**Comments**  
- Sie haben für diese Buchung eine virtuelle Kreditkarte erhalten. Sie können sie ab dem 2023-03-23 belasten.  
- Booker has a genius status. Genius is a program where Booking.com reward our most frequent bookers by offering them 10% off our best available rates, for a set of properties worldwide.

**Inventory**  
- 25.03.2023 - 3 rooms left for Superior Twin Lake View  
- 26.03.2023 - 4 rooms left for Superior Twin Lake View

# No-Show

## COME COMPORTARSI IN CASO DI NO SHOW

### Spätdienst: prima di tutto accertarsi se la prenotazione è corretta.

- Portali STC / booking/ HRS/ Expedia: fare login e controllare in Extranet
- Spider Booking o prenotazioni confermate manualmente: controllare la pratica

### Prenotazione di 1 notte sola;

- Prenotazione prepagata (KK-Belastung o bonifico bancario):
  - Fare check-in in Protel
  - Lasciare Info al Portiere di Notte + al Frühdienst
  - Il giorno dopo chiarire con MM come fare
- Prenotazione effettuata da una ditta (modalità pagamento Debitor o SZ):
  - Fare check-in in Protel
  - Lasciare Info al Portiere di Notte + al Frühdienst
  - Il giorno dopo chiarire con MM se inviare fattura

### Prenotazione di 2 notti o di più;

- **Prenotazione prepagata con modalità KK-Belastung o bonifico bancario:**
  - Fare check-in in Protel
  - Lasciare Info al Portiere di Notte + al Frühdienst
  - Frühdienst del giorno successivo: **in prima mattinata** contattare l'ospite o la ditta/agenzia viaggi e inviargli una e-mail/whatsapp e chiarire se l'ospite arriva o meno. Se non si riceve risposta, non è grave poiché la camera è prepagata.
  - Frühdienst del giorno successivo: chiarire comunque con MM se fatturare tutto il soggiorno \*
  - Se l'ospite desidera sapere se può cancellare gratuitamente la sua prenotazione nonostante il NO SHOW, per favore NON fornire alcuna informazione ma informare che avremmo poi inviato la risposta per e-mail. \*
- Prenotazione effettuata direttamente (con Spider/ E-Mail/ telefonicamente) **da una ditta/cliente business** con modalità pagamento SZ = Selbstzahler:
  - Fare check-in in Protel
  - Lasciare Info al Portiere di Notte + al Frühdienst
  - Frühdienst del giorno successivo: **in prima mattinata** contattare chi ha prenotato la camera (ospite direttamente o ditta) per e-mail/whatsapp o se necessario telefonicamente e chiarire se l'ospite arriva o meno con Deadline = Risposta entro le ore **11h00** "altrimenti la prenotazione viene cancellata automaticamente per il soggiorno rimanente + per la 1° notte verrà inviata la fattura alla ditta"
  - Se entro le ore 12h00 (dare un'ora extra) non abbiamo ricevuto nessuna risposta da parte dell'ospite o della ditta, modificare la data di partenza al giorno odierno. Questo significa, che la camera viene liberata e messa automaticamente in vendita online.
  - Frühdienst del giorno successivo: chiarire comunque con MM se fatturare prima di inviare fattura \*
  - Se l'ospite desidera sapere se può cancellare gratuitamente la sua prenotazione nonostante il NO SHOW, per favore NON fornire alcuna informazione ma informare che avremmo poi inviato la risposta per e-mail. \*

- Prenotazione effettuata direttamente (con Spider/ E-Mail/ telefonicamente) da **ospite individuale ma senza garanzia** di pagamento:
  - Fare check-in in Protel
  - Lasciare Info al Portiere di Notte + al Frühdienst
  - Frühdienst del giorno successivo: **in prima mattinata** contattare l'ospite per whatsapp o se necessario telefonicamente e chiarire se l'ospite arriva o meno con Deadline = Risposta entro le ore **11h00** "altrimenti la prenotazione viene cancellata automaticamente per il soggiorno rimanente + per la 1° notte verrà inviata la fattura"
  - Se entro le ore 12h00 (dare un'ora extra) non abbiamo ricevuto nessuna risposta da parte dell'ospite o della ditta, modificare la data di partenza al giorno odierno. Questo significa, che la camera viene liberata e messa automaticamente in vendita online.
  - Frühdienst del giorno successivo: chiarire comunque con MM se fatturare prima di inviare fattura per e-mail\*
  - Se l'ospite desidera sapere se può cancellare gratuitamente la sua prenotazione nonostante il NO SHOW, per favore NON fornire alcuna informazione ma informare che avremmo poi inviato la risposta per e-mail. \*
- Prenotazione effettuata direttamente ma senza garanzia di pagamento:
  - Fare End of Day e di conseguenza la camera va in **NO SHOW**
  - Lasciare Info al Portiere di Notte + al Frühdienst
  - Il giorno dopo chiarire con MM come fare

### Prenotazione effettuata tramite **STC Zürich** (Extranet) di 1 o più notti;

- **In caso di FIT Rate** = inviare fattura a STC; controllare in Extranet se la prenotazione è corretta *Se la prenotazione è corretta;*
  - Fare check-in in Protel
  - Lasciare Info al Portiere di Notte + al Frühdienst
  - Frühdienst del giorno successivo: inviare fattura come Debitor STC Zürich, indicando direttamente sulla fattura "NO SHOW"
- **In caso di RAC Rate** = ospite paga direttamente in albergo; controllare in Extranet se la prenotazione è corretta
  - **Spätdienst:** addebitare la carta di credito indicata in Extranet con l'importo totale della prenotazione e se funziona l'addebito fare check-in in Protel
  - **Spätdienst:** se la carta di credito indicata non è valida, fare End of Day e di conseguenza la camera va in **NO SHOW**
  - Lasciare Info al Portiere di Notte + al Frühdienst
  - **Per il resto, seguire indicazioni "Prenotazione prepagata con modalità KK-Belastung o bonifico bancario"**

