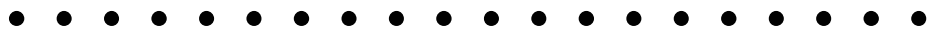




Restel myyntikeskuksen perehdytyskansio



Salmi, Tuula

Jamnes, Kristel

2009 Laurea Kerava / Haaga-Helia

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Restel myyntikeskuksen perehdytyskansio

Tuula Salmi
Kristel Jamnes
Matkailun koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2009

Salmi Tuula, Jamnes Kristel

Perehdyttäminen Restel myyntikeskuksessa

Vuosi 2009

Sivumäärä (63)

Opinnäytetyö on tehty Restel-hotellien myyntikeskukseen. Työn teoriaosuudessa pohditaan perehdyttämistä ja sen merkitystä myyntikeskuksessa sekä asiakaspalvelua. Toiminnallinen osuus koostuu perehdytysuunnitelmasta ja myyntikeskuksen käsikirjasta. Käsikirja toimii apuna perehdytyksessä ja se on myös muistintukena jokapäiväisessä työskentelyssä.

Restel hotelleihin kuuluvat seuraavat hotellituotemerkit: Cumulus, Rantasipi, Holiday Inn, Hotelli Seurahuone Helsinki, Ramada Airport Vantaa sekä Ikaalisten kylpylä. Restel hotelleiden myyntikeskus sijaitsee Helsingin Sörnäisissä ja myyntikeskuksesta käsin tehdään huonevarauksia yli 40 hotelliin ympäri Suomea.

Omien kokemusten ja työyhteisössä käytyjen keskustelujen pohjalta tulimme siihen tulokseen, että perehdytys on ollut heikkoa ja se vaatii parantamista. Tilanteen kartoittamiseksi tehtiin ryhmähaastattelu neljälle myyntineuvottelijalle. Haastattelu auttoi meitä ymmärtämään paremmin sen hetkisen tilanteen ja vahvisti käsitystämme perehdytyksen tasosta.

Rajasimme käsikirjan koskemaan myyntityössä tärkeimpiä asioita. Käsikirjan sisällysluettelossa otimme huomioon sen, että käsikirja tulee olemaan pääasiassa uuden työntekijän opiskeluväline. Käsikirjan teko edistyi ripeästi, sillä aihe oli itsellemme mielenkiintoinen ja tuttu. Tuotoksesta tuli mielestämme melko kattava ja siitä tulee olemaan apua sekä uudelle että vanhalle työntekijälle. Restel myyntikeskuksen varaamopäällikkö on testannut ja hyväksynyt käsikirjan sellaisenaan.

Asiasanat: Perehdytys, perehdytysuunnitelma, myyntikeskuksen käsikirja, perehdyttämisopas

Salmi Tuula, Jamnes Kristel

Initiating in Restel Hotel Group central reservation office

Year 2009

Pages (63)

The aim of this empirical thesis was to produce a handbook and orientation program for new employees and instructors of Restel Hotel Group central reservation office. The process of making the handbook began in the fall of 2007. In the spring of 2008 the material was collected with the help of our own work experience, observations and literature.

Restel Oy Ltd. is one of Finland's largest hotel and restaurant companies. Restel operates 45 hotels in Finland. The hotels are located in the hearts of towns or pristine natural settings. The range of hotels includes domestic Finnish Cumulus and Rantasipi chains and such international chains as Ramada, Holiday Inn and Crowne Plaza. In addition, the historic Hotel Seurahuone and Finland's largest spa Ikaalinen are covered.

The orientation handbook was made with the help of our own observations and the results of the interviews we made at Restel Hotel Group central reservation office. We interviewed 4 employees who have worked 2-7 years there.

The report introduces firstly Restel Hotel Group and secondly orientation and customer service theories. Report also includes the valuations and future's development ideas. The orientation handbook consists of an orientation program and work instructions.

Key words: Initiating, Orientation handbook, orientation program

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET	8
2.1 Restel Oy	8
2.2 Restel myyntikeskus	10
2.3 Tavoite	10
3 LÄHTÖTILANNE JA KEHITTÄMISTARPEET	11
3.1 Lähtötilanne	11
3.2 Perehdyttämisen kehittäminen	11
4 ASIAKASPALVELU	13
4.1 Asiakaskeskeisyys	13
4.2 Hyvä asiakaspalvelija	14
4.3 Asiakaspalvelu myyntikeskuksessa	14
5 PEREHDYTTÄMINEN	15
5.1 Perehdyttämisen merkitys	15
5.2 Mitä on perehdyttäminen	15
5.3 Työnopastus	16
5.4 Kuka perehdyttää	17
6 PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMAN LAATIMINEN	17
6.1 Perehdytyksen osapuolet	18
6.2 Oppimistyylit	19
6.3 Perehdytysuunnitelman laatimisessa huomioitavat asiat	19
6.4 Perehdytyksen ja suunnitelman seuranta	20
7 ARVIOINTI	20
LÄHTEET	22
LIITTEET	24
Liite 1 Perehdytysuunnitelma	25
Liite 2 Myyntikeskuksen perehdytysmateriaali	26

1 JOHDANTO

Yhteiskunta muuttuu jatkuvasti. Tämä vaikuttaa myös organisaatioihin ja niiden toimintaan sekä yksittäisiin työntekijöihin. Nykyajan työsuhteille on tunnusomaista muun muassa se, että niiden on sopeuduttava yhä nopeammin muutoksiin. Hallittu ennakoiva ja aktiivinen muutokseen sopeutuminen on välttämätöntä, jotta menestyminen olisi mahdollista. Aikuisten oppimisessa aiemmin opituilla asioilla ja kokemuksilla on hyvin keskeinen merkitys. Jossain tapauksissa vanhasta tiedosta voi tulla oppimisen este, mutta usein aikaisemmin omaksuttu helpottaa uuden oppimista. Perehdyttäminen on opetusta, mutta sitä voisi sanoa myös oppimisen tukemiseksi tehtäväksi työkse. (Kangas 2003, 4.)

Perehdyttäminen on prosessi, joka alkaa ensimmäisistä kontakteista tulokkaan ja organisaation välillä, mutta vaikeampaa on määrittellä, milloin perehdyttäminen varsinaisesti loppuu. Prosessiin liittyy kuitenkin aina muutos, joka alkaa jostain tilasta ja loppuu toiseen. Perehdytystä pidetään yhtenä tärkeimmistä prosesseista työpaikalla, mutta silti se on yksi laiminlyödyimpiä. Perehdyttämisen merkitys ymmärretään helpommin tilanteissa ja tehtävissä, joissa työn opastaminen on välttämätöntä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Molemmat opinnäytetyön tekijät ovat olleet töissä Restel Myyntikeskuksessa yli kolme vuotta. Toinen tekijöistä on vuoropäällikkönä Restel Myyntikeskuksessa. Yhtenä ongelmana Restel Myyntikeskuksessa on ollut työntekijöiden suhteellisen suuri vaihtuvuus. Omien kokemusten perusteella tekijät kokivat tarpeelliseksi koota yhtenäisen perehdytysopas Restel Myyntikeskukseen. Työn tavoitteena oli tehdä helppokäyttöinen ja -lukuinen käsikirja, joka olisi mahdollisimman vaivattomasti päivitettävissä. Käsikirjan tulisi olla sellainen, että siitä olisi hyötyä työntekijöille myös tulevaisuudessa.

Käsikirjan tarkoitus on toimia oppaana uusille työntekijöille sekä muistin tukena vanhoille työntekijöille. Käsikirjaan tullaan kokoamaan suurin osa siitä tiedosta, mitä tarvitaan voidakseen toimia Restel Myyntikeskuksen myyntivirkailijana. Käsikirjan ajatuksena on parantaa Restel Myyntikeskuksen uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Perehdytyksen tarkoituksena on sitouttaa uudet työntekijät yritykseen ja näin minimoida työvoiman vaihtuvuutta sekä edistää jo ensimmäisestä päivästä lähtien uusien työntekijöiden työhyvinvointia ja -viihtyvyyttä. Tämä vähentäisi myös uusien työntekijöiden epävarmuutta ja pelkoa työtä kohtaan sekä parantaisi koko työyhteisön hyvinvointia ja jaksamista.

Oletuksena on tällä hetkellä se, että perehdytys ei toimi hyvin ja suunnitelman sekä käsikirjan avulla saamme parannettua perehdytyksen tilannetta. Asiaa selvitettiin tekemällä

ryhmähaastattelu kolmelle myyntineuvottelijalle ja yhdelle vuoropäällikölle. Haastateltavat ovat työskennelleet myyntikeskuksessa yhdestä viiteen vuotta. Haastattelu antoi tuen sille, että käsikirja on tarpeellinen niin perehdytyksen apuna, kuin tukena jokapäiväisessä työskentelyssä. Käsikirjan toimivuutta ja päivitystä tullaan hoitamaan varaamo- ja vuoropäälliköiden toimesta.

Materiaali tulee olemaan niin kattava, että vanhat työntekijät voivat käyttää sitä tiedon etsintään. Käsikirjasta tehdään yksi paperiversio myyntikeskukseen ja muuten sitä käytetään sähköisessä muodossa. Käsikirja asennetaan Excel-tiedostona, pikakuvakkeena jokaisen virkailijan päätteelle. Käsikirjan ensimmäisellä sivulla on pääotsikoiden alle luetteloitu aakkosjärjestyksessä käsikirjaan kootut asiat. Jokainen pääotsikko on hyperlinkki muodossa, joka helpottaa käsikirjan käyttöä. Kokonaisuudessaan käsikirjan on tarkoitus olla tukena perehdytyksessä ja helpottaa tiedon etsintää. Opinnäytetyöhön käsikirja on tehty sekä Word tekstinkäsittely ohjelmalla (liite 2), että Excel ohjelmalla CD -levylle. CD-levyllä käsikirja on siinä muodossa, missä se on käytössä Restel Myyntikeskuksessa.

Käsikirjan osuuden olemme jakaneet kahtia keskenämme. Molemmat ovat omalla ajalla ja omaan tahtiin kirjoittaneet käsikirjaan kuuluvia osioita. Teoriaosuudet olemme jakaneet keskenään puoliksi. Toinen kirjoitti asiakaspalvelusta ja perehdytyskansiosta ja toinen johdannon, työn taustan ja tavoitteet sekä perehdytyksestä. Molemmat ovat tehneet lisäyksiä ja poistoja toisen osuuksiin. Johtopäätökset kirjoitimme yhdessä.

2 TYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET

2.1 Restel Oy

Restel oy on Tradeka-yhtymän tytäryhtiö ja yksi Suomen johtavista hotelli- ja ravintola-alan yrityksistä. Restel Oy:n toiminta osakeyhtiönä alkoi vuonna 1991, jota ennen se toimi osana E-osuuskunta Ekaa. Restel Oy harjoittaa hotellitoimintaa kolmella eri tuotemerkillä, joita ovat Cumulus, Rantasipi ja Holiday Inn. Ketjuun kuuluvat myös hotellit Crowne Plaza Helsinki, Hotelli Seurahuone Helsinki, Ikaalisten kylpylä ja Ramada Airport. Tuotemerkeistä Cumulus on ollut käytössä jo 70-luvun loppupuolelta lähtien, muut ovat Restelin 90-luvun tuotemerkkejä. Restel Oy:n tytäryhtiölle Restel Ravintolat Oy:lle kuuluu lähes 300 ruoka-, ilta- ja monitoimiravintolaa, krouvia ja pubia eri puolilla Suomea. Tunnetuimpia ravintolatuotemerkkejä ovat Martina, Huviretki, Rax, Hemingway´s, Wanha Mestari, Lyhty, Nite Train ja Parnell´s. Lisäksi Restel vastaa Hartwall Areenan, Helsingin jäähallin, Länsi-Auto Areenan, Finnair Stadiumin, Tampereen jäähallin sekä Turun Messukeskuksen ravintolatoiminnasta. Syksystä 2006 alkaen Restelille on kuulunut 55 ShellSimpukka liikenneasemaa. (Restel Online intranet 2008.)

Restel Hotel Groupin omistuksessa on 45 hotellia ympäri Suomea. Tällä hetkellä Cumulus-hotelleja on 24, ja ne sijaitsevat pääasiassa kaupunkien keskustoissa lähellä palveluja ja keskittyvät sekä työ- että vapaa-ajan matkustajiin. Rantasipi-hotelleja on kymmenen, ja ne on suunnattu kokous- ja vapaa-ajan matkustamiseen ja ne tarjoavat myös erilaisia ohjelmalveluita. Sijainti on pääsääntöisesti luonnonläheisesti suurien kaupunkien tuntumassa. Holiday Inn hotelleja on seitsemän ja ne sijoittuvat keskeisimmille liikematkustuspaikkakunnille Suomessa. Valtaosa Holiday Inn hotelleista toimi aiemmin Ramada- tuotemerkin alla. (Restel Online intranet 2008.)

Restel- hotellit ovat yhteistyökumppaneita kansainvälisessä Supranational Hotels - organisaatiossa, joka lukeutuu maailman suurimpiin hotelliryhmittymiin. Norjan johtava hotelliketju Rica hotels tekee yhteistyötä Restelin kanssa Pohjoismaissa. Lisäksi Restel Oy:llä on franchising-sopimus Holiday Inn-ketjun ja Ramada- sekä Crowne Plaza-hotellien kanssa. Kotimaisia yhteistyökumppaneita ovat muun muassa teatterit, huvipuistot, safariyritykset sekä ohjelmalveluyritykset kuten esimerkiksi 4event. Restel Oy aloitti vuonna 1995 laajan ympäristöohjelman, joka on edennyt järjestelmällisesti. Keskeisiä toimenpiteitä ympäristön säästämiseksi ovat energian säästö, jätteiden vähentäminen, lajittelu ja kierrätys sekä ympäristöyhteistyö tavarantoimittajien kanssa. (Restel Online intranet 2008.)

Restel Oy jakautuu hotelli- ja ravintoladivisioonaan. Hotellidivisioona jakautuu eri alueyksiköihin sekä myyntiin ja markkinointiin. Myynnin ja markkinoinnin johtoryhmään

kuuluu kyseisen osaston esimiehiä ja puheenjohtajana toimii myynti- ja markkinointijohtaja. Myyntikeskusta johtaa varaamopäällikkö. Johtoportaan päätoimipaikka sekä myyntikeskus sijaitsevat Helsingin Sörnäisissä ja yrityksen laskutuskonttori Tampereella. Koko Restelin henkilökunta käsittää noin 4000 työntekijää noin 400 toimipaikassa. Restelin palvelukseen haetaan työntekijöitä esimerkiksi henkilöstöpankin avulla, joka toimii Internetissä. (Restel Online intranet 2008.)

Liikeideana on tarjota asiakkaille laadukasta majoitusta ja hyvää palvelua tuotemerkeille erikseen määriteltyjen liikeideakuvausten mukaisesti. Yleisesti kuitenkin niissä kuvataan asiakaslähtöisyyttä, turvallisuutta, luotettavuutta ja tehokkuutta. Esimerkiksi Cumulus hotellien liikeideakuvauksessa asiakas on työnsä vuoksi matkustava tai kaupunkitapahtumalomalainen. Tunnusominaisuutena on kodikas ilmapiiri, tasalaatuiset tuotteet ja hyvä, iloinen palvelu. Jokaisessa liikeideassa huomioidaan erikseen myös kanta-asiakkaat. (Restel Online intranet 2008.)

Arvot ovat niitä asioita, joita yrityksessä pidetään tärkeinä. Arvot ovat eräänlaisia periaatteita, jotka ohjaavat tekemään valintoja ja asioita. Jokaisessa yrityksessä on olemassa arvot, vaikka niitä ei olisi kirjattu ylös. Yrityksessä toimitaan juuri niiden arvojen mukaan. (Artikkelihakemisto 2008.)

Restelin arvot löytyvät Restel intranetistä ja ne ovat seuraavat:

- ”Meillä on oikeat ihmiset, ylivoimainen osaaminen ja tekemisen kyky.
- Toimimme aina kysyntälähtöisesti asiakkaan parhaaksi - erityisesti pienissä asioissa.
- Myymme joka tilanteessa.
- Olemme tehokkaimpia alallamme.
- Keskitymme johtamisessa toimintamallien toteuttamiseen ja seurantaan.
- Teemme yhdessä sovituksen tuloksen - autamme kollegaa ja alaista onnistumaan työssään.” (Restel Online intranet 2008.)

Restelin hotelleja markkinoidaan keskitetysti, jotta asiakkaille voidaan tarjota mahdollisimman laaja tuotevalikoima. Hotelleja markkinoidaan muun muassa lehti-ilmoituksilla, Internet-sivuilla, alan messutapahtumissa ja yhteistyökumppaneiden avulla. YkkösBonus ja HotelBonusClub -kortin haltijat saavat kuukausittain kanta-asiakaslehden, jossa ilmoitetaan Restelin tuotteista. Myös yrityksiä pyritään saamaan aktiivisesti asiakkaiksi. Hotelleista erityisasemassa ovat niin sanotut projektihotellit, joita käynnistetään usein erilaisia kampanjoita myynnin edistämiseksi. (Restel Online intranet, 2008.)

2.2 Restel myyntikeskus

Restel-hotelleiden myyntikeskus sijaitsee Helsingin Sörnäisissä ja se on perustettu vuonna 1989. Aluksi myyntikeskuksen kautta tehtiin huonevarauksia ainoastaan Cumulus hotelleihin ja vuodesta 1992 Rantasipi-hotelleihin. Vuonna 1997 myyntikeskuksen kautta alettiin tehdä varauksia viiteen Ramada-tuotemerkin alle kuuluvaan hotelliin. Nykyään varauksia tehdään koko Restel-ketjun hotelleihin, jotka on mainittu edellisessä osiossa. Myyntikeskuksessa toimii tällä hetkellä 12 vakituista työntekijää ja seitsemän ekstratyöntekijää (mukaan luettuna varaamo- ja vuoropäälliköt). Myyntikeskus on avoinna arkipäivisin aamu kahdeksasta ilta kahdeksaan ja kesälauantaisin kello kymmenestä kuuteen. Asiakkaina on sekä vapaa-ajan että liikematkustajia ja näistä kahdesta asiakassegmentistä kesäsesonkina on enemmän vapaa-ajanmatkustajia. Varausten tekemiseen käytetään tällä hetkellä Xenon-nimistä varausjärjestelmää. Tällä hetkellä suunnitteilla on, että koko ketjun hotelli siirtyvät uuteen Linx-järjestelmään. Tämän muutoksen myötä esimerkiksi myyntikeskus näkee kaikkien hotellien reaaliaikaisen varaustilanteen ja varausten tekeminen helpottuu. (Restel Online intranet, 2008.)