### Prenotazione effettuata tramite **EXPEDIA / HRS** (Extranet) di 1 o più notti;

- **Spätdienst:** addebitare la carta di credito indicata in Extranet con l'importo totale della prenotazione e se funziona l'addebito fare check-in in Protel
- **Spätdienst:** se la carta di credito indicata non è valida, fare End of Day e di conseguenza la camera va in **NO SHOW**
- Lasciare Info al Portiere di Notte + al Frühdienst
- **Per il resto, seguire indicazioni "Prenotazione prepagata con modalità KK-Belastung o bonifico bancario"**

# Montarina

Le camere STANDARD del Conti vengono vendute anche tramite il Montarina, con possibilità di prenotare BX (mentre al Conti tutti i prezzi sono inclusa la colazione “Pauschalpreis”). Infatti, soprattutto d’estate, le camere STANDARD vengono vendute più tramite Montarina che tramite il Conti. Per questo motivo, MM lascia sempre aperto un overbooking. Nel caso in cui su Protel andassimo in **negativo (-1/-2...)** nella categoria STANDARD, ma avessimo ancora molte 1C o 2C, MM si occuperà di fare upgrade/assegnazioni. Se invece ci accorgiamo che abbiamo poche camere anche della categoria COMFORT, valutare sempre con MM se chiudere overbooking.

**Gli overbooking in estate sono MOLTO pericolosi, attenzione quando ci rimane 1 sola camera, se entra una prenotazione, CHIUDERE SUBITO OVERBOOKING!!!!**

Il prezzo della colazione per tutti gli ospiti Montarina;

- Adulti **CHF 18.—** per persona/giorno
- Bambini tra 2 – 12 anni **CHF 9.50** giorno
- Bambini sotto 2 anni; free of charge

Nel caso in cui un ospite Montarina BX (che soggiorna a Montarina e non nelle STANDARD) venisse a fare colazione al Conti, non è necessario che torni al Monti a pagare la colazione. Possiamo anche creare una «passerby invoice» e farlo pagare da noi.

The screenshot shows the Protel system interface. On the left, the 'Cash Register' menu is open, with 'Chance Sales' selected. A red arrow points from the menu to the 'Chance Sales' option. In the center, the 'Post Charges to Guests Invoices' window is open, showing a table of charges. A red arrow points to the 'TAA' column in the table. The table has columns for Room, Guest, TAA, Currency, Price, Qty, Text, Additional text, Total, and Invoice. The data rows show charges for room 8500, guest KIOSK, with a price of 0.00 and a quantity of 1. The total balance is 0.00.

1. Aprire Cash Register
2. Scegliere «Chance sales»

3. Appena si apre questa finestra, cliccare con il tasto destro nello spazio «TAA»

The screenshot shows the 'Post Charges to Guests Invoices' window. The 'Search term was' field is empty. The 'Hotel' field is set to 'Continental - Continental Parkhotel, CH-6900 Lugano (2)'. The 'Ord1,2,3,4' field is empty. Below the search fields is a table with columns for Account, No., C..., U-price, and Posting to. The table contains the following data:

Account /	No.	C...	U-price	Posting to
Adapter	403	C...	25.00	
Arco Tondo 75 cl.	550	C...	42.00	
Bar Piscina	490	C...	0.00	
Camel	420	C...	8.30	
Connection cable internet	406	C...	25.00	
Crescendo 75 cl.	551	C...	32.00	
Dental set	410	C...	2.50	
Diet. albicocche 20cl.	467	C...	18.00	
Diet. albicocche 50cl.	466	C...	28.00	
Diet. ciliegie 20cl.	463	C...	18.00	
Diet. ciliegie 50cl.	462	C...	28.00	
Diet. pere 20cl.	465	C...	18.00	
Diet. pere 50cl.	464	C...	28.00	

4. Si aprirà automaticamente questo elenco. Scegliere l'articolo venduto e fare un doppio click su di esso
5. Confermare con OK.
6. Per il pagamento si aprirà una finestra come quella del check-out. Scegliere il metodo di pagamento e poi confermare.
7. Verrà generata la fattura. Se all'ospite serve stamparla, altrimenti cliccare su OK o premere ESC per uscire.

# • Come gestire chiamate per EF / MM / Simona

Edgar Fassbind	Martina Marcolli	Simona Dal Bò
1) Chiedere NOME/COGNOME/NOME DITTA 2) Se EF è presente, chiedere se è possibile collegare la chiamata 3) Se EF non c'è o è occupato; annotarsi numero Tel. e informare chi chiama che avviseremo subito EF tramite messaggio, <b>in quanto al momento è occupato a causa di un appuntamento*</b> 4) Informare EF tramite Whatsapp  EF: orari di lavoro irregolari  <a href="mailto:Edgar.fassbind@continentalparkhotel.com">Edgar.fassbind@continentalparkhotel.com</a>	1) Chiedere NOME/COGNOME/NOME DITTA 2) Se MM è presente, chiedere se è possibile collegare la chiamata 3) Se MM non c'è o è occupata; annotarsi numero Tel. e informare chi chiama che avviseremo subito MM tramite messaggio, <b>in quanto al momento è occupata a causa di un appuntamento*</b> 4) Informare MM per email  MM: orari di lavoro irregolari  <a href="mailto:Martina.marcolli@continentalparkhotel.com">Martina.marcolli@continentalparkhotel.com</a>	1) Chiedere NOME/COGNOME/NOME DITTA 2) Se Simona è presente, chiedere se è possibile collegare la chiamata 3) Se Simona non c'è o è occupata; annotarsi numero Tel. e informare chi chiama che avviseremo subito Simona tramite messaggio, <b>in quanto al momento è occupata a causa di un appuntamento*</b> 4) Informare Simona per email  Simona lavora sempre da lunedì a giovedì!  <a href="mailto:Simona.dalbo@continentalparkhotel.com">Simona.dalbo@continentalparkhotel.com</a>

- Se è chiaro che la persona desiderata non si trova in albergo (ad esempio a causa di un giorno di riposo o di vacanza), è possibile indicare quando la persona desiderata sarà di nuovo al lavoro.
- Se la persona che chiama non desidera indicare né il nome né il numero di telefono, è possibile fornire l'indirizzo e-mail della persona desiderata; a questo punto la persona deve inviare un'e-mail direttamente all'interessato.
- Se la persona non desidera fornire il proprio nome/numero di telefono né vuole inviare un'e-mail, informatela che il numero di telefono selezionato 091 966 11 12 è il numero principale dell'hotel e non il numero diretto della persona che sta cercando. La persona desiderata può quindi essere raggiunta solo come descritto sopra.