2.3 Tavoite

Käsikirjan tarpeellisuutta tullaan selvittämään haastattelun avulla. Haastattelu tullaan tekemään pienryhmähaastatteluna, koska mielestämme se tuo parhaiten esille eri ihmisten mielipiteet. Yksittäishaastattelussa ei välttämättä synny vapaata keskustelua ja sitä kautta aitoja mielipiteitä perehdytyksestä. Käsikirjan tarpeellisuus tullaan tarkistamaan myös varaamopäälliköltä.

Restel Myyntikeskus käsikirjaan on tavoitteena koota mahdollisimman paljon tietoa mahdollisimman yksinkertaisessa ja selkeässä muodossa. Käsikirjan tulee olla selkeä, helposti luettavissa ja ymmärrettävissä. Käsikirjan tulee myös olla helposti päivitettävissä. Tavoitteena on, että käsikirja tulee käyttöön niin uusien työntekijöiden perehdytyksessä kuin vanhojen työntekijöiden muistinvirkistyksessä.

Käsikirja suunnitellaan ja kootaan kevään 2008 aikana. Aluksi käsikirjaan suunnitellaan sisällysluettelo. Sisällysluettelo kootaan teemoittain. Jokaiseen teemaan tullaan kokoamaan mahdollisimman paljon tarvittavaa tietoa kyseessä olevasta aiheesta. Sisällysluettelo jaetaan kahtia ja kumpikin meistä kirjoittaa käsikirjaa oman aikataulun puitteissa. Molemmat tulevat myös tarkistamaan toisen osapuolen osuudet kesän 2008 aikana.

Käsikirja tulee olemaan Excel-tilukkona. Excel-tilukko valittiin sen helpon käytön ja helpon päivitettävyyden takia. Taulukon ensimmäisellä välilehdellä on käsikirjan

sisällysluettelo. Sisällysluettelossa pääotsikoiden alla on myös kaikki alaotsikot aakkosjärjestyksessä. Tämä tulee helpottamaan tiedon etsintää, kun kaikkia välilehtiä ei tarvitse käydä läpi, jotta oikea tieto löytyy. Aakkosellinen järjestys helpottaa ja nopeuttaa tiedon etsintää. Sisällysluettelon pääotsikot tulevat olemaan hyperlinkkeinä oikeille välilehdille. Tämä toiminto tulee helpottamaan ja selkeyttämään käsikirjan käytettävyyttä.

Teoriaosuuteen tulee asiakaspalvelu ja perehdytys. Asiakaspalvelu on tärkeä osa opiskeluamme ja työtämme. Perehdytyksestä halusimme ottaa selvää enemmän ja tehdä parhaimman mahdollisen perehdytyskansion. Teoriaosuutta tulemme kirjoittamaan samaan aikaan kuin käsikirjaakin. Työn on tarkoitus valmistua syksyn 2008 aikana.

3 LÄHTÖTILANNE JA KEHITTÄMISTARPEET

Restel Myyntikeskus hoitaa keskitetysti varaukset kaikkiin Restel Oy:n hotelleihin. Myyntikeskuksessa on tällä hetkellä töissä noin 20 myyntineuvottelijaa. Myyntikeskus hoitaa puhelinvarausten lisäksi myös sähköpostikyselyt ja -varaukset. (Restel Online intranet, 2008.)

3.1 Lähtötilanne

Myyntikeskuksessa on vuosittain jonkin verran vaihtuvuutta. Myyntikeskuksessa on huomattu, niin uusien kuin vanhojenkin työntekijöiden kohdalla, että perehdytys ei ole tasalaatuista. Usein perehdytys jää liian suppeaksi ja tapahtuu liian nopeasti. Uusimmat tulokkaat ovat kommentoineet, että asioihin ei panostettu, eikä ollut aikaa käydä läpi kaikkea tarpeellista, kun taas tiettyjä yksinkertaisia ja selkeitä asioita toistettiin liikaakin. (Haastattelu, 2008.)

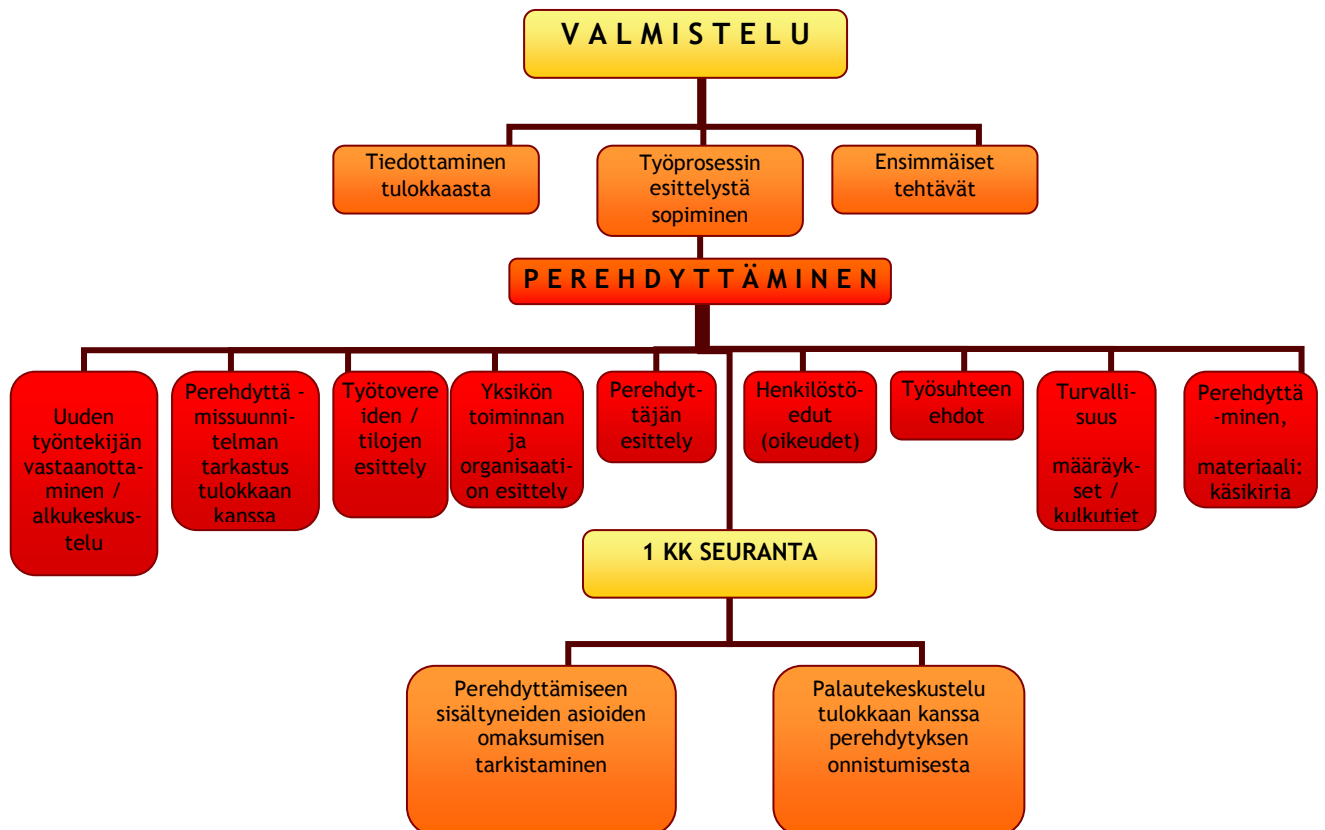
Uuden henkilön tullessa taloon hänelle laaditaan noin kaksi viikkoa kestävä perehdytysjakso, jonka aikana hänet perehdytetään Restel Myyntikeskuksen puhelinpalvelutyöhön. Vuoropäällikkö laatii päiväkohtaisen ohjelman, josta selviää uudelle työntekijälle opetettavat asiat ja kuka opettaa sekä kellonaika. Perehdytyksen pituus riippuu siitä kuinka kauan henkilö on ollut aikaisemmin vastaavanlaisissa töissä ja minkä verran hän tuntee Restel Oy:tä ennestään.

3.2 Perehdyttämisen kehittäminen

Restel Myyntikeskuksessa puuttuu tällä hetkellä yhtenäinen perehdytyskäsikirja. Perehdytyksen runko on hajanainen ja toimii hyvin pitkälle vuoropäällikön muistin varassa.

Käsikirjan on tarkoitus toimia myös vanhoille työntekijöille muistikirjana. Vanhat ohjeet ja toimintamallit kootaan yhtenäiseksi käsikirjaksi yhteen kansioon. Käsikirjasta pyritään tekemään hyvin yksiselitteinen ja yksinkertainen. Jokainen voi sitä käyttää ja seurata ilman erillistä toisen työntekijän tukea.

Perehdytyksen hajanaisuuden vuoksi tulee myös kiinnittää huomiota perehdytysprosessiin. Prosessin tulee jatkossa olla johdonmukainen ja kattava. Perehdytyksen tulee edetä kuvion 1 mukaisesti. Perehdytyksen toteuttamiseen ja seurantaan voidaan käyttää perehdytysuunnitelma -kaavaketta (liite 1). Kaavakkeeseen merkitään koska kukin tehtävä on annettu suoritettavaksi, koska se on suoritettu sekä kuka on toiminut perehdyttäjänä.



Kuvio 1 Prosessikaavio

4 ASIAKASPALVELU

Tässä luvussa käsittelemme asiakaslähtöisyyttä ja asiakaspalvelutilannetta sekä erityisesti puhelimesta tapahtuvaa asiakaspalvelua ja puhelinkäyttäytymistä. Lahtinen ja Isoviita (1998, 48) toteavat, että hyvä asiakaspalvelu on kaikkien opittavissa oleva taito. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena onkin saada aikaan hyvä perehdytysmateriaali, jota voidaan käyttää uusien, asiantuntevien myyntineuvottelijoiden kouluttamiseen.

4.1 Asiakaskeskeisyys

Yritysten tulisi ymmärtää asiakkaiden nykyiset ja tulevat tarpeet sekä täyttää vaatimukset ja pyrkiä ylittämään asiakkaiden odotukset. Tämä johtuu siitä, että eri organisaatiot ja niiden toiminta on riippuvainen asiakkaista. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.) Tulevaisuudessa asiakaskeskeisyys ei enää ole yrityksen valinta vaan yrityksen selviytymisen edellytys. Markkinat muuttuvat jatkuvasti, joten yrityksen toiminnan läpäisevä asiakasajattelu tulee olemaan suuremmissa määrin yrityksen ehto (Aarnikoivu 2005, 14). Asiakkaiden vaatimukset palvelun suhteen kasvavat koko ajan, jonka seurauksena yritykset tarvitsevat yhä enemmän pätevää henkilökuntaa mahdollistaakseen hyvän palvelutason. Yrityksen kustannukset nousevat, mutta se ei saisi vaikuttaa palvelun hintaan (Aarnikoivu 2005, 14).

Yritys hyötyy asiakaskeskeisyydestä. Yrityksen voimavarojen käyttö tehostuu kun asiakkaat ovat tyytyväisiä ja asiakasuskollisuus paranee. Asiakasuskollisuuden paranemisen myötä liikesuhde asiakkaan ja yrityksen välillä pysyy ja johtaa asiakkaan välittämään hyvää palautetta yrityksestä. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.)

Yrityksen noudattaessa asiakaskeskeisyyden periaatetta, tuloksena syntyy seuraavia asioita:

- asiakkaiden tarpeita ja odotuksia tutkitaan ja ymmärretään
- varmistetaan, että organisaation tavoitteet ovat sidoksissa asiakkaiden tarpeisiin sekä odotuksiin
- koko organisaation tietoon viestitään asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeet
- mitataan asiakastyytyvyyttä sekä reagoidaan mittaustuloksiin
- asiakassuhteet pidetään järjestelmällisesti hallinnassa
- varmistetaan tasapainoinen asiakkaiden ja muiden sidosryhmien (kuten omistajat, henkilöstö, paikalliset yhteisöt ja koko yhteiskunta) välinen lähestymistapa.

(Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.)

4.2 Hyvä asiakaspalvelija

Aarnikoivun mukaan asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus on oikea palveluasenne, halua palvella ja perehtyä asiakkaaseen. Tavoitteena asiakaspalvelussa hänellä tulisi olla asiakkaan odotuksiin vastaaminen ja odotusten ennakoiminen. (Aarnikoivu 2005, 59.) Työ myyntikeskuksessa perustuu asiakaspalveluun. Tämän vuoksi on tärkeää painottaa uudelle työntekijälle, että asiakkaat ovat ne, joiden kontaktiin yrityksemme toiminta perustuu. Lahtisen & Isoviitan mukaan henkilökohtainen myyntityö on yrityksen tärkein viestintäkeino. Tämä on valitettavasti asia, joka saattaa kiireen keskellä unohtua. Toinen seikka, jonka vuoksi asia unohtuu, on se, että työstä tulee usein rutiininomaista. Mielestämme onkin perehdytys vaiheessa tärkeää painottaa ns. teknisten asioiden ohella asiakaspalvelun todellista merkitystä.

Hyvä asiakaspalvelija omaa positiivisen asenteen ja hyvät kommunikointitaidot. Vähiten painotetaan teknistä osaamista ja tuotetuntemusta. Esimerkiksi koulutuksessa painotetaan asiakkaaseen suhtautumista ja puhetekniikoita. Asiakkaalle puhutaan asiakkaan tasolla. Myyntikeskuksessa laatua mitataan usein tehokkuudella. Teknistä laatua mitataan monella eri tasolla. Tekninen laatu ei kuitenkaan kuvasta asiakaspalvelun laatua asiakkaalle päin. Monet yritykset tallentavat puheluita ja teettävät testisoittoja seuratakseen palvelun tasoa. (Burgess ja Connell, 2006, 42-43 ja 190.) Restel Myyntikeskuksessa ei ainakaan vielä tehdä testisoittoja eikä puheluita tallenneta.

4.3 Asiakaspalvelu myyntikeskuksessa

Asiakaspalvelu Restel Myyntikeskuksessa tapahtuu puhelimessa. Asiakaspalvelijan tulee käyttäytyä puhelimessa tietyllä tavalla ja kiinnittää huomiota tiettyihin seikkoihin. Alla olevia ohjeita on kerätty Lahtisen ja Isoviidan teoksesta asiakaspalvelu ja markkinointi. Ääni on puhelimessa työskentelevän keskeinen työväline ja tämän vuoksi äänen käyttöön tulee kiinnittää huomiota. Äänen käytössä täytyy huomioida myönteisyys, innostuneisuus ja kohteliaisuus. Hyviä tehokeinoja ovat lisäksi äänen voimakkuus, ääntämisen selkeys sekä puheen nopeus riippuen asiakkaasta ja tilanteesta. Puhelun aikana esiin tulevat nimet ja numerot sekä asiat on toistettava. Esimerkiksi kaikki varausta koskevien tietojen oikeellisuus täytyy varmistaa. Mikäli asiakkaalla on epätavallisempi nimi, täytyy käyttää tavausjärjestelmää (Lahtinen & Isoviita, 1998, 87). Restelin myyntikeskuksessa on käytössä kansainvälinen tavausjärjestelmä. (esimerkiksi A on Alpha).

Ääneen käyttöön liittyviä tavanomaisimpia virheitä ovat mm. huokailu ja mumina, täytesanat, liika innokkuus, sanojen tapailu (öö-öö), kiireisyys ja välinpitämättömyys. Äänen käyttöön

liittyvät ongelmat ovat usein korjattavissa. Ongelmia voivat olla liika velttous tai huolimaton ääntäminen. (Lahtinen & Isoviita 1998, 87.)

5 PEREHDYTTÄMINEN

5.1 Perehdyttämisen merkitys

Työyhteisöissä, työssä ja koko yhteiskunnassa tapahtuu koko ajan muutoksia. Yksi työpaikka aloittaa toimintansa ja toisessa taas muuttuvat omistussuhteet. Työntekijä saattaa vaihtaa työpaikan tai jopa ammatin. Työyhteisön ja työhön perehdyttämisen tavoite on se, että perehdytettävä pystyy nopeasti työskentelemään itsenäisesti. Kaikkien osapuolten kannalta on tärkeätä, että perehdyttäminen on tehokasta ja laadukasta. (TTK 2007, 1)

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 14-15) mukaan perehdyttämisen merkitys ymmärretään helpommin tehtävissä. Työnopastaminen on välttämätöntä tilanteissa, jossa organisaatio palkkaa nuoria työntekijöitä. Tehtävissä, joihin palkataan kokeneempia työntekijöitä ja joissa työt luodaan osittain itse, konkreettisen työnopastuksen osuus ja merkitys on pieni.

Perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti. Kun tietojärjestelmät, työmenetelmät, koneet ja laitteet muuttuvat, perehdyttäminen ja työhön opastus voivat liittyä lähes kaikkien ihmisten toimintaan. Koko henkilökunta on perehdyttävä muutoksiin silloin esimerkiksi, kun yrityksen liikeidea muuttuu tai omistajat vaihtuvat. (TTK 2007, 3.) Juutin ja Vuorelan (2002, 49-50) mukaan hyvin suoritettun perehdyttämisen seurauksena syntyvät luontevat suhteet esimieheen, työkavereihin ja alaisiin. Lisäksi perehdyttäminen poistaa jännittyneisyyttä ja tutustuttaa työympäristöön.

Perehdyttämisestä on monenlaista hyötyä. Sen avulla perehdytettävä oppii työnsä nopeasti ja mahdollisten virheiden määrä vähenee, samoin vähenee virheiden korjaamiseen tarvittava aika. Perehdyttäminen hyödyttää koko työyhteisöä. Tämä vaikuttaa myös myönteisesti tulokkaan mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. (TTK 2007, 4.)

5.2 Mitä on perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen toiminta-ajatuksen. Oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset eli asiakkaat, työkaverit ja esimiehet. Perehdytettävä tietää myös omaan työhönsä kohdistuvat

odotukset ja ymmärtää oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa, oppii työtehtävänsä ja niihin liittyvät turvallisuusohjeet. (TTK 2007, 2.)

Perehdyttämisessä on tärkeintä se, että uusi tulokas saa yleiskuvan yrityksestä, toiminnan tarkoituksesta ja toimintatavoista. Hän saa myös riittävästi tietoa työsuhteeseen liittyvistä asioista ja hän tietää mistä saa tarvittaessa lisäapua. (TTK 2007, 2.)

Perehdytettäviä on monenlaisia, joten perehdytys suunnitellaan ja toteutetaan tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytyksen perusrunko voi olla sama, mutta se tulisi soveltaa jokaiseen tilanteeseen erikseen. Työhönsä liittyvät perusasiat tulokas voi oppia nopeasti, mutta työn todelliseen oppimiseen kuluu enemmän aikaa. (TTK 2007, 2.)

Tekemässämme haastattelussa kävi ilmi, että perehdyttämisen taso on laskenut huomattavasti. Vanhimmillä työntekijöillä perehdytystä ja työhön opastusta on ollut noin kolme viikkoa ja uusimmilla työhön opastusta on ollut jopa alle viikon. Osalla uusista tulokkaista ei ole minkäänlaista kokemusta alalta ja osa tulokkaista on ollut alalla jo pidempään. Tämäkin vaikuttaa osaltaan perehdytyksen tasoon.

Työpaikoille tulee yhä enemmän opiskelijoita, joiden opintoihin kuuluu eripituisia työssä oppimisen jaksoja. TET-opiskelijan vastaava opettaja ja työpaikan edustaja tekevät yhdessä opiskelijalle henkilökohtaisen oppimissuunnitelman. Tämän yhteydessä he sopivat myös opiskelijan perehdyttämisestä työpaikkaan ja työhön. (TTK 2007, 3.)

5.3 Työnopastus

Työturvallisuuskeskuksen (TTK 2007, 17) mukaan työnopastus on työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Opastuksen tarkoituksena on lähinnä tukea opastettavaa itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Työnopastus ei ole irrallinen toimenpide, vaan se liittyy kiinteästi työyhteisön ja toimintojen jatkuvaan kehittämiseen.

Lehtisen ja Lehtisen (1989, 79) mukaan ensimmäisenä työpäivänä tulokkaalle kerrotaan usein paljon uutta asiaa. Jos hän on voinut etukäteen tutustua niihin esimerkiksi lukemalla, on hänen helpompi omaksua kuulemansa. Jos perehdyttäjä antaa hänelle asioita selostaessaan samalla myös katsottavaa, esimerkiksi videoita, esitteitä ja monisteita, jäävät asiat paremmin mieleen. Tulokas voi myöhemmin helposti tarkistaa asioita, kun apumateriaalit ovat hänen käytettävissään.

Kun opastettava pystyy mahdollisimman pian itsenäiseen työskentelyyn, ei työtovereiden tarvitse häntä neuvoa pienissä pulmatilanteissa tai korjata hänen virheitään. Valvontaa ei tarvita niin paljon ja se helpottaa toisten työtä ja säästää kaikkien aikaa sekä voimia. (TTK 2007, 13.) Työnopastuksessa pidetään kaikkein vaikeimpana sitä, että työnopastuksen pitäisi olla yksilöllistä ja kunkin opetettavan tilanteen mukaan sovellettua. Työnopastuksen yhtenäinen kaava tai malli ei käy joka tilanteessa. Opastajan tulisi tutustua opetettavaansa etukäteen. Kysymysten, keskustelun ja kuuntelun avulla opastaja saa tietoa opastettavastaan ja osaa valita hänelle sopivan opastustavan. (TTK 2007, 13.)

TTK:n (2007, 13-14) mukaan opastettavien tiedot ja taidot ovat erilaisia. Kaikki osaaminen ei näy papereissa, vaan se on selvitettävä esimerkiksi haastattelujen avulla. Opastettavat ovat myös erilaisia fyysisiltä ja psyykkisiltä ominaisuuksiltaan. Joku saattaa olla aktiivinen ja rohkea ja toinen hiljainen ja arka. Eri ihmisillä on myös erilainen oppimistyyli. Toinen oppii parhaiten näkemällä ja toinen taas kuulemalla. Asenteet ja motivaatio vaikuttavat oppimiseen ja opastamiseen hyvin paljon, sekä opastajalla, että opastettavalla.

5.4 Kuka perehdyttää

Työnopastajan tehtävä on luottamustehtävä. Perusedellytyksenä on opastajan oma ammattitaito, myönteinen asenne ja motivaatio. Opastajan tulee pystyä luontevaan vuorovaikutukseen opastettavan kanssa. Opastajan tulee kehittää myös omaa opastustaitoaan. Monissa yrityksissä on erityisesti nimetyt työnopastajat tai kummit. Työnopastuksessa suunnitteleminen ja valmistautuminen säästävät toteuttamiseen tarvittavaa aikaa. Suunnittelun lähtökohtana ovat oppimistavoitteiden määrittäminen. (TTK 2007, 14)

Kankaan (2000, 7) mukaan tulisi ottaa huomioon, millaiset tiedot, taidot ja asenteet esimiehillä tai muilla perehdyttäjillä on perehdyttämiseen. Jokainen ammattitaitoinen ihminen ei ilman muuta ole hyvä perehdyttäjä ja työhön opastaja.

Restel Myyntikeskuksessa perehdytysohjelman laatii yleensä lähin esimies.

Perehdytysohjelman vie läpi vapaana oleva työntekijä tai esimies, jolla on työstä jo jonkin verran kokemusta. Uutta työntekijää tukevat kaikki muutkin työntekijät. Haastattelussa tuli ilmi, että työkaverit ovat erittäin avuliaita pulmatilanteissa, vaikka heillä itselläänkin on saattanut olla kiire.

6 PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMAN LAATIMINEN

Tässä opinnäytetyön osiossa tutkitaan lähdekirjallisuuden avulla sitä, miten tehdään kattava perehdytysuunnitelma. Myyntikeskukseen työllistetään henkilökuntaa niin Restelin muista yksiköistä kuin yrityksen ulkopuolelta. Perehdytyksessä täytyykin huomioida perehdytettävän tausta. Yksi huomioon otettava seikka on myös se, kuinka usein uusi työntekijä on alkuvaiheessa paikalla. Ekstratyöntekijä saattaa olla paikalla esimerkiksi kahtena päivänä viikossa ja kokopäiväinen työntekijä päivittäin. Haasteena onkin ollut se, miten ekstratyöntekijän kouluttaminen onnistuu sujuvasti aikataulun kannalta, niin ettei asiat pääsisi joka perehdytyskertaa vasten unohtumaan.

Kangas jakaa teoksessaan työn ja työryhmän johtaminen perehdyttämisen suunnitteluun liittyvät asiat seuraavasti: tavoitteiden määrittäminen, vastuun ja tehtävien organisointi, toimenpideohjelmien ja apuaineiston tekeminen, seurantajärjestelmien luominen sekä mahdollinen perehdyttäjien kouluttaminen (muu kuin yksikön esimies) ja riittävän perehdyttämisaajan varaaminen (Kangas 1995, 47.)

6.1 Perehdytyksen osapuolet

Perehdytettävissä täytyy huomioida eri asioita ennen perehdyttämisen aloittamista. Eroja voi olla koulutuksessa, aiemassa työkokemuksessa ja sopeutumiskyvyssä. Edellä mainitut seikat täytyy ottaa huomioon, jotta perehdytysuunnitelma on sisällöltään ja ajoitukseltaan joustava. Esimiehen tehtävänä onkin tutustua taustatietoihin ja jo työhaastattelussa huomioitava mahdollisen uuden työntekijän lähtötilanne. Näin yksilöllinen perehdyttäminen ja aikataulu voidaan suunnitella hyvin. Muita perehdyttämiseen vaikuttavia seikkoja ovat työtehtävien vaativuus ja työsuhteen luonne, vakituinen vai osa-aikainen (Lepistö 1992, 16.) Uuden perehdytettävän kohdalla on huomioitava myös se seikka, että kaikki on hänelle uutta. Työhönottovaiheessa kerrotaan mitä työhön kuuluu ja hän on mahdollisesti käynyt tutustumassa tulevaan työpaikkaansa ja työpisteeseensä. Tässä vaiheessa hänellä on kuitenkin vain jonkinlainen kuva tulevasta työstään ja opittavaa on paljon. Työhön liittyvät perusasiat hän voi tuki oppia muutamassa päivässä, mutta itsenäisen työ opetteluun vaaditaan huomattavasti enemmän aikaa (Kangas 2004, 4.)

Restelin myyntikeskuksessa perehdyttäjänä toimii usein esimies tai ainakin vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on esimiehellä. Kankaan (2004) mukaan perehdyttäminen palvelualoilla teoksessa onkin esitetty seuraavia kysymyksiä perehdyttäjistä: ketkä perehdyttävät, onko yrityksessä nimetyt perehdyttäjät, työnopastajat tai työpaikkakouluttajat vai kuuluuko perehdyttäminen ja työnopastus kaikille. Mikä osuus kuuluu esimiehelle ja mikä muille perehdyttäjille? Millaiset taidot perehdyttäjillä on? Kangas toteaa, ettei ammattitaitoinen esimies tai muu työntekijä ole välttämättä hyvä perehdyttäjä (Kangas 2004, 7.) Oma kokemukseni myyntikeskuksen vuoropäällikkönä ja perehdyttäjänä on ollut se,

että monesti perehdyttäjälle niin sanotut perusasiat ovat itsestään selviä ja asennoituminen uuden työntekijän asemaan saattaa helposti unohtua. Tämän vuoksi onkin äärimmäisen tärkeää osata perehdyttää asiat ilman olettamuksia.

6.2 Oppimistyylit

Jokainen uusi työntekijä oppii asioita eri tavalla ja tämä seikka tulisi huomioida uuden perehdytettävän kohdalla. Ihminen voi muistaa asiat parhaiten kuulemalla ja toiset näkemällä. Toiset haluavat kirjoittaa kaiken muistiin ja toiset oppivat asiat tekemällä niitä käytännössä (Lepistö & Saarinen 2002, 8-9.)

Lepistön ja Saarisen (2002, 9-10) mukaan oppijat voidaan jakaa seuraavasti: aktiivinen osallistuja, harkitseva tarkkailija, looginen ajattelija ja kokeileva toteuttaja. Aktiivinen osallistuja toimii mielellään toisten kanssa ja innostuu uusista asioista. Hän oppii parhaiten tekemällä asioita käytännössä ja hän toimii hyvin ryhmässä. Harkitsevat tarkkailijat oppivat parhaiten arvioidessaan uutta oppia itse. He seuraavat muiden työskentelyä ja pohtivat asioita paljon. Looginen ajattelija rakentaa uusista asioista omia teorioita ja malleja. He kyselevät paljon ja analysoivat asioita. Kokeileva toteuttaja ei jaksakaan olla passiivinen kuuntelija vaan hänellä on tarve päästä osallistumaan heti. Hän soveltuu parhaiten uudelleen kehittämiseen ja oppii parhaiten tekemällä asioita.

6.3 Perehdytysuunnitelman laatimisessa huomioitavat asiat

Perehdyttämisasiat ovat usein rutiiniluonteisia ja ongelmana onkin muistaa kertoa kaikki tarvittava tieto perehdyttämisvaiheessa. Sen vuoksi on tärkeää laatia suunnitelma, jossa käy ilmi kaikki läpikäytävät asiat, kuka asian on kertonut ja koska asiasta on kerrottu.

Suunnitelmaa laatiessa on huomioitava seuraavia asioita:

- ”mitä asioita kerrotaan
- missä vaiheessa ja järjestyksessä asiat otetaan esille
- kuka kertoo mistäkin asiasta
- asiat jotka täytyy valmistella ennen uuden työntekijän saapumista
- mitä kerrotaan saapumispäivänä
- mitä käydään läpi alkupäivinä”

(Kangas 2004, 62.)

Restelin myyntikeskuksen perehdytysuunnitelma pohjautuu työpaikkakouluttajan käsikirjassa esitettyyn malliin (liite 1).

6.4 Perehdytyksen ja suunnitelman seuranta

Lepistö ja Saarisen sekä Kjelin ja Kuusiston mukaan seuranta toteutetaan kaiken aikaa perehdytyksen edetessä (Lepistö & Saarinen 2002, 26 ja Kjelin & Kuusisto 2003, 245). Seuranta on helppoa silloin, kun laadittu hyvä ja kattava suunnitelma. Seurannan tarkoitus on varmistaa perehdytyksen lopussa suunnitelman toteutuminen. Seurannan avulla voidaan myös tehdä parannuksia seuraavia perehdyttäviä varten (Lepistö & Saarinen 2002, 26.)

Arvioinnilla ja seurannalla sanotaan olevan kaksi eri merkitystä: uuden työntekijän tilanteen arviointi sekä perehdyttämisjärjestelmän toimivuuden arvioiminen. Oppimistuloksia tulee arvioida niin perehdyttäjän kuin uuden työntekijänkin näkökulmasta. Yrityksessä tulisi kerätä tietoa perehdyttämisen toimivuudesta esimerkiksi tekemällä yksinkertainen kyselylomake työntekijöille (Kjelin & Kuusisto 2003, 245).

Tämän opinnäytetyön perehdytysuunnitelman seurannan hoitaa myyntikeskuksemme varaamopäällikkö ja se ohjataan uutena opinnäytetyön aiheena opiskelevalle ekstraräyöntekijälle.

7 ARVIOINTI

Työn aihe päätettiin syksyllä 2007. Keväällä 2007 työntekijöiden vaihtuvuus oli suuri ja perehdyttämisen tahti nopea. Myyntikeskuksessa vallitsi yleinen käsitys siitä, että perehdytys on puutteellista. Perehdytyksen tilaa ei kartoitettu virallisesti, esimerkiksi haastatteluilla vaan asia tuli ilmi työntekijöiden kanssa keskustellessa. Ongelmana oli mm. se, että uuden työntekijän aloittaessa puhelintyöskentelyn hän monesti kiireen keskellä jäi ilman kollegan apua. Moni asia oli sellainen, että sen olisi voinut tarkistaa kirjallisesta perehdytysmateriaalista jos sellainen olisi ollut käytössä.

Kokemuksemme opinnäytetyön tekemisestä parin kanssa oli positiivinen. Parityöskentelyssä on otettava huomioon toinenkin osapuoli ja näin vastuu jakaantuu tasapuolisesti. Pyrimme päätöksiä tehtäessä molempia tyydyttäviin ratkaisuihin. Ristiriitoja ei oikeastaan esiintynyt ja mielipide-erot pystyttiin ratkaisemaan rakentavalla tavalla. Työkokemuksemme Restel Myyntikeskuksessa helpotti työmme etenemistä, koska pystyimme käyttämään omia kokemuksiamme käsikirjan kokoamisessa. Työmme onnistui mielestämme hyvin.

Myyntikeskuksen perehdytysmateriaalista tuli melko yksityiskohtainen, mutta ajatuksena oli, ettei mikään pienikään yksityiskohta jäisi kertomatta perehdytysvaiheessa. Moni pieneltäkin

tuntuva asia on monesti tärkeä tieto. Tekemässämme haastattelussa kävi ilmi, että joitakin asioita oli tullut esiin vasta varsinaisen työn alettua. Esimerkiksi jos kulkukortti on jäänyt kotiin, niin miten silloin toimitaan.

Käsikirjan toimivuutta seurataan jatkossa ja sen seuraamisesta vastaa sekä myyntikeskuksen varaamopäällikkö että vuoropäälliköt. Käsikirjaa päivitetään jatkossa esimiesten toimesta. Varaamopäällikkö on todennut käsikirjan olevan tarpeellinen sekä perehdytysmateriaalina että apukeinona tiedon etsintään.

Työn tekeminen on ollut mielenkiintoista ja se on opettanut katsomaan asioita muiden työntekijöiden näkökulmasta. Olemme molemmat olleet myyntikeskuksessa töissä useamman vuoden, joten moni asia tuntuu itsestään selvältä. Työtä tehdessä tuli kuitenkin esiin paljon asioita, joista ei itsekään ollut aiemmin kuullut tai niihin ei ollut kiinnittänyt huomiota. Mielestämme tämä huomio lisää käsikirjan merkittävyyttä. Kaikkea ei valitettavasti voi muistaa ja on hyvä jos on olemassa luotettava lähde, mistä tarkistaa tarvittava tieto.

LÄHTEET

- Aarnikoivu H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki. WSOY.
- Artikkelihakemisto. Luettavissa: <http://www.kookas.fi/articles/read/6978> . Luettu: 25.10.2008.
- Burgess J. & Connell J. 2006. Developments in the Call Centre Industry. Routledge.
- Goman, R. 2005. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Amk-opinnäytetyö. Luettavissa: http://www.oamk.fi/amok/pro_forma/Risto_Goman_05.pdf. Luettu: 22.5.2008.
- Hirsjärvi S. & Hurme H. 1991. Teemahaastattelu. Helsinki. Yliopistopainos.
- Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, p. 2002. Tutki ja kirjoita. 6-8. painos. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.
- Kauppinen S. & Malinen E. 2005. Perehdyttämiskansio Servisair Globeground Finland Oy:n uusille työntekijöille. Amk-opinnäytetyö. Laurea Ammattikorkeakoulu. Järvenpää.
- Kangas, P. 1995. Työn ja työryhmän johtaminen. Helsinki: Edita.
- Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.
- Kangas p. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Edita Prima Oy. 4. uudistettu painos.
- Kangas, P. & Hämäläinen J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK. Nykypaino Oy.
- Kjellin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta työntekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Lahtinen, J & Isoviita, A. 1994. Asiakaspalvelu. Kokkola: KP Paino.
- Lehtinen, R & Lehtinen, H. 1989 Kannustava henkilöstöhallinto. Helsinki: SKSK-Kustannus Oy
- Lepistö, I. 1992. Työpaikan aikuiskoulutus: perehdyttäminen - työnopastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö, I. & Saarinen, H. 2002. Työn oppiminen ja opettaminen. Helsinki: Siivoussektori.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö I. 1988. Perehdyttäminen - työnopastus. Työturvallisuuskeskus.
- Korkeamäki A. & Pulkkinen I. & Selinheimo R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Porvoo. WSOY.
- Nieminen H. 2006. Perehdyttämiskansion laatiminen Kanniston päiväkodin keittiölle. AMK-opinnäytetyö. Laurea Ammattikorkeakoulu. Järvenpää.
- Nordman-Sjöber S. & Nieminen J. 1998. Hyvään asiakaspalveluun tiimityöllä. Helsinki. Oy Edita Ab.
- Pesonen H. & Lehtonen J. & Toskala A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Pitkänen R. 2006. Parasta palvelua, miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Juva. WSOY.