**\*Aussagen wie; «... ist noch nicht im Büro» oder «... ist schon weg» oder «.....ist erst am Nachmittag da, aber ich weiss nicht genau wann» sind nicht angebracht und unprofessionell. → Affermazioni del tipo: "... non è ancora in ufficio" o "... è già uscito" o ".....arriva nel pomeriggio, ma non so esattamente quando" non sono appropriate e non sono professionali**

- Pagamento con REKA

---

Accettiamo i Reka-Check come pagamento (importo minimo CHF 10.— /solo per cifre rotonde, non dare il resto in CHF) – in Protel da inserire sotto CASH.



---

**ATTENZIONE non accettiamo i Reka-Rail** → sono solo validi per offerte/servizi del trasporto pubblico (FFS, autobus e navigazione)!!!



# • Packet lunch o colazione prima delle ore 07.00

## Packet Lunch

- Quando un ospite parte prima delle 07.00 e quindi non riesce a fare colazione → chiedere se ha bisogno packet lunch
- Contengono 1 barretta di cioccolato, frutta, 2 sandwich (chiedere se qualcuno è vegetariano) e 1 bottiglietta d'acqua in plastica (chiedere se naturale o frizzante). NON si possono modificare (esempio: no pane e marmellata, no yogurt, ecc...)
- Prendere 1 acqua per persona dal bar (tipparla e metterla su maison firmando lo scontrino indicando «Packet lunch, numero di camera + numero di persone»).
- Portare acqua + post-it con numero di camera + numero di persone in cucina (DA FARE PRIMA CHE CHIUDA!!!), scrivere anche su whatsapp nel gruppo INFO CUCINA E SERVIZIO.
- Scrivere un post-it con ora di partenza, numero di camera e numero di persona per il portiere di notte.
- Se il packet lunch viene ordinato durante il Frühdienst, ricordarsi di dare quest'informazione a chi fa Spätdienst.
- Chi fa Spätdienst deve controllare che la cucina che i packet lunch siano stati preparati (soprattutto quando la cena è al grotto e quindi in cucina non vedono che sono stati portati dei packet lunch da preparare).

## Colazione al Bar prima delle ore 07.00

- In alternativa, si può proporre di far preparare una colazione al Bar prima delle 07.00; Bisogna chiedere l'ora, il nome, il numero di persone e che cosa vogliono mangiare.
- **NB** è molto importante ricordarsi che alcune cose come le Brioche o altri cibi caldi non possono essere pronti prima di una certa ora (accordarsi con la cucina, ma tenere presente che prima delle 06.40/06.45 è difficile che i cibi caldi possano essere pronti); in ogni caso il turno di Caffetteria inizia alle 05.30; se invece l'ospite chiede solamente un caffè al bar, quello può essere fatto a qualsiasi ora dal Portiere notturno.

## Prenotazioni business BX

- Alcuni ospiti business chiedono di poter avere uno «sconto» sulla tariffa se non prendono la colazione o se partono presto. Per i clienti individuali NON è possibile, per i business eccezionalmente possiamo detrarre CHF 10.- per notte (SOLO se lo chiedono, altrimenti non menzionare). Nel caso in cui vogliano lo sconto, modificare anche rate in BX, in modo che il servizio sappia che non ha la colazione inclusa.

**NB** Chiunque chieda di avere un Packet Lunch o una colazione al bar significa che partirà probabilmente prima dell'apertura della Reception; assicurarsi di chiedere ai clienti di saldare eventuali conti ancora aperti la sera prima, così da facilitare il lavoro al portiere notturno.

# • Come fare il Match and Merge

- Il Match and Merge si fa quando in Protel esistono più profili di una stessa persona e si vuole raggrupparli tutti sotto il profilo principale/il più usato

1. Per prima cosa bisogna cliccare nello spazio grigio di fianco al nome e cognome dell'ospite

Navigator  
Guest  
Name: Blum  
First name: Ruth & Franz Frau  
Company:  
Street: Unterdorf 47  
ZIP/City: 6018 Buttsholz  
Birthdate: 28/03/1948 VIP:  
Reservation  
Arr/Dep: 08/02/21 09/02/21 RP-Reservation  
Res. status: CI Co.  
Room type: 2S++ Grp.  
Room-No.: 028 TA.  
Adults/children: 2 / 0 0 Sc.  
Rate: New 222.00 CHF RBD Fixed ch.  
Rate code: HS Expedia Rate info  
Change rate to: (display rates) Change rate code  
Next RC: HS Expedia  
Note 1: // 2S+/- chf 222.-pN SZ  
Note 2: //

2. Cliccare poi su «Protel Match and Merge»

Guest - Edit: Blum Ruth & Franz Frau  
Address Pers. Data Requests Revenue Marketing Rates A/R Master Future History Letters Family Invoices  
Salutation  
Last name: Blum  
Name 2:  
First name: Ruth & Franz  
Language: Deutsch  
Salut.: Frau Gender  
Title:  
Pers. salut.: Sehr geehrte Frau Blum  
Nationality: CH - Switzerland  
Address  
Address: Main address  
Address 1: Unterdorf 47  
Address 2:  
Address 3:  
Country: CH - Switze  
ZIP-City: 6018 Buttsholz  
Region:  
Save address Delete  
Address verified Outlook sync.  
Delete profile as soon as possible  
Profile status for: 60582  
Not included in my favorites  
Address is not verified  
Contact opt-in/opt-out  
Search name Blum  
Addresses  
Main address  
Communication methods (ALT.k)  
Phone 041 928 13 33  
Fax:  
Mobile phone:  
E-mail:  
Twitter:  
Other:  
More communication methods  
Hotel Member ID:  
Functions  
Create new profile  
Protel Match and Merge  
Call external application  
Print profile  
Microsoft MapPoint Route planner  
Microsoft Outlook Interface  
Show profile in Outlook  
Synchronise with Outlook  
Synchronisation with Outlook is disabled  
On Screen Keyboard  
Document scanner

Acco...	Cloud type	Name	Ansprechpartner	Vorname	Strasse	PLZ	Ort	Erfasst	Benutzer	Telefon	Res. akt.	Res. ...	Sales ...	Bem...
40.		Wenk	Simone	Simone				23/10/15	Booking.com_3303	+41796506747	1	1	0	You...
49.		Wenk	Simone	Simone				07/07/20	Booking.com_3305	+41 79 845 78 99	1	1	0	
50.		Wenk	Simone	Simone				11/11/20	protida_HotelSpider_2905	+41798457899	1	1	0	
50.		Wenk	Simone	Simone				02/02/21	protida_HotelSpider_2905	+410798457899	1	1	0	

OK Cancel Target Profile All other Merge Delete Execute

3. In questa schermata verranno elencati tutti i profili con lo stesso nome e cognome; individuare il profilo principale (di solito quello meno recente), selezionarlo con il mouse e poi cliccare Target Profile

4. Infine selezionare tutti gli altri profili che si vogliono raggruppare con il profilo principale cliccando sul profilo e poi su «merge»  
5. Cliccare «Execute».