Räty E. 2001. Harjoittelijoiden perehdyttäminen. AMK-opinnäytetyö. Laurea Ammattikorkeakoulu. Vantaa.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. Luettavissa:
<http://www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta/periaatteet/> Luettu 14.6.2008

Työturvallisuuskeskus (TTK). Luettavissa:
http://www.tyoturva.fi/julkaisut/ekirjat/tyohon_perehdyttaminen_ja_opastus.pdf .
Luettu: 22.5.2008

Vilka, H. & Airaksinen T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1 Perehdytysuunnitelma

Liite 2 Myyntikeskuksen perehdytysmateriaali

Liite 1 Perehdytysuunnitelma

PEREHDYTYSSUUNNITELMA			
Työntekijä:			
Saapumispäivä:			
Perehdyttäjä(t):			
AIHE	ANNETTU TEHTÄVÄKSI	SUORITETTU	PEREHDYTTÄJÄ
Valmistelut työyksikössä ennen tulokkaan saapumista			
Tiedottaminen tulokkaasta			
Työprosessin esittelystä sopiminen			
Ensimmäiset tehtävät			
Tehtävät saapumispäivänä			
Uuden työntekijän vastaanottaminen ja alkukeskustelu			
Tiedottaminen työehdoista			
Perehdyttämisuunnitelman tarkastaminen tulokkaan kanssa			
Työtovereiden ja työtilojen esittely			
Yksikön toiminnan ja organisaation esittely			
(Luottamushenkilön ja työsuojeluvaltuutetun esittely)			
Perehdyttäjän (perehdyttäjien) esittely			
Välittömästi työhöntulon jälkeen			
Henkilöstön edut (oikeudet)			
Työsuhteen ehdot			
Turvallisuusmääräykset, kulkutiet			
Perehdytyksen käynnistäminen			
Tehtävät kuukauden kuluttua saapumisesta			
Perehdyttämiseen sisältyneiden asioiden omaksumisen tarkistaminen			
Palautekeskustelu tulokkaan kanssa perehdytyksen onnistumisesta			

Liite 2 Myyntikeskuksen perehdytysmateriaali

MYYNTIKESKUS

Aamutoimet

Yhden myyntineuvottelijan työvuorot alkavat aamuisin klo 7.45, poikkeuksena maanantait jolloin vuoro alkaa klo 7.30. Muiden myyntineuvottelijoiden tulee olla paikalla tasan klo 8 niin, että kaikilla aamuvuorolaisilla on puhelinlinja auki tasalta. Mikäli on myöhässä, tulee asiasta ilmoittaa soittamalla Mykeen.

Asiakaspalautteet eli reklamaatiot

Asiakaspalautteen voi jättää kirjallisena seuraavassa osoitteessa:

<http://www.restel.fi/palaute.cfm?switch=fin>. Kirjallinen palaute tulee myyntikeskukseen sähköpostitse osoitteeseen my.response@restel.fi. Palautteet välittää eteenpäin ja kirjaa Reklanettiin Krista Lamberg (Reklanetistä enemmän tietoa osiossa ATK). Myyntikeskusta koskevat palautteet käsittelee ensisijaisesti varaamopäällikkö, tarvittaessa vuoropäällikkö. Varaamo- ja vuoropäällikön poissa ollessa palautteesta huolehtii henkilö, joka on määrätty sijaiseksi. Puhelimitse tulleet palautteet kirjataan paperille tai sähköpostiin ja välitetään palautteesta vastaavalle henkilölle.

Esimies-alainen keskustelut (EA-keskutelut)

EA-keskustelut pidetään kaksi kertaa vuodessa. Varaamopäällikkö käy keskustelun kaikkien vakituisten työntekijöiden kanssa ja vuoropäälliköt extrojen kanssa. Keskustelussa käydään läpi toimintasuunnitelma ja annetaan palautetta puolin ja toisin. Keskusteluissa voi esittää mieltä askarruttavia kysymyksiä, kertoa siitä, miten viihtyy työyhteisön jäsenenä sekä mikä on hyvää ja mitä voitaisiin parantaa.

Extratyöntekijät

Extratyöntekijät ilmoittavat ennen uuden työvuorolistan alkamista mitä vuoroja on mahdollista tehdä. Tarvittaessa extratyöntekijöille soitetaan esimerkiksi muiden myyntineuvottelijoiden sairaustapauksissa lyhyelläkin varoitusajalla. Extrat ottavat pääsääntöisesti puheluita ja vastaavat sähköpostitse varaustiedusteluihin.

GDS Global Distribution System

GDS:llä tarkoitetaan kansainvälisiä jakelukanavia joihin kuuluvat mm. Amadeus, Sabre, Galileo jne. Matkatoimistot tekevät huonevarauksia ko. kanavien kautta. Myyntikeskuksen tehtävänä on päivittää vuosittain yrityssovimushintoja kanaviin Columbus-Nina nimisen

järjestelmän kautta (ent. Columbus Pro). Hintasyötöistä on päävastuussa Teppo Maukonen. Kiireisintä aikaa hintasyöttöjen osalta on vuoden loppu, jolloin apuna toimivat ne myyntineuvottelijat joille hintasyöttö on perehdytetty. Hintasyöttöpyynnöt tulevat myyntipäälliköiden toimesta.

Hylkyprosentti

Varaamopäällikkö seuraa hylkyprosenttia päivittäin. Kaikkien myyntineuvottelijoiden vastuulla on pitää prosentti mahdollisimman alhaisena ottamalla mahdollisimman paljon puheluita. Luvut ovat kaikkien luettavissa myynten ilmoitustaululla. Hylkyprosentin voi kukin laskea päivän mittaan ja seurata tilannetta GRTD näytöltä (hylkäytyneet puhelut / koko puhelumäärä = hylky %.) Hylkyprosenttitavoite on 9 % tai alle.

Jonoon reagoiminen

Kunkin myyntineuvottelijan vastuulla on jonon seuraaminen ja siihen reagoiminen tarvittaessa. GRTD näyttö ilmoittaa kuinka monta asiakasta jonottaa linjalla, ja kuudennen asiakkaan kohdalla luku alkaa vilkkua ja kuuluu ”piippaus”- äänimerkki. Huolimatta siitä, että myyntineuvottelijalla on meneillään oma aika, täytyy jonosta ottaa ainakin yksi puhelu. Päävastuu jonon ilmaantumisesta on varaamo - ja vuoropäälliköllä, mutta kaikkien täytyy osallistua aktiivisesti jonosta ilmoittamiseen, mikäli kasvavaan jonoon ei reagoida pikaisesti.

Lanyon

Lanyon-nimisen järjestelmän kautta syötetään konsortio- ja yrityssopimuksia. Sopimukset tehdään pääsääntöisesti kuluvan vuoden elo-joulukuun aikana. Sopimusten syöttämisestä vastaa Teppo Maukonen.

Miehitys

Myyntikeskuksen miehityksestä vastaa varaamopäällikkö tehdessään kolmen viikkoa kestävästä työvuorolistasta. Päivittäinen tilanne saattaa muuttua esimerkiksi sairauspoissaolojen vuoksi, jolloin miehitykseen reagoi varaamo- tai vuoropäällikkö. Hiljaisena ajankohtana vuorovastaava voi lähettää muita myyntineuvottelijoita kotiin tilanteen mukaan. Työvuoron voi lopettaa aiemmin pääsääntöisesti extratyöntekijä, mikäli haluavat tehdä lyhyemmän vuoron. Esimies korjaa työvuorolistaan ko. päivänä tehdyt työtunnit. Muiden työntekijöiden osalta voi käyttää sisään tehtyjä plus tunteja tai tehdä vapaana otetut tunnit myöhemmin takaisin. Vuorovastaavan ei tarvitse kysyä lupaa varaamo- tai vuoropäälliköltä vaan hän voi reagoida liialliseen miehitykseen oma-aloitteisesti.

Mykeinfo

Mykeinfo on kaikkien tietokoneilla Lotus Notesissa ja infoa kutsutaan myös nimellä varaamoilmoitukset. Mykeinfo luetaan päivittäin työvuoron alkaessa ja tarkistetaan

useamman kerran päivän aikana, onko tullut uusia viestejä. Mykeinfoassa tiedotetaan ajankohtaiset asiat, esimerkiksi muutokset ja tapahtumat hotelleissa, nimitysuutiset, tarjoukset jne. Infosta löytyy myös tiedot vapaa-ajanpaketeista, esimerkiksi teatteripaketit ja tiedot erilaisista lahjakorteista. Mykeinfoa käydään kaikkien kanssa läpi perehdytysvaiheessa.

Myyntikeskuksen päiväkirja

Päiväkirja sijaitsee varaamapäällikön huoneen vieressä. Päiväkirjaan täytetään kaikki siihen merkityt tiedot sekä mahdolliset virheilmoitukset ja muut ongelmat fax serverillä. Jokaisen tulee lukea päiväkirja ja kuitata työvuoron alussa.

Myyntikeskuksen yhteystiedot

Cumulus Oy / Restel Myyntikeskus

PL 72 / Hämeentie 19, 00501 Helsinki

Puh. 020 055 055 (pvm)

Fax. 09 - 733 5399

E-mail: my.reservation@restel.fi (my.response@restel.fi)

Henkilökohtaiset sähköpostiosoitteet muodossa: etunimi.sukunimi@restel.fi

(Henkilökohtaiset sähköpostit ovat käytössä vain vakituisilla työntekijöillä).

Palaverit

Palaverit järjestetään pääsääntöisesti ennen talvikauden ja ennen kesäkauden alkamista.

Näissä palavereissa käydään läpi alkavan kauden vapaa-ajan paketit sekä kaikki Mykeä koskeva ajankohtainen tieto. Palaverissa kaikilla on mahdollisuus kertoa parannusehdotuksia, joilla toimintaa saadaan tehokkaammaksi tai kertoa, mitkä asiat ovat toimineet hyvin.

Palavereja järjestetään tarpeen mukaan useamminkin. Palaveriin yritetään saada koko henkilökunta, mutta osan tulee olla puhelimessa koska palaverit järjestetään pääsääntöisesti työpäivän aikana. Extrojen tulee myös mahdollisuuksien mukaan osallistua palaverihin, mikäli eivät muuten ole työvuorossa.

Poissaolot

Kaikista sairauspäivistä täytyy hakea lääkärintodistus, muista poissaoloista, esimerkiksi palkattomista vapaista täytyy sopia varaamapäällikön kanssa. Lääkäriajat täytyy sopia ensisijaisesti työajan ulkopuolelle. Lääkäriaajan sattuessa työvuoron ajalle, täytyy asiasta sopia varaamo- tai vuoropäällikön kanssa.

Poissaoloviesti my.reservation / my.response

Poissaoloviesti laitetaan molempiin sähköposteihin joka perjantai-ilta. Teksti on valmiina, joten riittää että viestin laittaa päälle. Vastaavasti maanantaiaamuisin ensimmäinen aamuvuorolainen ottaa ilmoituksen pois ja poistaa ns. roskapostin. Juhlapyhinä viestissä

ilmoitetaan myyntikeskuksen poikkeukselliset aukioloajat ja tästä vastaa varaamo tai -vuoropäällikkö.

Esimerkki henkilökohtaisen sähköpostin poissaoloilmoituksesta:

Kiitos viestistäsi.

Palaan toimistoon jälleen ti 6.5.2008.

Kiireellisissä asioissa voitte ottaa yhteyttä my.reservation@restel.fi.

Restel Myyntikeskus on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8.00-20.00.

p. 020 055055

Tiedot hotelleistamme löydätte helposti

www.restel.fi/Hotellit

Varaukset kätevästi myös www.hotellimaailma.fi

Thank you for your email.

I will be back at the office again on 6.5.2008.

In urgent matters please contact my.reservation@restel.fi

Restel reservation office is open weekdays 8am - 8pm

(+2 GMT). Tel. +358-9-733 5421

More Information: www.restel.fi/Hotels

You can also use our internet on line booking system: www.hotelworld.fi

Huom! Poikkeukselliset aukioloajat täytyy mainita erikseen (esim. kesäaika, juhlapyhät).

Puhelinkäyttäytyminen

Puheluun vastattaessa sanotaan aina Restel Myyntikeskus oma nimi hyvää huomenta / hyvää päivää / hyvää iltaa. Crowne Plaza-linjaan vastataan Holiday Inn ja Crowne Plaza- varaukset oma nimi, hyvää huomenta / hyvää päivää / hyvää iltaa. Asiakasta teititellään tilanteen mukaan ja käytetään asiallista kieltä. Puhelu aloitetaan ja lopetetaan tehokkaan kuuloisesti sekä kiitetään asiakasta varauksesta ja toivotetaan tervetulleeksi hotelliin. Puhelimessa ei

syödä purkkaa ja puhutaan kaikin puolin reippaasti! Varaus kerrataan aina loppuvaiheessa: hotelli, ajankohta (päivämäärä ja viikonpäivät), huonemäärä, hinta ja millä nimellä varaus löytyy. Varausnumeron voi antaa asiakkaalle jos hän sitä pyytää, mutta hänelle täytyy mainita että varausnumero on käytössä ainoastaan myyntikeskuksessa.

Puhelinvuorolista

Vuoropäällikkö tekee puhelinvuorolistan päivittäin jotta saadaan kullekin tunnille oikeanlainen miehitys puhelimeen. Listan merkki X tarkoittaa puhelinaikaa ja merkki - tarkoittaa omaa aikaa. Listan alaosaan merkitään luku, kuinka monta henkilöä on puhelimesta kyseisen tunnin aikana. Omalla ajalla tehdään oman vastualueen mukaiset tehtävät, mutta tarvittaessa reagoidaan jonoon. Oman ajan ollessa riittämätön täytyy asiasta ilmoittaa vuoropäällikölle hyvissä ajoin, jotta omaa aikaa voidaan mahdollisuuksien mukaan lisätä. Omaa aikaa ollessa liikaa voi auttaa muita myyntineuvottelijoita heidän töissään, ottaa puheluita tai kysyä lisätehtäviä varaamo- tai vuoropäälliköltä. Oman ajan puitteissa ei saa surffata netissä tai puuhastella omia työhön liittymättömiä asioita. Puhelinajalla ei saa pitää taukoa tai pitää puhelinta ei valmis -asennossa. Puhelinajalla saa ilman muuta käydä WC:ssä tai hakea juotavaa, mutta täytyy osata toimia tilanteen mukaan. Pidemmän tauon ollessa kyseessä täytyy myyntineuvottelijan oma-aloitteisesti pyytää itselleen sijainen.

Puheposti

Hotellit voivat jättää puhepostiin viestin ja soittopyynnön. Puhepostissa on viesti silloin, kun miesten WC:tä lähinnä olevan työpisteen puhelimesta palaa punainen merkkivalo. Viestin kuuntelun ohjeet täytyy olla kaikilla myyntineuvottelijoilla. Katso ohjeet liitteestä. Puhepostin seuraaminen kuuluu kaikkien vastuulle ja erityisesti päivän iltatoimista vastaavalle.

Supranational Hotels

Restel Oy toimii yhteistyössä Supranational Hotels-ketjun kanssa. Supranational markkinoi kansainvälisesti Restel-ketjua, poislukien IHG-hotellit. Katso seuraava linkki <http://www.snrhotels.com/>. Supranational toimii myös asianosaisena silloin kun kansainvälisiin jakelukanaviin halutaan hintoja myyntiin. Sen jälkeen kun myyntikeskuksessa on syötetty hinta jollekin hintakoodille, lähetetään hinnan avauspyyntö osoitteeseen supranational@supranational.co.uk.

Sähköpostiin vastaaminen

Varaustiedustelun voi tehdä netin kautta. Varaustiedustelut tulevat myyntikeskukseen osoitteeseen my.reservation@restel.fi. Varaustiedusteluihin vastaamiseen käytetään valmiita pohjia jotka löytyvät [my.reservation POHJAT](#)- kansioista. Sähköpostitse vastattaessa käytetään kohteliasta ja asiallista kieltä ja uusia asiakkaita teititellään aina. Viesteissä ei käytetä

puhekieltä missään tilanteessa, ei edes silloin jos kyseessä on ”tuttu” matkatoimistoasiakas. Viestit aloitetaan Hyvä Matti Meikäläinen ja kiitetään asiakkaan lähettämästä viestistä. Viesti lopetetaan omaa koko nimeä ja titteliä.

Toiminta työvuorossa

Työvuoroon tullaan aina ajallaan ja myöhästymisestä ilmoitetaan myyntikeskukseen tai varaamo- /vuoropäällikölle. Erityisen tärkeää on olla ajoissa aamuvuorossa, jotta kaikki ovat valmiita ottamaan puheluita vastaan heti klo 8.00 alkaen. Kaikkien ollessa ajallaan paikalla, ei yhden ihmisen tarvitse ottaa yksin puheluita muiden avatessa ohjelmia ja puhelinta. Työvuoron alkaessa luetaan aina Mykeinfo. Työpäivän aikana noudatetaan puhelinvuorolistaa ja tarvittaessa muutoksia omaa aikaan kysytään apua esimieheltä. Ruokatauko pidetään sille määrättyllä ajalla, ja esimerkiksi kaupassa käynnin on tapahduttava omalla ajalla. Iltavuoron kestäessä klo 20.00:een asti tulee vuorovastaavan huolehtia, että kaikki iltatoimet on varmasti tehty ja toimista laitettu merkintä päiväkirjaan.

Turvallisuus

Myyntikeskukseen ei kuulu palohälytys, vaan asiasta tullaan ilmoittamaan. Myken hätäuloskäynti sijaitsee kopiokoneen vieressä.

Työterveyshuolto (Vita)

Lääkärikeskus Vita sijaitsee osoitteessa Mikonkatu 7, 00100 Helsinki. Ajanvaraukset tapahtuvat numerosta 09 - 228800. Tarkemmat tiedot löytyvät osoitteesta <http://www.vitaterveys.fi/index.html>. Katso tarkemmat tiedot työterveyshuollosta ao. liitteestä.

Työvuorolista

Varaamopäällikkö tekee työvuorolistan kolmeksi viikoksi kerrallaan. Listan tekemisessä sijaisena toimii vuoropäällikkö. Työvuorolistaan esitetään toiveet kaksi viikkoa ennen listan tekemistä. Toivelistaan merkitään mahdolliset yksittäiset vapaapäivät ja toiveet millaisia vuoroja haluaa tehdä. Varaamopäällikkö huomioi listaa tehdessä mahdollisuuksien mukaan toiveet esimerkiksi siitä, haluaako tehdä ilta- vai aamuvuoroja.