## Procedura LOST & FOUND

1. Dal Classeur Rosa nel back, prendere etichetta per archiviare i lost&found.

LOST & FOUND	
Nome/Cognome	
No. camera	
Data/ Sigla	

2. Cercare i dati di colui che ha dimenticato l'oggetto e compilare manualmente il foglietto, inserendo tutte le informazioni.
3. Registrare oggetto su Protel  
Per aprire il lost&found in Protel cliccare su Reports



Cliccare su Lost + Found



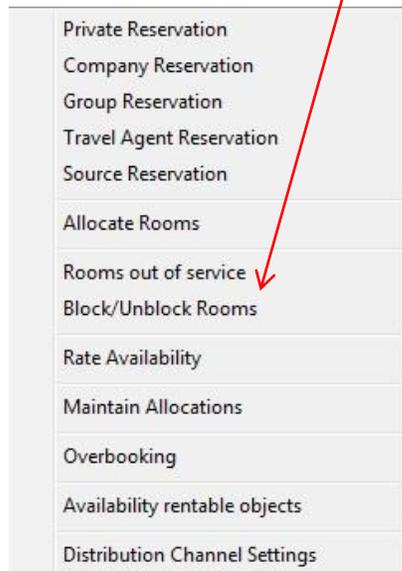
4. Compilare i dati e poi per salvare cliccare su New.
5. Mettere l'oggetto dimenticato nell'armadio del lost&found nel back

# • Bloccare/Sbloccare le camere

1. Cliccare su Reservation

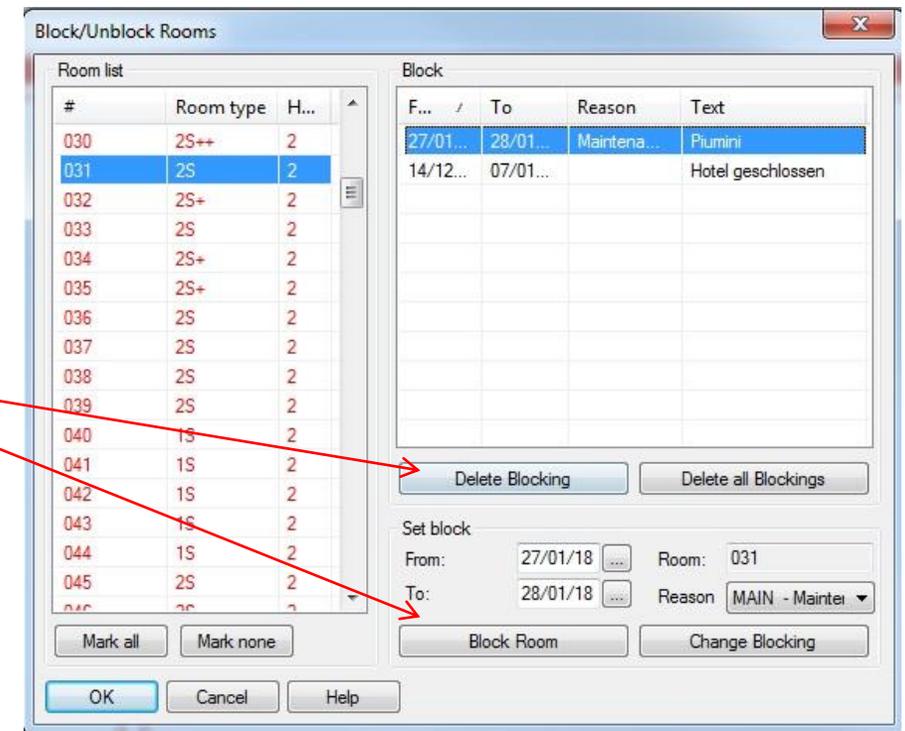


2. Scegliere Block/Unblock rooms



3. Selezionare la/le camera/e interessata/e e scegliere Block Room per bloccarla.

Nel caso di uno sblocco, invece, selezionare il blocco da togliere e cliccare su Delete Blocking.  
N.B. Non cliccare **mai** su Delete all Blockings, altrimenti vengono cancellati tutti, compresi quelli delle chiusure annuali di Dicembre!!!



# • Summarize to package

A volte può capitare che l'ospite non voglia che sulla fattura si veda cosa ha mangiato/bevuto. È possibile «riassumere» le consumazioni attraverso l'opzione "Summarize to Package".

The first screenshot shows an invoice window for Geiser Jean-Maurice Monsieur, Room 048, with a total balance of CHF -287.80. The invoice items are listed in a table with columns for Date, Inv.d..., Q..., Text, Price, Add.text, and Curr. The second screenshot shows a context menu with 'Summarize to package' selected. The third screenshot shows a 'New Package' dialog box with 'Text' and 'Remarks' fields.

1. Aprire la fattura dell'ospite
2. Selezionare le consumazioni che l'ospite vuole «riassumere»
3. Con il tasto destro → process marked postings → Summarize to package
4. Si aprirà una piccola schermata, nella 1 riga scrivere il nome sotto cui l'ospite vuole che le consumazioni siano registrate (esempio: "Restaurant 23.03.2023").

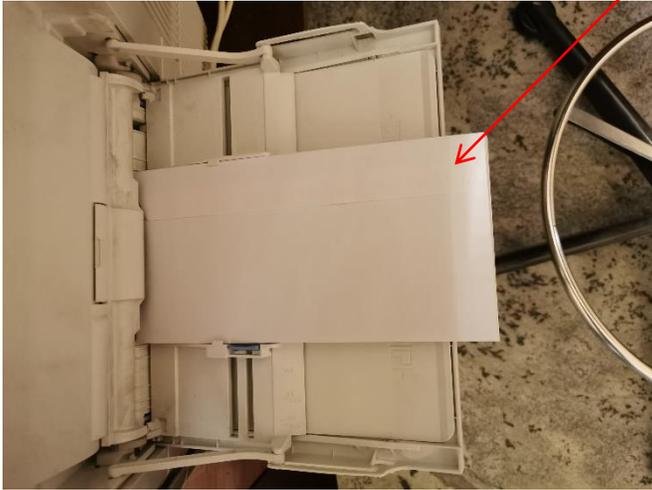
# • Stampare buste VECTRON/CONTI

Il file è salvato in USER/TEXTE/BUSTE Casse Protel & Vectron

1. Aprire il file in Power Point.
2. Selezionare la diapositiva corretta in base alle buste da stampare (se Vectron o Continental. Montarina viene stampato direttamente al Monti).
3. Stampare il numero di copie desiderate in A5 ricordandosi di selezionare di stampare solo la diapositiva corrente.
4. Prendere una busta formato C5 bianca o una di quelle da riciclare e incollare sopra il foglio stampato.
5. Riporre le buste nuove nei cassettei corretti.

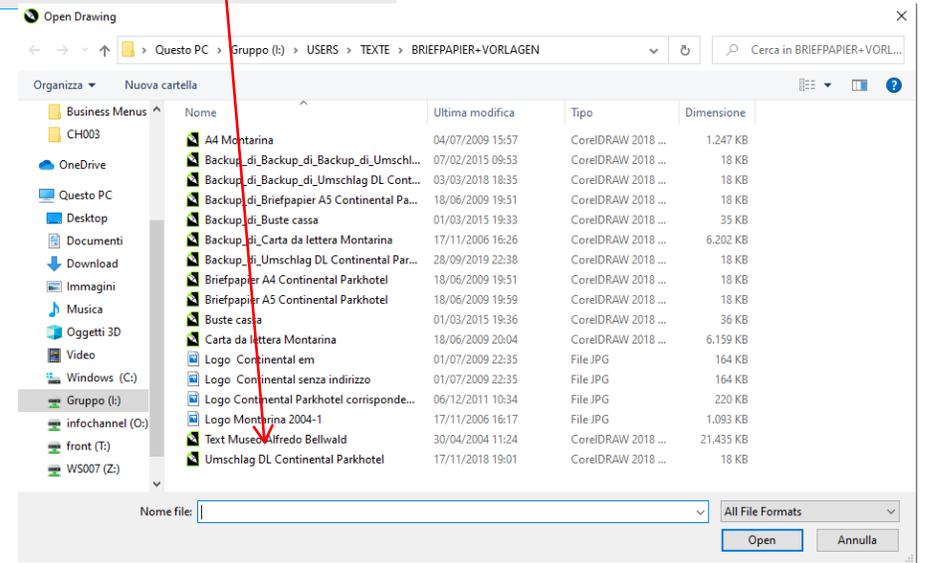
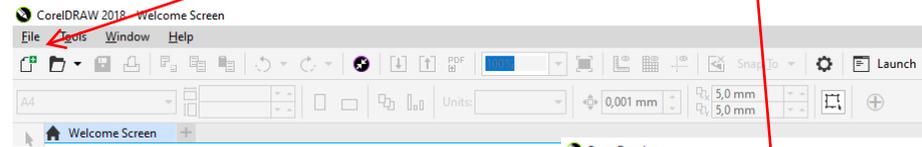
# Stampare le buste con il logo Continental

1. Dalla stampante front, inserire le buste nel cassetto 1 (laterale)

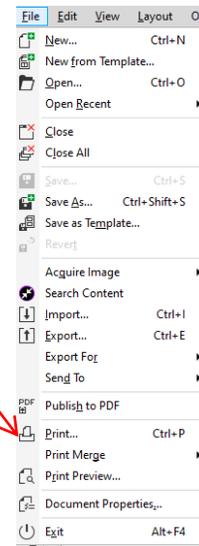


2. Dal pc back aprire Corel Draw

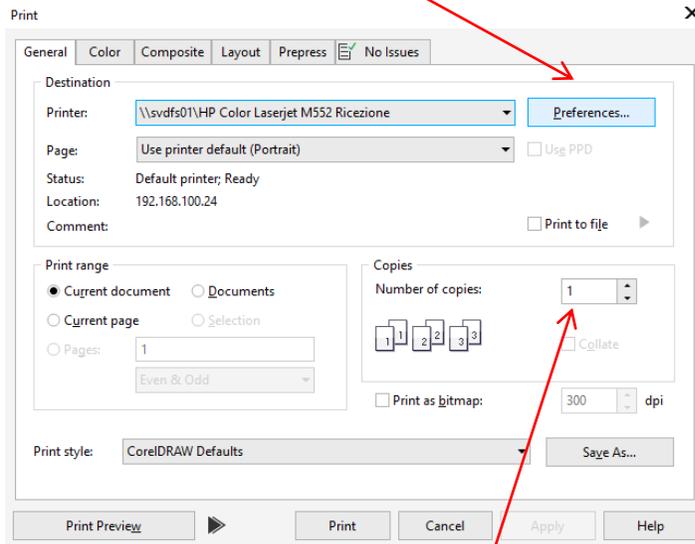
3. Aprire il file Umschlag DL Continental Parkhotel, salvato in USER/TEXTE/BRIEFPAPIER+VORLAGEN