Uusi mykeläinen

Uusi työntekijä täyttää perehdytyksen jälkeen Tervetuloa Resteliin! -lomakkeen jonka hän saa varaamopäälliköltä. Lisäksi jokaisen täytyy käydä Vitassa työhöntulotarkastuksessa. Tämän jälkeen hän saa käyttöönsä henkilökuntakortin. Toimitusaika henkilökuntakortille on n. 1-3 kk.

Varaamoilmoitukset kts. Mykeinfo

Varaamo- ja vuoropäällikkö

Varaamopäällikkönä toimii Taina Tarkiainen ja vuoropäällikköinä Kati Virtanen, Teppo Maukonen ja Tuula Leppänen. Taina toimii koko myyntikeskuksen esimiehenä.

Myyntineuvottelijoiden kysymyksissä ja mahdollisissa ongelmatilanteissa auttaa pääsääntöisesti varaamopäällikkö, mutta mieltä askarruttavissa asioissa voi kääntyä vuoropäälliköiden puoleen. Tainan esimiehenä toimii markkinointijohtaja Kari Kallio.

Vastuualue

Vastuualue määritellään vakituksille työntekijöille ja päivittäin paikalla oleville osa-aikaisille työntekijöille. Vastuualueeseen kuuluvat työtehtävät hoidetaan omalla ajalla. Extroilla ei ole varsinaista vastuualuetta, mutta heille on määritelty tehtäviä päiväkirjssa. Pääsääntöisesti extrat vastaavat sähköpostitiedusteluihin heille siihen määritetyllä ajalla. Vastuualueeseen kuuluville tehtäville varataan päivässä noin kaksi tuntia aikaa ja tarvittaessa lisäaikaa tulee kysyä oma-aloitteisesti.

Vuorovastaava

Vuorovastaava merkitään jokaiseen työvuorolistaan VV-merkillä. Vuorovastaavan tehtävään kuuluu kyseisen vuoron toimivuus ja vastuu sekä miehityksen seuraukset. Esimerkiksi hiljaisena aikana voi lähettää extroja kotiin.

ORGANISAATIO

Aluejohtajat

Hotellipäälliköt

Jokaisessa hotellissa toimii hotellipäällikkö, joka vastaa yksikön operatiivisesta toiminnasta ja hänellä on päävastuu koko hotellista. Hotellipäällikön tehtävät vaihtelevat hotellista riippuen. Hänen toimenkuvaansa kuuluu esimerkiksi työvuolistojen suunnittelu, palkkojen ilmoittaminen palkkakonttoriin ja reklamaatioiden käsittely. Myyntikeskuksessa kunkin hotellin esimies on ilmoitettu Xenonissa.

Kilpailijat

Restel Oy:n kilpailevia hotelliketjuja ovat Sokos Hotel, Radisson SAS International, Best Western Suomi, Hilton (Helsinki Hotel Strand), Lomaliiton hotellit (mm. Fontana Hotels), Scandic Hotels ja Finlandia Hotels. Lisäksi Suomessa on monia yksityisiä hotelleja.

Myynti ja markkinointi (myyntipäälliköt)

Myynti- ja markkinointiosastot sijaitsevat keskitetysti Helsingin Sörnäisissä osoitteessa Hämeentie 19. Myyntipäälliköt laativat vuosittaiset yrityssovimukset. Asiakkaan tiedustellessa uutta yrityssovimusta häneltä otetaan yhteystiedot ja hänet ohjataan oikealle myyntipäällikölle.

Myyntikeskus (myke)

Myyntikeskuksen kautta tehdään varauksia keskitetysti kaikkiin Restel hotelleihin, ja se sijaitsee Helsingin Sörnäisissä.

Myyntipalvelut

Osassa hotelleja on oma myyntipalvelu. Hotellin vastaanotosta ohjataan varaustiedustelut pääsääntöisesti omaan myyntipalveluun.

Restel Oy

Restel oy on Tradeka-yhtymän tytäryhtiö ja yksi Suomen johtavista hotelli- ja ravintola-alan yrityksistä. Restel Oy:n toiminta osakeyhtiönä alkoi vuonna 1991, jota ennen se toimi osana E-osuuskunta Ekaa. Restel Oy harjoittaa hotellitoimintaa kolmella eri tuotemerkillä, joita ovat Cumulus, Rantasipi ja Holiday Inn. Ketjuun kuuluvat myös hotellit Crowne Plaza Helsinki, Hotelli Seurahuone Helsinki, Ikaalisten kylpylä ja Ramada Airport. Hotelleja Restelille kuuluu 45 ympäri Suomen.

Restel tapahtumaravintolat (Hartwall Areena)

Restel tapahtumaravintoloiden myynti on tapahtumaravintoloiden toimipaikoissa.

Revenue Managerit

Revenue managerin tehtävä on myynninohjaus ja hinnoitteluvastuu hotelleissa. Päivitetty listaus Revenue manageista on tehty O asemalle Myke-kansioon.

HOTELLIBRÄNDIT

Cumulus

Moderni kodikas ilmapiiri, hyvä uni, ystävällinen palvelu ja oleskelun vaivattomuus ovat Cumuluksen kivijalkoja. Cumuluksessa kohtaat ystävällisen hymyn. Kaupunkien keskustassa sijaitsevat suomalaiset Cumulus-hotellit ovat luotettavia tukikohtia niin työhön kuin vapaa-aikaan. Olet lähellä asiakkaitasi ja kaikkia kaupungin tapahtumia. Iloinen ja ystävällinen henkilökunta on myös lähellä Sinua. Liikematkustajan monipuoliset edut, hyvät ravintolapalvelut ja lasten huomiointi ovat tuttuja asioita Cumuluksessa yöpyville.

Rantasipi

Rantasipit ovat ketju yksilöllisiä, omaleimaisia ja paikallisia elämyksiä korostavia hotelleja. Luonnonläheinen sijainti ja elämykselliset oheispalvelut tekevät niin lomasta kuin kokousmatkasta mielenpainuvan kokemuksen. Rantasipin elämyshotellit sekä trooppiset kylpylähotellit ovat osa suomalaista elämänmenoa niin tuloksellisten kokousten kuin unohtumattomien lomamatkojenkin kohteena. Ketjuun kuuluu useita maan tunnetuimpia hotelleja, kuten legendaarinen Pohjanhovi Rovaniemellä, historiallinen Imatran Valtionhotelli sekä kylpylähotelli Rantasipi Aulanko.

Holiday Inn

Holiday Inn on maailman tunnetuin hotelliketju, jossa viihtyisä miljöö, asiakaskeskeiset ratkaisut ja ystävällinen ” Can do”- palvelu kohtaavat luotettavalla tavalla. Holiday Inn hotelleissa liikematkustajia palvelee ennakoiva, asiat ratkaiseva ja kielitaitoinen henkilökunta. Tarjolla on kansainvälisen Priority Clubin edut, toimivat tietoliikenneyhteydet ja laadukkaat Business Center- palvelut. Viikonloppuisin ja loma-aikoina ketjun hotelleissa vierailevat kansainvälisiä ilmapiiriä ja palveluja arvostavat asiakkaat niin Suomessa kuin ulkomaillakin. Viidelle paikkakunnalle laajentunut holiday Inn ketju palvelee Helsingissä, Vantaalla, Turussa, Tampereella ja Oulussa.

Crowne Plaza

Crowne Plaza Helsinki on yksilöllinen ja erittäin korkeatasoinen liikemieshotelli tapaamiseen, kokoontumiseen ja työskentelyyn. Crowne Plaza Helsinki palvelee kansainväliseen matkustukseen ja korkeaan laatuun tottuneita matkustajia. Hotellin monipuolisista palveluista esimerkkeinä käyvät erityinen Club-kerros, kaupungin johtava kokouskeskus Royal at Crowne Plaza sekä ainutlaatuinen Forever Health Club & Dayspa.

Ramada

Ramada Hotel Airport on osa maailmanlaajuista Ryrddham Worldwide- kerjua ja se tarjoaa asiakkailleen kansainvälisen laatutason. Hotellin sijainti Helsinki-Vantaan lentokentän välittömässä läheisyydessä on erinomainen niin liikematkustajille kuin vapaa-aikana maailmalla kulkeville. Matkustusta helpottaa aikataulun mukainen maksuton kuljetuspalvelu lentoaseman ja hotellin välillä. Myös kattavat liikematkustuspalvelut ja muhkea aamiainen tuovat mukavuutta vierailuun.

Hotelli Seurahuone Helsinki

Hotelli Seurahuone Helsinki on korkeatasoinen, yksilöllinen liikemieshotelli historiallisissa puitteissa aivan Helsingin ydinkeskustassa ja se avattiin arvoisekseen keväällä 2006. Tänä päivänä historialliset arvot on yhdistetty taitoon ja haluun palvella nykyaikaisten

liikematkustajien ja tilaisuuksiin sekä juhliin osallistuvien asiakkaiden tarpeita. Yksilöllisesti sisustettujen huoneiden lisäksi laadukas tunnelma jatkuu myös hotellin upeassa ravintolassa, kaupungin kauneimmassa baarissa ja kuusi erilaista kabinettia käsittävässä Juhlakerroksessa. Seurahuone on uniikki ja tasokas hotelli, joka on historiansa, palveluidensa ja keskeisen sijaintinsa ansiosta ainutlaatuinen kohtaamispaikka.

Ikaalisten Kylpylä

Ikaalisten Kylpylä on Suomen ja Pohjoismaiden johtava ympärivuotinen hyvinvointi-, aktiivikokous-, vapaa-aika- ja virkistyskeskus. Vuodepaikkoja Kylpylän alueella on yhteensä toista tuhatta ja asiakkaille on tarjolla yli 1800 ravintola-asiakaspaiikkaa sekä kokoustiloja jopa 700 hengelle. Monipuoliset liikunta- ja ohjelmapalvelut tarjoavat kaikenikäisille asiakkaille rikkaan tapahtumaympäristön. Ikaalisten Kylpylä sijaitsee luonnonkauniilla paikalla Kyrösjärven rannalla, reilun puolen tunnin matkan päässä Tampereelta pohjoiseen.

HOTELLIT

Kylpylät

Kylpylähotelleihin kuuluvat tällä hetkellä Rantasipi Aulanko, Rantasipi Eden, Rantasipi Tropiclandia ja Ikaalisten Kylpylä. Kylpylähotellissa hotellihuoneen hintaan sisältyy Rantasipi-hotelleissa rajaton kylpylän käyttö, kun taas Ikaalisten kylpylässä kylpyläosaston käyttö on rajoitettu muutama tuntiin / pv. Tuntimäärä Ikaalisten kylpylässä riippuu paketista. Kylpylähotellit ovat varsinkin koululaisten loma-aikoina hyvin suosittuja.

Ruka

Rantasipi Rukahovi sijaitsee aivan Rukan rinteiden vieressä. Hotelli on hyvin suosittu talvikaudella.

Rantasipi Rukahovissa on erilaiset peruutusehdot kuin muissa hotelleissa. Joulupaketti on aina maksettava etukäteen. Yhden yön varaukset on peruttava viimeistään edellisenä päivänä klo 18:00:aan mennessä. Yli yhden yön varaukset on peruttava 2 viikkoa ennen saapumista. Mikäli asiakas peruuttaa varauksensa viimeisen peruutusajankohdan jälkeen, tulee hänen maksaa peruutusmaksu. Nämä peruutusehdot on aina mainittava asiakkaalle varausta tehtäessä.

IHG-hotellit

InterContinental Hotels Group. IHG hotelleja ovat Suomessa Holiday Inn- hotellit ja Crowne Plaza. IHG hotelleissa tuloaika on klo 16.00:een mennessä, sen jälkeen tulevien on

garanteerattava tuloaikansa joko luottokorttitiedoilla tai yrityksen voimassaolevalla laskutussopimuksella. Kaikki Crowne Plazan varaukset on garanteerattava tuloajasta riippumatta. IHG hotelleissa on oma kanta-asiakas järjestelmä Priority Club. Priority Clubiin liittyminen on ilmaista. Priority Clubiin liittynyt asiakas kerää pisteitä mm. hotelliyöpymisistä. Kerätyillä pisteillä hän voi lunastaa palkinto-ohjelmassa mukana olevia palkintoja.

IHG-hotellit eivät näy reaaliaikaisina Xenonissa. Hotellien vastuulla on päivittää meille Xenon newseihin oikeat tiedot. Noudata aina newsien ohjeita ja rajoituksia. Lue hotellitiedoista varausohjeet erikoishuoneista.

LINX- varausjärjestelmää käyttävät hotellit

Tällä hetkellä Cumulus Olympian, Cumulus Joensuun ja Ikaalisten kylpylän varaukset tehdään Linx varausjärjestelmän kautta. Linx- varausjärjestelmä on reaaliaikainen järjestelmä.

KANTA-ASIAKASJÄRJESTELMÄ

Kanta-asiakas

Tradekan kanta-asiakas kortti on YkkösBonus -kortti. Liittyminen on ilmaista ja pisteitä voi kerätä yli 2300 ostopaikasta ympäri Suomea. Liittyä voi hotellissa, kaupan kassalla tai internetissä www.ykkosbonus.com.

YkkösBonuksen piiriin hyväksytään ostot, jotka ovat yksityishenkilön kotitaloutta koskevia hankintoja. Kanta-asiakas saa ostohyvitystä, jota kutsutaan YkkösBonukseksi. YkkösBonus kertyy kanta-asiakkaan Tradekan, Restelin ja niiden yhteistyökumppanien toimipaikoista tekemien ostojen perusteella ja merkitään automaattisesti kanta-asiakastilille. YkkösBonus kertyy myös kanta-asiakkaalle annettujen alku- ja lisäsaldojen perusteella. Alkusaldon saa täyden Tradekan osuusmaksun maksanut jäsen. Lisäsaldoja voi saada jokainen kanta-asiakas YkkösBonuksen kertymiskauden aikana. Kertyneen ostohyvityksen määrä ilmoitetaan kanta-asiakkaalle säännöllisesti. YkkösBonuksen kertymiskausi on kaksitoista (12) kuukautta. Sen jälkeen alkaa uusi samanpituisen kertymiskausi. YkkösBonuksen määrän ja sen saamisen edellyttämien ostojen vähimmäisrajan päättää kanta-asiakaspalvelu ja ilmoittaa niistä etukäteen kanta-asiakkaalle.

YkkösBonuksen kertymiskauden päätyttyä kanta-asiakastilin pääkorttilainen saa ostohyvityksen YkkösBonus-setelinä. YkkösBonus pyöristetään kertymiskauden päätyttyä lähimpään täyteen 10 senttiin. YkkösBonus-seteli on henkilökohtainen ja käy maksuvälineenä kaikissa Euromarketeissa, Valintataloissa ja Siwoissa sekä Restelin hotelleissa ja ravintoloissa. YkkösBonus-seteli voidaan halutessa vaihtaa rahaksi kaikissa Euromarketeissa, Valintataloissa

ja Siwoissa. YkkösBonus-seteli on voimassa kolme (3) kuukautta lähettämispäivästä lukien. Vanhentunutta YkkösBonus-seteliä ei lunasteta takaisin.

HBC

HBC-kortti eli Hotel Bonus Club järjestelmään liittynyt asiakas on oikeutettu moniin hotellikohtaisiin etuihin, mm. arvosetelin ja perheenjäsenetuun.

Hotel Bonus Clubin -jäseneksi hyväksytään täysi-ikäinen henkilö, joka on suorittanut klubin jäsenmaksun. Jäsenkausi on 12 kk, jonka aikana klubikortin esittämällä on oikeutettu kulloinkin voimassaoleviin jäsenetuihin. Hotel Bonus Club -kortti on maksullinen kortti, vuosimaksu 25 euroa. Klubista eronneelle ei palauteta vuosimaksua. Oikeudet hintojen, sääntöjen ja etujen muutoksiin pidätetään.

Huom! Jäsenyyttä jatkavalla asiakkaalla voi olla vain vanha kortti ja kuitti jatkojäsenyyden maksamisesta > myönnä edut. Jos asiakas maksaa jatkojäsenyyden lähellä kortin vanhentumista, pyydä häntä säilyttämään kuitti jäsenyyden maksusta ja näyttämään sitä ja vanhentunutta klubikorttia majoituksessaan niin kauan kunnes saa uuden kortin.

Klubiin liittyminen

Liittyminen on helppoa Cumulus, Rantasipi, Ramada Hotel Airportin, Hotelli Seurahuone Helsingin, Ikaalisten Kylpylän ja Restelin Holiday Inn -hotellien vastaanotossa. Toinen vaihtoehto: liittymislomake postiin tai soitto myyntikeskukseen; Asiakas saa laskun ja väliaikaisen kortin mykestä, nimellä varustettu kortti tulee postissa noin 4 viikon kuluessa laskun maksamisesta.

Jatkojäsenyyden maksamisessa klubilaisella on kaksi vaihtoehtoa: maksaa joko hotelliin tai tilisiirrolla pankkiin. Klubilainen saa tilisiirtolomakkeen jatkojäsenyyden maksamista varten erillisenä lähetyksenä hyvissä ajoin (n. 1,5 kk) ennen kortin vanhentumista. Tilisiirto ei ole lasku, sitä ei karhuta eikä sitä voi uudelleen tulostaa (koska se ei ole lasku, sitä ei tallenneta mihinkään). Jos tilisiirto on hävinnyt, niin jatkojäsenyyden voi maksaa klubihotellimme vastaanottoon. Uusi kortti toimitetaan asiakkaalle postissa ja sen voimassaoloaika alkaa siitä mihin vanha kortti päättyi, vaikka asiakas maksaisikin aikaisemmin. Jos uusi kortti ei ole tullut ennen entisen vanhentumista, vanha kortti ja kuitti maksusta toimivat todisteena voimassaolevasta jäsenyydestä. Mikäli asiakkaan kortti on mennyt vanhaksi n. 1 kk sitten, ehtii hän vielä maksaa hotelliin jäsenmaksun. Todiste maksetusta klubijäsenyydestä on vanhan kortti ja kuitti maksetusta jäsenyydestä kunnes asiakas saa uuden voimassaolevan kortin. Mikäli asiakkaan kortti on mennyt vanhaksi n. 2 kk sitten, pitää häneen liittyä klubiin uutena jäsenenä. Kaikki vanhat tiedot poistetaan järjestelmästä n. 1 kk:n kuluttua. Tiedot asiakas voi tarkistaa YkkösBonus kanta-asiakas palvelusta.

Klubiedut saa vain voimassaolevaa korttia esittämällä kun majoittuu voimassaolevalla erikseen määritetyllä Hotel Bonus Club -huonehinnalla, yrityssopimushinnalla tai VES-hinnalla. Hotel Bonus Club -edut sisältyvät aina huonehintaan, jos etuja ei ole erikseen pois suljettu, myös vaikka puoliso/perheenjäsen asuu samassa huoneessa (edut vain kortin haltijalle). Hotel Bonus Club on henkilökohtainen liikematkustuksen kanta-asiakasohjelma, ja siten etuja ei saa kokous-, ryhmä- tai lomahinnoilla majoituttaessa. Etujen saamiseen ei vaikuta varauksen tuleminen matkatoimistosta; varauskanava on asiakkaalle aina vapaa! Matkatoimistovarauksissa tarkista kuitenkin, että hinta on joko yrityssopimushinta tai HBC-hinta. Klubilainen saa bonukset ja muut edut myös, vaikka majoitus laskutettaisiin yritykseltä tai maksetaan yrityskortilla. Jäsenen vastuulla on ilmoittaa työnantajalleen etukäteen ja tarvittaessa hankkia työnantajansa etukäteissuostumus, jos hän aikoo ansaita bonuksia työnantajan maksamien hotelliyöpymisten perusteella. Liikematkojen aikana tai niiden yhteydessä, esim. työnantajan maksamista hotelliyöpymisistä, ansaittuja bonuksia ei voi käyttää yksityisiin tarkoituksiin ilman työnantajan etukäteissuostumusta. Ansaitut bonukset luokitellaan veronalaiseksi eduksi ja jäsenen tulee ilmoittaa niistä asiaankuuluville viranomaisille. Restel ei ota vastuuta, mikäli jäsen jättää ilmoittamatta työnantajalleen tai ei hanki heiltä suostumusta bonusten keräämiseen.

HBC- bonuksia EI saa

1. Kokouspakettihinnoilla
2. Ryhmähinnoilla
3. Matkatoimiston henkilöstön tms. ”asevelihinnalla”
4. Viikonloppu Ykkösbonus tai Tradekan jäsenhinnalla
5. Kesän tai muiden kausien Loma-hinnalla
6. Majoituessa tutustumisetelillä, lahjakortilla tai Partner- setelillä
7. Restel VIP-kortilla

HBC-arvosetelit

Klubiyöpymisen yhteydessä jäsen saa käyttöönsä Hotel Bonus Club arvosetelin. Jos asiakas on useamman yön, annetaan arvoseteli aina vuorokausi kerrallaan. Arvoseteli on voimassa 12 kk majoitukseen ja 14 vrk ruokailuun, minibar- ostoihin ja Pay- TV:n maksamiseen käytettynä luovutuspäivästä alkaen. Hotelli merkitsee seteliin klubilaisen nimen, luovutuspäivän, omat puumerkit ja leimaa setelin hotellin leimalla.

Arvosetelin voi käyttää klubihotelleissa, kaikissa Martina-, Golden Rax Pizzabuffet- ja Van Gogh -ravintoloissa sekä Restelin HelmiSimpukka -kahviloissa, -ravintoloissa sekä pesuasemilla / autopesuostoissa (Lieto, Karkkila ja Kontiomäki eivät ole Restelin HelmiSipukoita).

Ramadasta, Seurahuoneelta ja Holiday Inn -hotelleista saatavan arvosetelin arvo on 15 euroa, jonka arvo on muissa toimipaikoissa käytettynä 12 euroa (lukee setelissä).

Setelillä voi maksaa asiakkaan valitsemassa ravintolassa kaikkia ruoka- ja juomatuotteita, myös alkoholia. Tupakkatuotteita ei setelillä voi maksaa. Ruokalistaan on valittujen tuotteiden kohdalle merkitty HBC tunnus, jolloin kyseisen tuotteen saa arvosetelillä, vaikka listaan merkitty hinta on korkeampi kuin setelin arvo. Rantasipi- hotelleissa seteli sisältää aterian normaalista noutopöydästä (ei esim. Äitienpäivänä) silloin kun se on katettuna. Setelin voi käyttää kaikissa hotellin ravintoloissa, muissakin kuin ruokaravintolassa. Lisäksi setelillä voi maksaa klubihotelleissa minibar-ostoja ja Pay-TV:n katselun.

Arvoseteleitä voi kerätä ja käyttää niiden voimassaolon aikana majoittumiseen, jolloin seteli on voimassa 12 kk luovutuspäivästä alkaen. Kuudella (6) voimassaolevalla arvosetelillä saa klubihotelleissa veloituksetta yhden tai kahden hengen standard- huoneen ja kahdeksalla (8) Superior- huoneen viikonloppuisin (pe-su) tai kesän lomahintakautena joka päivä.

POIKKEUS: Cumulus Kaisaniemessä, Rantasipi Rukahovissa, Rantasipi Imatran Valtionhotellissa, Rantasipi Kylpylähotelleissa, Ikaalisten Kylpylässä sekä Holiday Inn Helsinki ja Helsinki City West -hotellissa majoitukseen tarvitaan 8 seteliä. Näissä hotelleissa Superior/Executive huoneessa majoittumiseen tarvitaan 10 seteliä. Hotelleilla on oikeus rajoittaa arvoseteleillä maksettavien huoneiden määrää erikoistilaisuuksien ja erikoishintakausien aikana. Arvoseteleistä on mainittava varauksen yhteydessä. **HUOM!** Asiakkaalle ilmoitettava mahdollisesta rajoituksesta / tämän hintaluokan kiinniolosta tässä vaiheessa. Setelit on käytettävä niiden voimassaolon aikana. Arvosetelillä maksetusta yöstä ei anneta kuittia eikä bonuksia = vapaayö. Seteleiden käytön rajoittamista tulee harkita tarkasti vrt. tärkeän asiakaskunnan tyytyväisyys ja seteleillä hotelille tuloutuva 72 - 150 € huonehinta.

Vanhentunutta seteliä ei voi kukaan uusia eikä sen voimassaoloaikaa voi jatkaa.

Muut HBC -edut

Lehtietu: Klubilainen saa arkisin(ma-pe) yhden iltapäivälehdden kutakin alkavaa yöpymisvuorokautta kohti. Lehden saaminen on varmistettava myös myöhäisille saapujille!

Pysäköintietu: Pääkaupunkiseudun ulkopuolisissa hotelleissa klubilainen saa 50 % alennuksen normaalihintaisesta autopaikoituksesta hotellin omalla pysäköintipaikalla majoittumisen yhteydessä aina kun tilaa on. Paikat jaetaan saapumisjärjestyksessä. Pysäköintietu voimassa aina huoneen maksutavasta riippumatta (myös vapaayön yhteydessä).

Autopesuetu: arvosetelin ja klubibonussetelin voi käyttää autopesun maksamiseen Restelin Shell HelmiSimpukka -asemilla. Liikenneasemat myöntävät lisäksi 20 %:n alennuksen normaalihintaisista autopesuista Hotel Bonus Clubilaisille. (Huom. Lieto, Karkkila ja Kontiomäki eivät ole Restelin HelmiSimpukoita.)

Perhe-etu: Yksi samassa taloudessa asuva perheenjäsen saa joka päivä majoittua veloituksetta samassa huoneessa (yhden hengen huoneen hinnalla kahden hengen huone) Hotel Bonus Club -jäsenen kanssa. (Huomioi: aamiainen tulee kuitenkin perheenjäsenen maksaa erikseen.) Arkena klubi-, yrityssopimus- tai VES-hinnalla, viikonloppuisin viikonloppuhinnalla (YkkösBonus + 9 €)

Jos perheenjäsenellä on HBC-kortti ja hän haluaa edut, on hänen maksettava lisäksi 12 € / 15 € eli Arvosetelin osuus.

Hotel Highway: Hotel Highway- laajakaistayhteys sisältyy aina klubilaisen huonehintaan niissä hotelleissa, joissa Hotel Highway on käytössä.

CMS kuntoklubietu: HBC- jäsen saa liittyä veloituksetta kotipaikkakuntansa CMS- kuntoklubin jäseneksi ja saa veloituksetta käyttöönsä myös CMS TravelPassin, jolla pääsee muiden paikkakuntien CMS- kuntoklubille. HBC- jäsen saa liittymislahjaksi 20 €:n arvoisen CMS kuntoklubin lahjakortin. CMS- edut saa käyttöönsä esittämällä voimassaolevan HBC- kortin CMS- kuntoklubilla, lisätietoja www.cms-finland.com. HNC- jäsen maksaa siis vain kuukausimaksua kotipaikkakuntansa CMS- kuntoklubille.

Kanta-asiakaslehdet: Hotel Bonus Club News ilmestyy 3 kertaa vuodessa (tammi-, touko- ja syyskuussa) ja YkkösBonus kanta-asiakaslehti (Me-lehti) kuukausittain.

HBC-bonukset: Klubibonusta kertyy klubilaisen henkilökohtaiselle klubitilille majoitus- ja ravintolaostoista maksutavasta riippumatta. Ei koske kokous- ja ryhmävarauksia, joista ei saa koskaan klubibonusta. Henkilökohtaisella tilillä tarkoitetaan, että bonukset kertyvät vain omista ostoista. Bonuksia ei pidä kirjata silloin kun asiakas maksaa jonkun toisen henkilön majoituksen. Kokous- tai ryhmämatkahintaisissa yöpymisissä klubiedut eivät ole voimassa -> ei klubibonusta. Vapaa-ajan hinnoilla, kuten kesän Loma-hinta, saa bonukset, mutta ei muita etuja. Klubipostia lähetetään 3 kertaa vuodessa, klubibonusten kertymäkausi on 4 kuukautta. Kertymäkaudet ovat kaikille samat:

- tammi - huhtikuu, touko - elokuu ja syys - joulukuu
- postituskuukaudet tammi-, touko- ja syyskuu.
- pienin maksettava bonus on 35 €. Tili nollautuu kun bonukset maksetaan ja. Jos 700 euron bonusraja ei täyty, siirtyy ostosaldo automaattisesti pohjaksi seuraavalle kertymäkaudelle. Klubibonussetelit lähetetään klubipostissa Suomessa oleviin osoitteisiin neljänä (4) samansuuruisena setelinä. Klubibonussetelit ovat henkilökohtaisia, tarkista siis henkilötodistus. 1 klubibonus euro = 1 euro
- Vapaan majoituksen (1 tai 2 hengen standard-huone) saa 35 klubibonus eurolla, Cumulus Kaisaniemessä, Rantasipi Rukahovissa, Imatran Valtionhotellissa, Rantasipi kylpylähotelleissa,

Restelin operoimissa Holiday Inn -hotelleissa Suomessa ja Ikaalisten Kylpylässä 70 klubibonuseurolla. Erotuksia ei voi maksaa rahalla. Vapaayöstä ei anneta asiakkaalle kuittia eikä vapaayö kerrytä klubi- tai YkkösBonusta.

- Klubibonuksia ei voi käyttää majoittumisen maksuna Holiday Inn Helsinki City Centre-hotellissa eikä Hotelli Seurahuoneella Helsingissä (eikä Crowne Plaza Helsinki-hotellissa, joka ei ole klubihotelli).
- Klubibonussetelit toimivat rahanarvoisina maksuvälineinä ruoan ja juomien maksamiseen asiakkaan valitsemassa klubihotellin ravintolassa, Martina-, Golden Rax Pizzabuffet -ravintolassa ja Restelin HelmiSimpukoissa ruoka-, kahvila- ja pesuostoihin.
- Bonussetelin voimassaoloaika on 6 kk luovutuspäivästä laskien. Voimassaoloaika on painettu seteliin.
- Bonusseteliä ei vaihdeta rahaksi, eikä siitä makseta vaihtorahaa, sillä maksettaessa ei saa klubietuja eikä bonuksia.
- Jos setelit käytetään majoittumisen maksuna ja niiden arvo on yli 35/70 euroa, kerro asiakkaalle, että lopun voi käyttää hotellin ravintolassa tai esim. minibaariin.

Klubibonussetelin vaihto yhteistyökumppanin lahjakorttiin

HBC nettisivuilla www.hotelbonusclub.com kerrotaan kulloinkin voimassaolevasta vaihtokampanjasta.

HBC-asiakkaat ulkomailta

Ulkomaisille asiakkaillemme ei tarjota aktiivisesti HBC-korttia. Heille voi tarvittaessa kertoa Priority Clubista, joka toimii esim. Holiday Inn- ja Crowne Plaza -hotelleissa kansainvälisesti. Jos kuitenkin myyt HBC-kortin ulkomaiselle asiakkaalle huomioi alla olevat seikat. Ulkomailta asuville ei lähetetä klubi- eikä YkkösBonus postia. Ulkomailta asuva voi liittyä klubiin saaden hinta-, ateria- ja pysäköintiedut. Klubi- sekä YkkösBonusta hän saa vain, jos hänellä on antaa Suomessa oleva osoite, jossa hänen postiaan vastaanotetaan.

Jos ulkomailta asuva liittyy klubiin on erittäin tärkeää, että kerrotaan mitkä edut hän saa. Osoitetiedot on täytettävä huolellisesti postituksia varten. Jos on antaa Suomessa osoite postilleen, täytetään osoite selvästi liittymislomakkeen osoitekohtaan jolloin sekä klubi- että YkkösBonus -postit toimitetaan tähän osoitteeseen asiakkaalle. Jos ei ole Suomessa osoitetta on hänen täytettävä kuitenkin ulkomaan osoite, jotta voimme lähettää hänelle nimellään varustetun HBC-kortin, muuta postia ei hänelle lähetetä.

Kadonnut kortti

Lähetä tai soita asiakkaan tiedot kanta-asiakaspalveluun (nimi, osoite ja syntymäaika) tai ohjaa soittamaan maksuttomaan palvelunumeroon 0800-1-85800. Kanta-asiakaspalvelu kirjaa asiakkaan tiedot manuaalisesti ja tilaa samalla uuden kortin samalle korttinumerolle. Kortti on asiakkaalla n. 3 viikon kuluttua. **ÄLÄ KOSKAAN ANNA KADONNEEN TAI RIKKINÄISEN KORTIN**

TILALLE VÄLIAIKAISTA KORTTIA. Muuten asiakkaalle kirjataan kaksi erillistä tiliä ja bonukset jäävät saamatta.

Asiakasrekisterin ylläpito

Asiakasrekisteriä ylläpitää kanta-asiakaspalvelu. Kanta-asiakaspalvelu tilaa ja lähettää uudet kortit jäsenille. Kanta-asiakas palvelun puh. 0800-185800.

Me-lehti

Me-lehti on Tradekan kuukausittainen aikakauslehti Ykkösbonus-kanta-asiakkaille. Lehden painos on noin 950 000. Lehti perustettiin vuonna 1917 nimellä Kuluttajain Lehti (1957-64 Kuluttaja, 1965-69 Me Kuluttajat).

Me-lehti postitetaan kotiin joka kuukausi aktiivisille Ykkösbonus-kanta-asiakkaille. Sen voi myös noutaa lähimmästä Siwasta, Valintatalosta ja Euromarketista.

Joka Me-lehdessä on n. sivun verran hotellimainoksia. Mainostarjoukset kannattaa lukea huolella ja muistaa hyvin. Me-lehden ilmestymisen jälkeen iso osa puheluista koskee lehdessä olleita tarjouksia. Huomaathan itsekkin, jos kysymys on vain Hotellimailman kautta tehtävästä tarjouksesta. Mikäli asiakkaalla ei ole mahdollisuutta käyttää Hotellimailman nettivarausjärjestelmää, autamme asiakasta täällä Mykessä. Silloin voit myös itse, asiakkaan puolesta, tehdä Hotellimailman kautta tarjousvarauksen.

Priority Club- kortti

Kortti on IHG- hotellien maksuton kanta-asiakaskortti. Laita numero comments kenttään Xenonissa. Kortilla voi kerätä lentoyhtiöiden maileja. Lähes 50 lentoyhtiötä mukana.

Majoituspisteitä voi kerätä IHG-hotelleista. IHG-varaamon puhelinnumero on 0800 113 113, palvelu englanniksi. Kortissa on kolme tasoa: Club-, Gold- ja Platinum- tasot. Priority Clubiin voi liittyä hotellissa, Holiday Innit tai Crowne Plaza. Ilmainen yöpyminen - reward night-varataan IHG-varaamon kautta. Korteilla saa monenlaisia etuja, eri tasoilla erilaisia etuja, platinum kortilla mm. kun asiakas varaa huoneen 72h etukäteen taataan hänellä "Guaranteed Room Availability".

YkkösBonus- kortti

Kanta-asiakaskortti, Tradekan ykkösbonuskortti. Värikkään kortti on kullan värinen. Kortti on henkilökohtainen, ei yrityskäyttöön. Huonehinnasta saa 9€:n alennuksen päivän listahinnasta. Huom! Myös DOR- aikana arkilistahinnasta alennus. Asiakas saa huonehinnasta ja hotellissa tehdyistä ostoksista bonukset. Voucherilla maksettaessa asiakas saa bruttohinnasta bonukset. Jos asiakas maksaa yrityksen luottokortilla tai laskuttaa yritystä, ei asiakas saa bonusta eikä alennusta huonehinnasta.

ATK

Fax

Faxin lähettäminen Suomeen: 0 + suuntanumero ilman nollaa + puhelinnumero Esimerkiksi:
0 + (0)9 + 123456

Faxin lähettäminen ulkomaille:

0 + 990 + maakoodi + kaupunkikoodi + puhelinnumero

Esimerkiksi: 0 + 990 + 34 + 8 + 123456

Faxserveri

Faxserveri sijaitsee varaamopäällikön huoneen vieressä. Serveri on päällä ympäri vuorokauden ja se suljetaan ja käynnistetään vähintään kerran viikossa, joka maanantaiaamu (klo 7.30 vuorolaisen aamutoimi). Tarvittaessa serveri käynnistetään uudelleen muulloinkin jos varaukset eivät lähde hotelliin tai näytöllä on jokin muu virheilmoitus. Faxserverin kautta varaukset siirtyvät Xenonista hotelleihin ja sieltä tarkistetaan esimerkiksi epäonnistuneet varausten siirtymiset. Ohjeet faxserverin käynnistämisestä sijaitsevat koneen vieressä punaisessa mapissa.

Hotellimailma

Hotellimailman internetosoite on: www.hotellimailma.fi

Hotellimailman kautta tehdyt varaukset ovat jatkuvassa kasvussa. Myyntikeskuksen tehtävänä on opastaa asiakkaita Hotellimailman käytössä.

Lotus Notes

Lotus Notes on kaikkien tietokoneiden työpöydällä pikakuvakkeena. Lotus Notesin kautta pääsee esimerkiksi sähköposteihin, mykeinfoon, yrityssopimukseen ja puhelinluetteoloon. Kysy salasana vuoropäälliköltä. Niillä päätteillä, joilla on käytössä henkilökohtainen sähköposti, määritellään salasana itse.