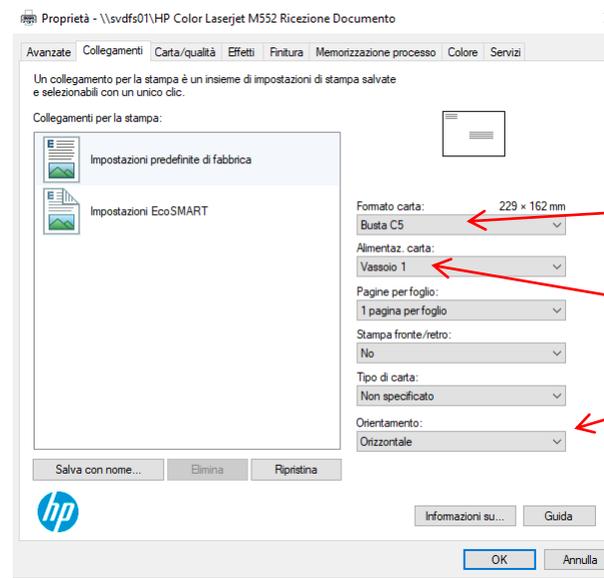
4. Una volta aperto il file, cliccare su file e poi su print



5. Cliccare su Preferences per impostare la pagina



6. Inserire la quantità desiderata e confermare con print

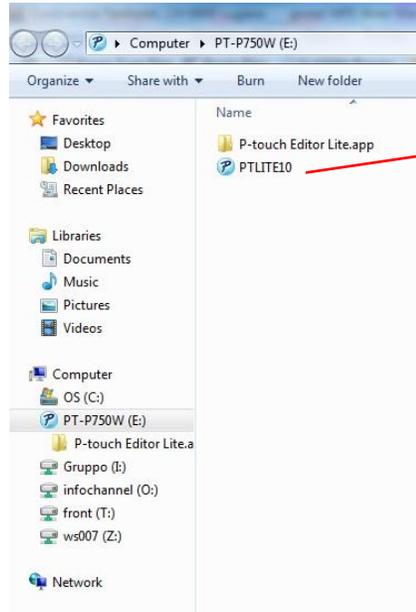


- Formato carta: Busta C5 altrimenti non riesce a stamparne piu' di una alla volta;
- Alimentaz. Carta: Vassoio 1
- Orientamento: Orizzontale

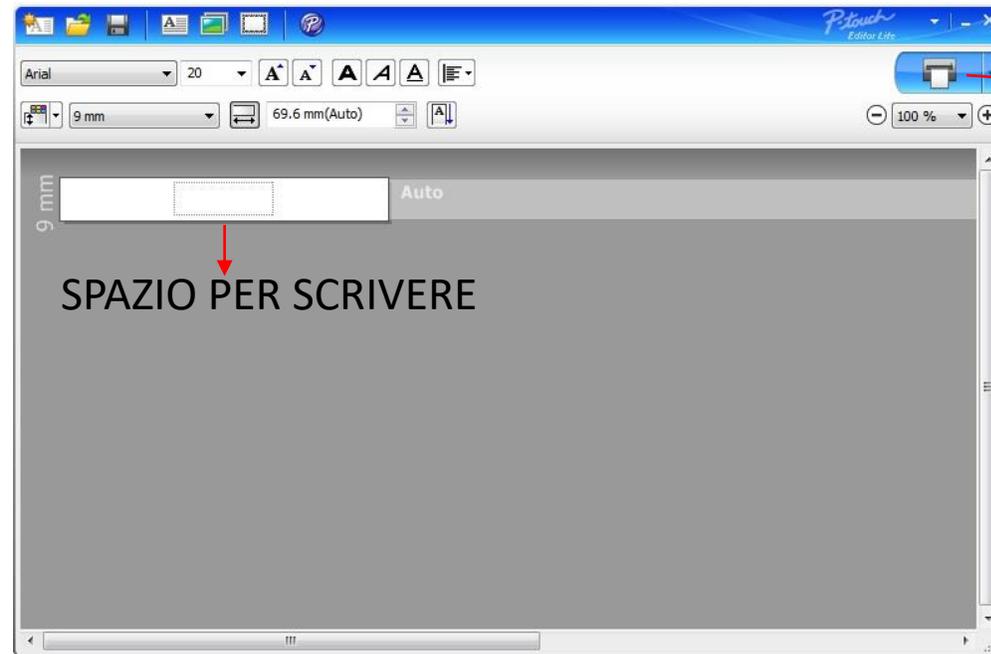
# Stampare le etichette



1. Accendere la stampante tenendo premuto per qualche secondo sul tasto di accensione;



2. Si aprirà automaticamente questa cartella. Aprire, quindi, il programma PTLITE10



3. Scrivere il testo voluto, si può anche modificare grandezza e carattere

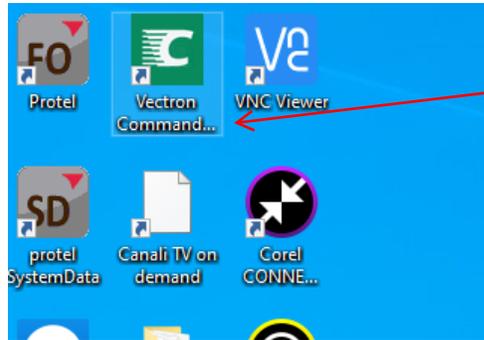
4. Per stampare premere il simbolino della stampante.

5. Una volta create tutte le etichette, chiudere il programma. Verrà chiesto se si desidera salvare o meno le etichette (scegliere a seconda dell'eventuale uso futuro).

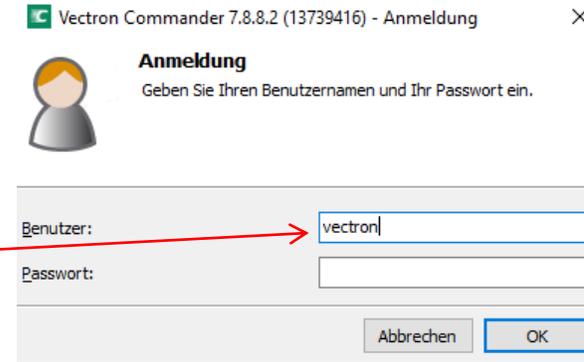
6. Spegner poi la stampante cliccando per qualche secondo sul pulsante di accensione.

# • Cambiare il menu in Vectron → SOLO EF/MM o SHIFT LEADER

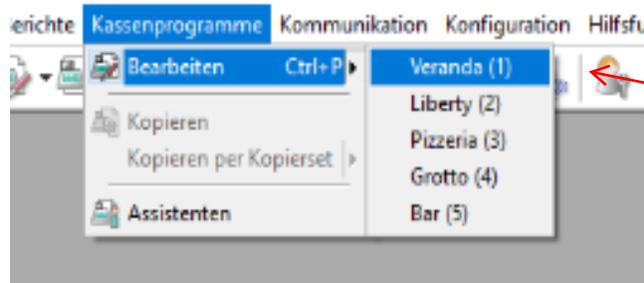
- Bisogna usare il pc del Back



1. Aprire il programma Vectron Commander



2. Scrivere "vectron" nel Benutzer e cliccare ok



3. Cliccare sulla barra in alto Kassenprogramme > Bearbeiten > Veranda

4. Si aprirà una tabella con tutti gli articoli presenti nel vectron; bisogna modificare/aggiungere gli articoli con i relativi prezzi nelle due colonne affianco; gli articoli vanno inseriti nella giusta categoria (antipasti/primi, carne, pesce...)

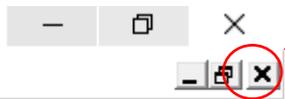
Categorie	Nummer	Name	Icon	Warengruppe	Prog. aus WG	A-Hauptgruppe	Preistyp	Preis 1	Preis 2	Pr
	100	***ANTIPASTI e PRIMI***		2 - Antipasti e Primi	0 - Nein	1 - Cucina	1 - Überschreibbar			
	101	Tagliere di salumi 1/1		2 - Antipasti e Primi	1 - Ja	0 - Keine Auswahl	0 - Keine Auswahl	22,00	22,00	
	102	Tagliere di salumi 1/2		2 - Antipasti e Primi	1 - Ja	0 - Keine Auswahl	0 - Keine Auswahl	11,00	11,00	
Articoli	103	Formaggi dell'Alpe 1/1		2 - Antipasti e Primi	1 - Ja	0 - Keine Auswahl	0 - Keine Auswahl	22,00	22,00	
	104	Formaggi dell'Alpe 1/2		2 - Antipasti e Primi	1 - Ja	0 - Keine Auswahl	0 - Keine Auswahl	11,00	11,00	
	105	Insalata con salmone e avocado		2 - Antipasti e Primi	1 - Ja	0 - Keine Auswahl	0 - Keine Auswahl	22,00	22,00	
	106	Insalata con pomodoro e avocado		2 - Antipasti e Primi	1 - Ja	0 - Keine Auswahl	0 - Keine Auswahl	22,00	22,00	

114	Penne alla Norma
115	Pasta al ragu'
116	Pasta al pomodoro
117	Pasta al pesto
118	-
119	-

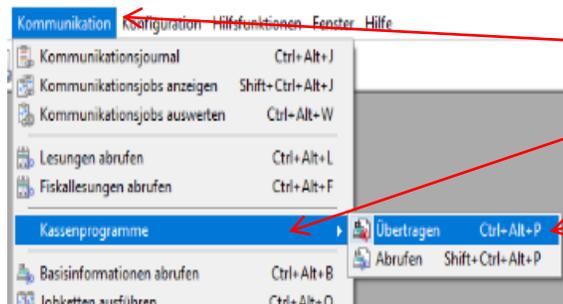
5. Una volta modificati gli articoli, compariranno nella colonna a sinistra questi due pallini



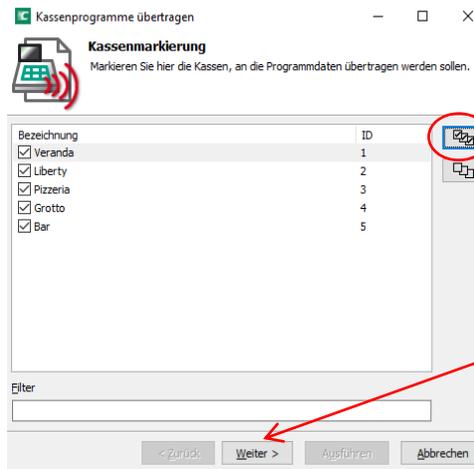
6. Per salvare le modifiche, cliccare sul floppy nella barra in alto. Fatto questo di fianco agli articoli modificati rimarra un solo pallino



7. Chiudere quindi la schermata utilizzando la piccola x grigia in alto a destra

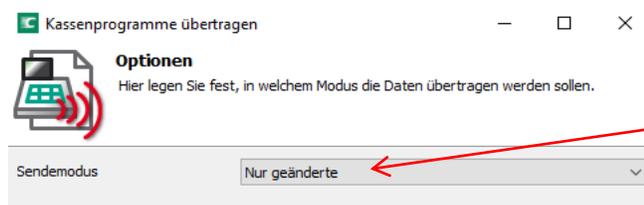
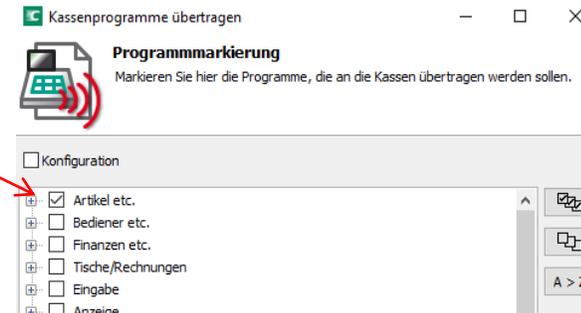