Prospekti

Prospektista voidaan mm. tarkistaa yrityssopimuksia ja tehdä tarjouksia. Prospekti korvaa TJ-salesin.

Reklanet

Kaikki nettisivujen kautta tulleet palautteet kirjataan Reklanetiin. Reklanetin kautta voidaan seurarata, koska palaute on vastaanotettu ja kirjattu sekä koska asiakkaalle on vastattu.

Palautteet Reklanetiin kirjaa Krista Lamberg ja vastauksen kirjaa pääsääntöisesti yksikön esimies.

Restel Online (ROL)

Restel Online on sisäiseen tiedottamiseen käytettävä intranet. Onlinesta mykeläinen voi esimerkiksi tarkistaa voimassa olevat yritysten laskutussopimukset, voimassa olevat Hotel Bonus Club- kortit tai tarkistaa Restelin toimipaikkojen / työntekijöiden yhteystietoja.

ROL:iin on myös koottu erilaisten tarjousten mainosleiskat.

Niissä päätteissä joissa on käytössä henkilökohtainen sähköposti, salasanana toimii henkilökohtaisen sähköpostin salasana. Jokaisella päätteellä voi kirjautua yleisillä salasoilla huolimatta siitä, onko päätteelle asennettu henkilökohtaista sähköpostia vai ei.

Symposium (symppari / Express)

Symposium sijaitsee myyntikeskuksen takaseinän luona, GRD-näytön alla. Symposium toimii yhteydessä puhelinlinjojen kanssa ja sinne asennetaan mm. puhelinten toiminta-ajat (se milloin puhelut tulevat läpi ja milloin asiakas kuulee jononauhoituksen myyntikeskuksen olleessa suljettu). Symposiumin kautta merkitään niin sanotut taitotasot kunkin myyntineuvottelijan tunnuksille. Taitotasoilla saadaan suljettua joitakin linjoja, esimerkiksi HBC asiakkaiden linja. Toimintoa käytetään pääsääntöisesti uuden työntekijän aloittaessa ja taitotasoilla saadaan jonkin verran rajoitetuksi ”hankalien” puheluiden vastaanottamista ja puheluiden määriä. Taitotasoja voidaan lisätä myöhemmässä vaiheessa. Symposiumia käyttää pääsääntöisesti varaamopäällikkö.

Sähköpostit

Yleiset sähköpostit ovat my.reservation@restel.fi ja my.response@restel.fi. My.reservation - osoitteeseen tulevat kaikki varaustiedustelut ja ko. osoite annetaan aina asiakkaalle. My.response osoitteeseen tulevat palautteet ja sähköisen suoran rekisteröitymiset. Myyntikeskuksen tehtävänä on tarkistaa my.responsesta kaikki viestit jotka eivät koske palautteita ja reagoida niihin. Kaikesta palautteisiin liittyvästä postista vastaa Krista Lamberg joka kirjaa palautteet my.responsesta Reklanetiin. Sähköposteihin päästäkseen täytyy kirjautua Lotus Notesiin.

Xenon

Myyntikeskuksessa käytetään Xenon nimistä varausjärjestelmää. Xenoniin kirjaudutaan omilla käyttäjätunnuksilla. Kaikilla myyntineuvottelijoilla on omat tunnukset, jotta esimerkiksi varauskappaleet kirjautuvat kullekin myyntineuvottelijalle henkilökohtaisesti. Xenonissa näkyvät reaaliajassa niiden hotellien huonetilanne, joilla on käytössä Hogatex- varausjärjestelmä. Niin sanotuissa ”ei reaaliaikaisissa” hotelleissa on käytössä Fidelio-, Opera- tai vanha Hotellinx- varausjärjestelmä, jolloin Xenon ja hotellin varausjärjestelmä

eivät ole keskenään yhteydessä. Näiden hotellien kohdalla täytyy olla erityisen tarkkana ja lukea Xenon Newsiä, koska Xenon saattaa näyttää hotellin olevan tyhjillään, vaikka todellisuudessa hotelli onkin täynnä. ”Ei reaaliaikaisia” hotelleja ovat IHG-hotellit, Cumulus Pinja, Cumulus Imatra, Rantasipi Imatran Valtionhotelli, Rantasipi Eden ja Ikaalisten kylpylä.

Epäonnistuneet varaukset

Toisinaan joitakin varauksia saattaa jäädä siirtymättä hotelliin. Nämä tilanteet saattavat tulla ilmi jos asiakas saapuu hotelliin eikä varausta löydy. Jos hotelli ihmettelee, että varaukset tulevat sähköpostiin tulee hotellin käynnistää uudelleen heidän ”maapallo”. Maapallon käynnistysohje löytyy pohjat kansioista my.reservation sähköpostilaatikosta. Tärkeää on seurata, että varaukset varmasti menevät eteenpäin eivätkä jää uudestaan jumiin serverille. Mikäli varaukset jäävät toistuvasti jumiin, voi faxserverin sulkea ja käynnistää uudelleen.

History Search

History Searchin kautta saadaan kaikkien HBC asiakkaiden yhteystiedot valmiiksi varaukseen. Tiedot saa haullla sukunimi, etunimi. Tietoja ei aina löydy heti ja tähän saattaa olla syynä se, ettei kortti ole voimassa tai asiakas käyttää esimerkiksi toista nimeä etunimenään. Kun asiakas soittaa HBC- linjaan, puhelimen näytössä lukee HBC. Tässä vaiheessa on hyvä kiinnittää huomio soittajan nimeen, jotta asiakkaan tiedot voi hakea heti rekisteristä. History Searchiin on syötetty asiakkaan osoitetiedot, puhelinnumero ja HBC kortin numero.

Hotel events

Katso kohta Xenon News.

Huoneluokat

Huoneluokat on ilmoitettu Xenonissa koodeilla joiden täytyy olla yhteneviä hotellin varausjärjestelmän kanssa (ei hogahotellit?). Mikäli hotellin ja Xenonin huoneluokat ja-määrät eivät täsmää, Xenon näyttää huonetilanteen väärin. Huoneluokkia ovat standard, superior, executive ja suite sekä käytössä on lisävuoteet, junnupatjat, perhehuoneet ja combihuoneet.

Standard:

Standard huoneet ovat perushuoneita, joissa on kaksi erillistä vuodetta tai parivuode, TV, minibaari ja oma kylpyhuone. Mikäli huoneessa on kaksi erillistä vuodetta, huoneesta käytetään kansainvälisesti termiä twin ja parivuoteellisesta huoneesta käytetään termiä double. Monesti erilliset vuoteet voi huoneessa siirtää yhteen, mutta asiakkaalle täytyy mainita, ettei vuoteen päälle ole laitettavissa yhtenäistä petauspatjaa. Tämä on hyvä mainita

siksi, että vuoteiden väliin jää rako, jossa esimerkiksi vanhempien vieressä olevan lapsen saattaa olla hankala nukkua.

Superior:

Superior- huoneita on Cumulus- ja Rantasipi- hotelleissa. Huoneet ovat perustevarustelultaan samanlaisia kuin standard huoneet, mutta niissä on lisäksi lisävarustelua ja huone on viihtyisämpi. Sisustukseen on satsattu. Pääsääntöisesti huonevarusteluun on lisätty esimerkiksi kylpytakit/-tossut, viherkasvi ja parempi työskentely -tila liikematkustajille. Lisäksi huoneesta saattaa olla parempi näköala tai huoneet voivat olla suurempia tai savuttomia. Jokaisen Superior- huoneen kuvaus täytyy tarkistaa Xenonin special infosta!

Executive:

Executive- huoneluokkia on kansainvälisissä IHG- hotelleissa (vrt. Cumulusten ja Sipiien superior luokka). Pääsääntö on kuten superiorluokassa, huonevarustelu on parempi kuin standard huoneessa ja huonekuvaus täytyy aina tarkistaa hotellikohtaisesti.

Suite (sviitti):

Suitet ovat yleensä pinta-alaltaan suurempia kuin muut hotellin huoneet. Varustelu niissä on parempi ja niissä saattaa olla mahdollisuus pitää esimerkiksi pienimuotoinen palaveri, jos suitessa on iso pöytä ja tuoliryhmä. Suiteissa saattaa olla oma sauna / poreallas. Tarkista aina suiten kuvaus special infosta!

Lisävuoteet ja junnupatjat:

Lisävuode pedataan usein avattavasta nojatuolista tai sohvasta tai tehdään siirrettävästä hetekasta. Lisävuoteet soveltuvat yleensä sekä aikuiselle että lapselle, mutta esimerkiksi Cumulus Olympiassa lisävuoteet sopivat vain lapsille. Lisävuoteen hinta on 22 euroa / lapsi ja 30 euroa / aikuinen, pois lukien poikkeushotellit. Junnupatjalla tarkoitetaan patjaa, johon kuuluu petivaatteet, ja se soveltuu pääsääntöisesti lapsille. Mikäli hotellin patjat ovat tarpeeksi isoja ja soveltuvat myös aikuiselle saa niitä myydä kaikille 12 euron vuorikausihintaan. Tarkista aina lisävuodetyyppi ja junnupatjan soveltuvuus special infosta!

Perhehuoneet / junnuhuoneet / combihuoneet:

Perhehuoneita ei ole kaikissa hotelleissa. Niiden hotellien kohdalla, joissa käytetään isommista huoneista perhehuone nimitystä, täytyy tarkistaa vuoteiden määrä special infosta. Mikäli hotellissa ei ole perhehuoneita, myydään esimerkiksi 2 hengen huone lisävuoteella/junnupatjalla tai 2 hengen huone ja junnuhuone. Junnuhuone on varsinaisen 2 hengen huoneen vieressä oleva 1 tai 2 hengen huone ja se myydään 50 euron

vuorokausihintaan. Osassa hotelleista on Combihuoneita eli väliovellisia 2 hengen huoneita, eikä niitä ole kaikissa hotelleissa. Combihuoneista ei peritä lisämaksua ja ne voi myydä esimerkiksi normaalihuonehinta + junnuhuonehinta. Combihuoneiden hinnat vaihtelevat hotelleittain, joten hinta täytyy yleensä muuttaa Xenonin comments kenttään.

Jononäyttö (GRTD näyttö)

Jononäyttö sijaitsee Symposiumin yläpuolella myyntikeskuksen takaseinällä. Jononäyttö ilmoittaa, kuinka monta asiakasta odottaa linjalla, kuinka monta virkailijaa on kirjautuneena, kuinka monen virkailijan puhelin on ”ei valmis” tilassa ja kuinka kauan asiakas on odottanut linjalla. Kaikkien vastuulla on seurata jononäyttöä ja reagoida jos kaikilla on linjat kiinni tai jonoa alkaa kertyä. Jokainen voi ilmoittaa kuuluvalla äänellä, että on 5 jonolla tai huomauttaa, että kaikilla linjat ovat kiinni. Päävastuu jonon seuraamisesta on varaamo- ja vuoropäälliköillä. Kaikkien virkailijoiden päätteellä tulee olla GRTD näyttö päällä, josta jonoa voi myös seurata!

Matkatoimiston valinta Xenonissa

Matkatoimiston laskutustiedot täytyy aina ilmoittaa varaukseen. Sourceksi valitaan General Public ja Travel agency-puolelta haetaan matkatoimiston tiedot toimiston nimellä. Mikäli matkatoimistolla ei ole voimassa olevaa laskutussopimusta Restel kanssa, maksutavaksi valitaan ennakkomaksu (hotellin lähettämä ennakkolasku tai luottokortti).

Partner vahvistus

Partner-vahvistus lähetetään jo tehdystä varauksesta tiedoksi hotelliin. Partner-vahvistus lähetetään faxilla siinä tapauksessa että, varauksessa on sellaista tietoa, mikä hotelliin täytyy tietää ennakkoon. Näitä tilanteita ovat esimerkiksi varaukset joista hotellin täytyy lähettää ennakkolasku tai varaus, johon kuuluu esimerkiksi hedelmälautanen huoneeseen. Näin hotelli saa tiedon heti eikä vasta sitten, kun asiakas on jo majoittumassa. Huom! Tämä koskee vain Hoga hotelleja, koska muiden hotellien kohdalla varaus siirtyy sähköpostilla ja vastaanotossa varaus siirretään hotelliin järjestelmään heti sen siirryttyä Mykestä hotelliin.

Source

Source täytyy valita aina, jotta varauksen teossa pääsee eteenpäin. Source valitaan koodilla 21, jolloin vaihtoehtoina ovat esimerkiksi General public (normaali listahinta), YkkösBonus, HotelBonusClub, VikingClub, henkilökunta jne. Varauksen olleessa yritysopimusasiakkaalle source kohtaan valitaan yrityksen nimi. Yritystiedoissa on joko merkintä YRSP tai YRIT, jolloin YRSP tarkoittaa yrityksellä olevan käytössä yritysopimushinta (+ laskutussopimus) ja YRIT tarkoittaa, että käytössä on vain laskutussopimus. Asiakkaan halutessa tehdä laskutussopimuksen voidaan Mykestä lähettää tätä varten tehty lomake, jonka asiakas itse täyttää ja lähettää laskentakonttorille.

Special info

Info löytyy Xenonin alalaidasta nimellä special. Infoon on kerätty kaikki mahdollinen ja tarvittava tieto ko. hotellista. Infoista voi tarkistaa esimerkiksi huonekuvaukset, etäisyydet, ravintoloiden aukioloajat, lemmikkilisät jne. Special infoa päivitetään koko ajan, ja kaikki muuttuva tieto täytyy ilmoittaa kenelle tahansa virkailijalle, jolla on oikeudet käyttää infoa.

Transmit koodit

Koodit kertovat missä vaiheessa varaus on siirtymässä hotelliin.

Xenonissa transmit koodi 3 / 5 = varaus on mennyt perille konekielisesti. Transmit-koodi 3 / 8 = varaus on mennyt ei Hoga- hotelleihin emaililla. Muut kuin nämä transmit koodit tarkoittavat virhetilannetta. Ennen kuin perut varauksen, tarkista että se on mennyt perille ensin!

Xenon CRS (varausnumero)

Varausnumeron saa varausta tehdessä viimeiseltä Xenonin sivulta ennen book-komennon painamista. Varausnumeron voi myös hakea jälkikäteen asiakkaan nimellä tai saapumispäivällä. Myyntikeskuksen varausnumerolla ei tällä hetkellä vielä voi hakea varausta hotellissa. Numeroa ei automaattisesti anneta asiakkaalle, mutta jos hän sitä pyytää, voi numeron antaa. Tässä tapauksessa asiakkaalle täytyy mainita, että varausnumero toimii vain myyntikeskuksessa ja hotellissa varaus löytyy asiakkaan nimellä.

Xenon News

Xenon Newsiin ilmoitetaan täydet päivät, hintarajoitteet ja muut poikkeukselliset hotellia koskevat tiedot.

VARAUKSET

Yrityssopimukset

Sopimushinnat on kategorioitu A:sta E:hen ja sopimukset laaditaan joko hintasesongeilla tai ilman sesonkeja. Sopimuksessa, joka on solmittu ilman sesonkeja, on voimassa sama hinta läpi vuoden. Sen sijaan sopimus, joka on tehty hintasesongeilla, määrittelee kullekin ajanjaksolle oman hinnan. Yrityssopimukset on kerätty Lotus Notesin sopimukset-kansioon ja Prospektiin. Varauksen yrityshinnan saa oikein kirjoittamalla source-kohtaan yrityksen nimen. Jokaisen yrityksen kohdalla on mainittu, onko kyseessä laskutussopimus vai onko yrityksellä sekä laskutussopimus että yrityssopimushinnat. Laskutussopimus on merkitty lyhenteellä YRIT ja sopimusasiakas lyhenteellä YRSP. LRA ja Non LRA.

Gulliver´s Travel (GTA)

Gulliver´s Travel on yrityksemme suurin matkatoimisto asiakas. Gulliver´sin yksittäiset varaukset tehdään matkatoimiston oman online järjestelmän kautta. Varauksien teosta vastaa Henna Laatikainen. Ryhmiä koskevat varaukset tulevat sähköpostitse ja varauksista vastaa Anna Mikkonen. Varauksia ei saa tehdä ilman, että ryhmistä on tullut kirjallista pyyntöä tai yksittäisistä varauksista pyyntöä online-järjestelmään.

GTD (Garanteeraus eli varauksen vahvistaminen)

Restel hotellit noudattavat kansainvälistä toimintamallia huonevarauksen vahvistamisesta. Guaranteeraus on kansainvälinen termi, joten on tärkeää täsmentää asiakkaalle, että kyse on huonevarauksen takaamisesta tai vahvistamisesta. Huonevaraukseen merkitään aina saapumisaika klo 18 tai 16 mennessä (IHG-hotellit klo 16). Saapumisajan ollessa klo 18 tai 16 jälkeen, varaus vahvistetaan aina luottokorttinumerolla tai yrityksen laskutus sopimuksella. Asiakkaalle kerrotaan, että vahvistettua huonevarausta pidetään varattua siihen asti, kunnes hän ehtii hotelliin. On ehdottoman tärkeää kertoa, että varauksen voi maksutta perua saapumispäivänä klo 16 tai 18 mennessä. Mikäli huonevarausta ei ole peruttu ajoissa, hotellilla on oikeus veloittaa yhden yön majoitus. Guaranteeraus takaa sen, että hotelli ei menetä kauppaa, mikäli on hotellien osalta täysi ajankohta. Asiakkaan kannalta garanteeraus varmistaa sen, että hän ei menetä huonetta. Mikäli asiakkaalla ei ole käytössä luottokorttinumeroa tai laskutus sopimusta, voidaan hänen kanssaan sopia, että asiakas vahvistaa varauksen soittamalla hotelliin saapumispäivänä klo 16 tai 18 mennessä. Täysien ajankohtien aikana täytyy asiasta sopia erikseen hotellin kanssa.

Indikset

Indikset tarkoittavat yksittäisiä matkustajia eli ei ryhmän mukana matkustavia asiakkaita. Kyseessä on ammattisana, jota saatetaan käyttää matkatoimistojen kanssa asioidessa.