8. Cliccare ora su Kommunikation > Kassenprogramme > Übertragen

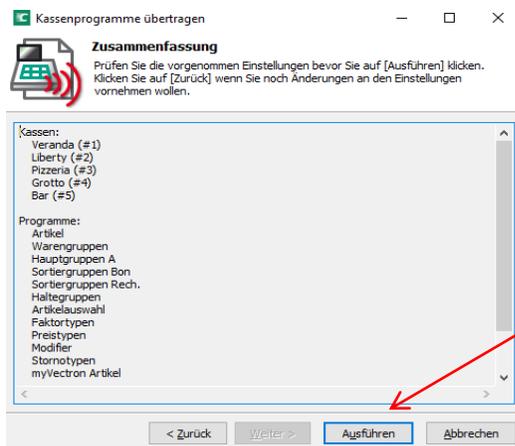


9. Selezionare tutte le casse e poi cliccare Weiter

10. Spuntare Artikel e poi cliccare su Weiter in basso

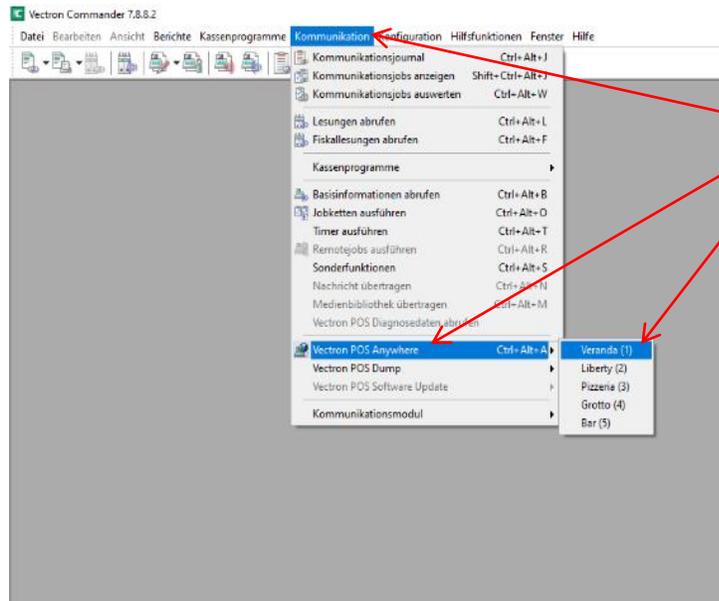


11. Assicurarsi che in questa schermata ci sia scritto Nur geänderte e poi cliccare weiter. Nella schermata successiva cliccare solo weiter



12. Cliccare ora Ausführen; aspettare che il sistema invii le modifiche dopodichè premere il pulsante Fertigstellen che comparirà in una schermata simile a quella qui affianco

### 13. Controllare che il menu è stato cambiato correttamente



Cliccare **Kommunikation > Vectron POS Anywhere > Veranda**

14. Si aprirà questa schermata. Selezionando le categorie sulla colonna di destra si potranno controllare se gli articoli sono stati modificati correttamente

***ANTIPASTI e PRIMI***	Tagliere di salumi 1/1	Tagliere di salumi 1/2	Fornaggi dell'Alpe 1/1	Fornaggi dell'Alpe 1/2	Antipasti
Insalata con salmone e	Burrata con pomodoro e	Insalata di mistica e	Melanzane alla parmigiana	Zuppa alla zucca	Minestre
Risotto ai carciofi	Lasagne caserecce al	Tagliatelle alla polpa di	Tortello di magro	Penne alla Norma	Salsa
Pasta al ragu'	Pasta al pomodoro	Pasta al pesto	-	-	Contorni
-	-	-	-	-	Pesce
-	-	-	-	-	Carni
-	-	-	-	-	Grotto
-	-	-	-	-	Pizze
-	-	-	-	-	Bambini
-	-	-	-	-	Giorno/diversi
-	-	-	-	-	HP Zimmer
<b>Pizzeria</b>	<b>Liberty</b>	<b>Veranda</b>	<b>Gialla</b>	<b>Grotto</b>	<b>Dolci</b>
<b>Bar</b>		Kleine Portion	↑	↓	<b>Gusti</b>
					<b>Snacks Gelati</b>

## • DA FARE QUOTIDIANAMENTE

- Controllare le brochures almeno 2 volte al giorno (una alla mattina e una alla sera), rimpiazzare quelle finite ed eventualmente ordinare quelle mancanti. Fare molta attenzione alle scadenze di quelle esposte!  
Controllare anche le cartoline esposte.
- Controllare che ci sia abbastanza materiale di cartoleria, altrimenti andare in cancelleria a prenderlo. (Quando si prende l'ultima scorta di qualcosa scriverlo a MM cosicché si possa fare un ordine IBA, prestare molta attenzione ai toner!!)
- Prendere la carta e riempire la stampante.
- Prendere le buste delle chiusure precedenti già controllate da EF (nel cassetto «Buste cassa» nell'ufficio di EF) e dividerle secondo i vari reparti. Se dovessero essere finite le buste, farne delle altre.

## • DA FARE ALMENO UNA VOLTA A SETTIMANA

- Controllare che le buste siano sufficienti, altrimenti stamparle.
- Controllare che ci siano abbastanza fogli delle prenotazioni walk-in + fogli per le camere da vendere di notte + foglietti sconto 5%, altrimenti stamparne degli altri.
- Controllare che ci siano abbastanza foglietti da mettere sulla valigia quando le lasciano in reception, altrimenti tagliarne degli altri.
- Spolverare back e reception e poi firmare sul foglio nel classeur rosa.
- Controllare che non manchi nulla nel kiosk, altrimenti andare a prenderlo.
- Se mancano le cartoline per i long stay scriverle.
- controllare se ci sono abbastanza fogli per la piscina (stock+fogli per segnare in camera), altrimenti stamparli.

## • DA FARE SALTUARIAMENTE

- Quando l'armadio del lost&found è pieno, eliminare gli oggetti più vecchi (MAI prima di un mese dalla partenza). Attenzione agli oggetti dei clienti repeater, che andranno restituiti al prossimo soggiorno. I libri si possono mettere nella lobby dove ci sono già gli altri. Ricordarsi di eliminare il file da Protel.

## • Varie ed eventuali

- Walk-in: se Continental è al completo, sempre verificare disponibilità con Montarina prima di dire che siamo al completo
- Ricordarsi in caso di budget troppo basso per poter soggiornare al Continental, suggerire sempre Montarina
- USB chiave → È assolutamente proibito l'uso delle chiavi USB da parte di clienti o collaboratori sui nostri PC; pericolo di virus!
- Reception con turno di 1 sola persona →

Se bisogna allontanarsi dalla Reception →

- chiudere porte Ufficio Direzione
- lasciare la chiave Ufficio Direzione al Bar per Giuseppe (se non c'è nessuno al bar, portare con sé)
- lasciare cartello "torno subito" al ricevimento
- chiudere il cassetto con la cassa + portare la chiave con sé
- chiudere la porta Back Office (chiave 810) + ufficio EF/MM
- non lasciare bagagli fuori, ma metterle dentro nel Back Office
- Ipad a Giuseppe (se presente) con Videocamera su "Ricevimento"

Per la pausa invece → Vedere con Jenny o colleghi Montarina