Liikematkustus

Liikematkustukseen solmitaan yrityskohtaisia sopimuksia (sopimuksista lisää kohdassa yrityssopimukset). Liikematkustukseen saa käyttää joko sovittua hintaa, normaalia listahintaa tai Hotel Bonus Club-hintaa. Liikematkustaja ei saa käyttää vapaa-ajan YkkösBonus-hintaa. Erityisesti kesäaikana tulee kiinnittää huomiota siihen, onko kyseessä liike- vai vapaa-ajan matkustaja. Liikematkustajat ovat monesti tietoisista edullisista kesähinnoista ja saattavat vaatia edullisempaa hintaa. Edullisemmän hinnan saa myydä, mutta asiakkaalle on ehdottomasti kerrottava, että kyseessä on vapaa-ajan hinta, jota ei voida laskuttaa yritykseltä, sitä ei voida veloittaa yrityksen luottokortilta eikä laskussa saa mainita yrityksen nimeä. Liikematkustajat odottavat yleensä varausta tehdessään nopeaa ja tehokasta toimintaa.

Maksutapa

Maksutavat ovat käteinen, luottokortti, laskutus, ennakkomaksu, rolling deposit, voucher

Yksityinen asiakas voi suorittaa maksun paikan päällä hotellissa käteisellä tai yleisillä maksukorteilla. Yksityiselle asiakkaalle ei voida lähettää laskua jälkikäteen.

Laskutusasiakkaita ovat yritykset ja matkatoimistot, joille on tehty laskutussopimus.

Laskutussopimusasiakkailta peritään laskutuslisä kahdeksan euroa. Hanselin sopimuspiiriin kuuluvilta ja kaupungeilta tai kunnilta ei peritä laskutuslisää. Kaikkia kaupunkien ja kuntien laitoksia saa laskuttaa.

Ennakkomaksu peritään matkatoimistoilta, joilla on ollut maksuvaikeuksia. Joidenkin matkatoimistojen kohdalla maksuehdoksi merkitään jo sopimuksentekovaiheessa ennakkolasku. Tämän vuoksi on tärkeää varausta tehdessä tarkistaa kyseisen matkatoimiston sopimuksesta maksutapa. Varaukseen tulee merkitä hotellille tiedoksi ennakkolasku ja lähettää partner-vahvistus hotelliin (pois lukien Hoga- hotellit). Erityisen tärkeää on lähettää tieto hotelliin, silloin kun kyseessä on ryhmävaraus. Muiden yritysten kohdalla ei maksutapana käytetä ennakkolaskua. Niin sanottu tavallinen yritys saattaa olla laskutuskiellossa, ja tieto näkyy Xenonin source kohdassa. Näissä tapauksissa maksu tulee hoitaa pääasiassa paikan päällä hotellissa. Yksityisasiakkaan kohdalla ehdotetaan ensisijaisesti, että varaus veloitetaan luottokortilta. Mikäli asiakkaalla ei ole antaa luottokorttinumeroa, hänelle voi ehdottaa lahjakorttia tai kysyä hotellista, voiko hotelli lähettää ennakkolaskun asiakkaalle. Yksityisasiakkaat saattavat haluta suorittaa ennakkomaksun, jos huonevaraus tehdään lahjaksi toiselle majoittujalle. Ennakkolaskussa on tärkeää huomioida varauksen ajankohta. Saapumispäivän ollessa esimerkiksi muutaman päivän kuluttua ei hotelli ehdi saamaan maksua. Kaikki laskutusasiat hoidetaan hotelleissamme, ei myyntikeskuksessa. Ennakkomaksu saatetaan lähettää yksityiselle asiakkaalle esimerkiksi joulupakettia varatessa (Ruka ja kylpylähotellit).

Rolling deposit tarkoittaa ennakkoon maksamista. Rolling deposiota käytetään joidenkin matkatoimistojen sopimuksista. Tässä tapauksessa matkatoimisto maksaa jonkin tietyn summan ennakkoon Restelille, ja kustakin varauksesta laskutettava summa vähennetään rolling depositista. Xenonissa ei ole omaa koodia ko. maksutavalle, joten varaukseen täytyy aina kirjoittaa hotellille tiedoksi ”vähentäkää depparista”.

Voucher tarkoittaa tositetta, jonka matkatoimisto kirjoittaa asiakkaalle. Asiakas esittää voucherin kirjautuessaan hotelliin, ja tällä hän todistaa maksaneensa varauksen matkatoimistolle. Matkatoimisto on tehnyt varauksen suoraan hotelliin tai myyntikeskukseen, ja hotelli lähettää laskun ko. matkatoimistolle. Sopimushintaisia (FIT net leisure rate tai

group net leisure rate) huoneita asiakas ei saa maksaa paikan päällä hotellissa eikä sopimushintaa saa kertoa asiakkaalle. Sopimushinnat ovat vain Restelin ja asiakkaan välisiä!

Matkatoimistot

Restel Oy:llä on sopimuksia niin kotimaisten kuin ulkomaisten matkatoimistojen kanssa. Kaikki sopimukset on koottu Lotus Notesiin ja Prospektiin. Matkatoimistot on jaettu maittain myyntikeskuksessa. Alueet ovat seuraavat: Venäjä ja Baltia, Etelä- ja Länsi-Eurooppa sekä BeNeLux-maat ja Brittein saaret, saksankieliset maat, Skandinavia, Stena Line (yksi toimisto, joka tekee paljon varauksia ja jota hoitaa vain yksi henkilö), kotimaiset matkatoimistot sekä muu maailma. Kullekin alueelle on nimetty myyntikeskuksessa yksi henkilö, joka vastaa kyseisen alueen matkatoimistojen varauksista. Xenonissa on erikseen yritys (source)- ja matkatoimisto -(travel agency) puoli. Tehtäessä varausta matkatoimistolle täytyy sourceksi valita general public ja hakea matkatoimiston yhteystiedot matkatoimistopuolelta. Useimmille matkatoimistoille jotka varaavat Myken kautta, on tehty sopimus eli ko. matkatoimistoille myydään huoneita sopimushinnoin (Huom! hintarajoitukset). Mikäli varauksen tekee matkatoimisto, jolla ei ole sopimusta, tarjotaan listahintaa. Matkatoimistojen kohdalla puhutaan netto- ja bruttohinoista. Nettohinta tarkoittaa edullisempaa hintaa, josta ei makseta komissiota. Bruttohinnasta sen sijaan maksetaan matkatoimistolle komissio. Esimerkiksi listahinnasta maksetaan matkatoimisille 8 %:n komissio.

Peruutus ja peruutusehdot

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa huonevaraus maksutta. Peruutus tulee tehdä viimeistään klo 18 tai klo 16 mennessä riippuen hotellista. Peruutusehdot täytyy aina mainita varausvahvistuksessa tai puhelimessa. Ryhmävarausten kohdalla ei erityisen tärkeää lähettää kirjallinen vahvistus, jossa mainitaan ryhmäkaupan ehtojen yhteydessä peruutusaika. Ryhmäkaupan ehdot on liitetty my.reservationista löytyvään ryhmävahvistukseen. Huom! matkatoimistoilla ja yrityssopimusasiakkailla on sopimuksen yhteydessä mainittu peruutusehdot. Ryhmävarausvahvistuksesta täytyy aina lähettää kopio (peruutusehtoineen) suoraan hotelliin.

Reskontranumero = laskutusnumero

Jokaiselle yritykselle ja matkatoimistolle on luotu reskontranumero, jos heillä on laskutussopimus tehty Restelin kanssa. Tarvittaessa reskontranumeron voi tarkistaa Xenonista yrityksen kortilta tai laskentakonttorista kortin puuttuessa.

Reskontrarekisteri

Rekisteri on päivitetty Restel Onlineen kohtaan myynti ja markkinointi.

Ryhmät (Ryhmävapaat)

Ryhmävarauksiin täytyy aina tarkistaa saatavuus ja hinta Revenue Managerilta. Revenue Manageri-listaus löytyy kohdasta organisaatio. Revenue Managerin poissa ollessa asia tarkistetaan hotellin myyntipalvelusta tai hotellipäälliköltä. Ryhmähintoja ovat esimerkiksi Hot Sport-hinnat (edellyttää Hot Sport -jäsenyyttä), kotimaan ryhmähinnat, Tour operator-hinnat ja sopimushinnat. Ryhmävaraus täytyy aina vahvistaa kirjallisesti esimerkiksi sähköpostilla. Ryhmästä täytyy aina ilmoittaa ennakoon hotelliin esimerkiksi lähettämällä vahvistuksesta kopio hotellin sähköpostiin tai lähettämällä Xenonista partner-vahvistus. Peruutusehdot on erittäin tärkeä ilmoittaa asiakkaalle.

Sähköpostivaraukset

Sähköpostivaraukset tulevat keskitetysti osoitteeseen my.reservation@restel.fi.

Sähköpostitiedusteluihin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti ja viimeistään kolmen arkipäivän kuluessa. Sähköpostitiedusteluihin vastaavat aina ne henkilöt, joille työ ohjataan puhelinvuorolistassa. Sähköpostivarauksiin vastataan aina asiallisesti. Sähköpostista riippuen ilmoitetaan ensin huonetilanne ja hinta ja vasta sen jälkeen vahvistetaan varaus, mikäli asiakas niin haluaa. Mikäli sähköpostista käy ilmi, että asiakas haluaa heti vahvistuksen, ei tarvitse lähettää ensin tilanneilmoitusta. My.reservationissa on ”pohjat”-kansio, joita käytetään aina asiakkaalle vastattaessa. Mikäli sopivaa pohjaa ei ole käytössä, täytyy vastaus muotoilla itse asialliseen muotoon.

Teitittely

Puhelimessa teititellään asiakasta tilanteen mukaan. Erityisesti asia täytyy huomioida vanhempien ihmisten kanssa asioidessa. Puhelimessa käytetään muutenkin korrektia kieltä. Teitittely on suotavaa myös sähköpostitse asioidessa.

Tuloaika

Tuloaika tarkoittaa sitä, mihin aikaan asiakas saapuu hotelliin. Tuloaika täytyy aina tarkistaa varausta tehdessä. Kts. Garanteeraus / Vahvistaminen.

Vapaa-ajan matkustus

Vapaa-ajan matkustuksella tarkoitetaan lomamatkustusta ja siihen on olemassa vapaa-ajan tarjoushintoja. Kaikille ajankohdille ei ole vapaana tarjoushintoja, joten edun saa esimerkiksi näyttämällä YkkösBonus-korttia (-9 euroa normaalihinnasta).

Varaus ja varauksen kertaus

Varaukseen merkitään aina hotelli, ajankohta, asiakkaan nimi ja puhelinnumero, hinta ja muut tarvittavat lisätiedot. Varaus täytyy aina kerrata asiakkaalle. Erityisen tärkeää on vahvistaa ajankohta niin, että kertaan päivämäärän ja viikonpäivät sekä hotelli.

Varauksen muutos

Varaukseen kirjataan aina tieto siitä, mitä on muutettu, esimerkiksi: muutettu ajankohta tai muutettu huonemäärä. Muutos tieto kirjataan aina Comments-kenttään.

Varausvahvistus

Varausvahvistus voidaan lähettää sähköpostilla Xenonista. Tässä tapauksessa vahvistus on hyvä lähettää my.reservationin kautta ja välittää sieltä asiakkaalle. Näin vahvistusta voidaan muokata ns. asiakasystävällisemmäksi. Tarvittaessa valmiita vahvistuksia on käytettävissä my.reservationin pohjat kansiossa.

Välipuhelu

Välipuheluita hotelleihin pyritään välttämään, jotta asiakas ei joutuisi odottamaan kauan linjalla. Toisinaan joitakin asioita on pakko tarkistaa hotellista, jolloin otetaan välipuhelu hotelliin. Asiakkaalta täytyy aina kysyä, sopiiko hänelle, että asia tarkistetaan hotellista ja että hänen tulisi sen aikaa odottaa linjalla.

Xenon News

Xenon News:eihin merkitään hintarajoitukset tai jokin muu tarpeellinen informaatio, esimerkiksi poikkeukselliset aukioloajat tai hotellien remontit.

HINNAT

Rack-hinnat

High-seasonin korkein hinta eli korkein mahdollinen hinta, joka on voimassa kyseessä olevassa hotellissa aina. Revenue manageri voi rajoittaa kauppaa kiireisenä aikana laittamalla rack-hinnat voimaan myös low-season-aikana.

Listahinta

Listahinta on hinta, joka on voimassa aina ja kaikille. Listahintaa voidaan tarjota ulkomaisille asiakkaille, jolla ei ole Ykkösbonus-korttia. Listahintaa voidaan tarjota myös yrityksille, jolla ei ole voimassa olevaa yritysopimusta. Mikäli yrityksellä on laskutusopimus Restel Oy:n kanssa, voi hotelli laskuttaa yritystä, joka on varannut huoneen listahinnalla.

Arkilistahinta

Arkilistahinta on voimassa pääsääntöisesti arkisin eli useimmissa tapauksissa maanantaista torstaihin. Osassa hotelleissa myös sunnuntain ja maanantain välinen yö lasketaan arkiyöksi.

Hotelli tai Revenue manageri voi kuitenkin rajoittaa kauppaa, laittamalla arkilistahinnat voimaan myös viikonloppuisin.

Sesongit

Vuosi on jaettu sesonkeihin. Korkeasesonki on silloin, kun alueella on tavallista enemmän matkustajia ja yöpyjiä. Matalasesonki on silloin, kun matkustajia on tavallista vähemmän liikenteessä, yleensä koululaisten loma-aikoina. Normaalisesonki on suurin osa vuodesta. Sesongit vaihtelevat alueittain ja hotelleittain. Kylpylähotellit ovat esim. koululaisten loma-aikoina suosituimpia kuin muut hotellit. Helsingin hotellit ovat syksyllä ja keväällä suosituimpia arkipäivisin. Mikäli alueella on menossa matalasesonki, pyrkivät hotellit yleensä lisäämään kauppaa, eli markkinointiosasto tekee mainoskampanjoita ja tarjouksia on paljon tarjolla. Kun alueella on menossa korkea sesonki, pyrkivät hotellit saamaan mahdollisimman paljon tuottoja, eli voimassa ovat vain listahinnat tai yrityssopimusten high-hinnat.

Viikonloppulistahinta

Viikonloppulistahinta on voimassa viikonloppuisin perjantaista sunnuntaihin. Hinta on yleensä halvempi kuin arkilistahinta. Kylpylähotelleissa viikonloppulistahinta on kalliimpi kuin arkilistahinta.

YB-hinta

Ykkösbonus-kortilla kanta-asiakas saa 9 euron alennuksen listahinnasta. Ykkösbonus-hintaa ei voi laskuttaa. Ykkösbonus-hinta on kanta-asiakkaan vapaa-ajan matkustushinta. Tämän hintainen huone on maksettava henkilökohtaisella maksuvälillä.

FIT

FIT- hinta on matkanjärjestäjille annettava erikoishinta. Fit-hinnat koskevat yksittäismatkustajien majoituksia. Hinnat ovat nettohintoja. Me emme saa koskaan kertoa hintaa suoraan kuluttajalle. Myöskään matkatoimistot eivät saa myydä hintaa sellaisenaan eteenpäin asiakkaalle. Hinta on aina Restel Oy:n ja matkanjärjestäjän keskenään sopima hinta. Nettohinnasta ei anneta komissiota, vaan matkanjärjestäjä lisää itse omat palkkionsa päälle. Fit-hinnan maksaa matkatoimisto tai matkanjärjestäjä, ei koskaan majoittuja itse. Fit-hinnat annetaan aina sopimuksen yhteydessä. Tarkista hotellisopimuksista tai Prospektista Fit-hinnat.

Ryhmähinnat

Myönnetään ryhmille, jossa on vähintään 11 osajanottajaa, kaikilla sama tulo- ja lähtöpäivä. Ryhmän on maksettava yhteislaskulla. Ryhmähinta on aina nettohinta eli matkatoimistolle ei anneta komissiota. Ryhmähinnat tulee aina tarkistaa alueen revenue managerilta.

Komissio

Komissio on matkatoimiston palkkio myydyistä hotellihuoneista. Se maksetaan aina vain bruttohinnasta. Hotellihuoneesta maksettava komissio on 8 % verottomasta huonehinnasta. Huonehinnasta lasketaan erikseen huoneen ja aamiaisen osuus ja näistä vielä hintaan sisältyvän arvonlisäveron osuus. Jäljelle jäävästä summasta matkatoimisto saa 8 %:n komission.

Voucher

Kun asiakas varaa ja maksaa matkansa, johon kuuluu myös hotellimajoitus suoraan matkatoimistoon, saa hän matkaansa tositteen, jolla hotelli vuorostaan laskuttaa matkatoimistoa. Tätä tositetta kutsutaan voucheriksi. Voucheriin voidaan laittaa bruttohinta suoraan tai merkitä ne palvelut, jotka saa laskuttaa matkatoimistolle.

Yrityshinnat

Yrityshinta on yrityksen ja Restel Oy:n keskenään sopima hinta. Sen tarkoituksena on saada yritys keskittämään yöpymisensä Restel-ketjun hotelleihin. Esimerkiksi TeliaSonera on sopinut Restel Oy:n kanssa käyttävänsä hotelliyöpymisiä tietyn verran vuodessa. Yrityshinnat perustuvat myös edellisvuoden toteutuneisiin yöpymisiin. Yrityshintaa voivat käyttää sen yrityksen palveluksessa olevat tai yritysvieraaksi tulevat majoittujat.

LRA

Last room availability on sopimuksessa mainitussa huoneluokassa. Osalla yrityksistä on LRA-sopimus tiettyyn huoneluokkaan. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka hotellissa on hintarajoitus, pitää yrityssopimushinnalla myydä, mikäli huoneita yrityssopimuksessa määritetyissä huoneluokissa on vapaana. Ainoa rajoitus tähän sopimukseen on DOR-lista. LRA-sopimus vaihtelee hotelleittain. Esim. yrityksellä on LRA-sopimus Holiday Inn Helsinki City Westiin, mutta ei ole LRA-sopimusta Cumulus Kaisaniemeen. Yritykset tekevät LRA-sopimuksia niihin hotelleihin, joita käyttävät eniten.

DOR, Dor-lista eli dates on request.

Jos yrityksellä on LRA-sopimus, on yritykselle lähetetty myös DOR-lista. DOR-listalle on merkitty päivät, jolloin LRA-sopimus hinnoista ei ole voimassa. DOR-listalla olevat ajankohdat ovat kyseessä olevan hotellin kiireisintä aikaa.

Henkilökuntahinta

Restelin, Restelin tytäryhtiöiden ja Raxin sekä Tradekan henkilöstö ovat oikeutettuja tiettyihin ostoalennuksiin, joita saa Restelin ravintoloista ja hotelleista, Tradekan myymälöistä sekä Kultajousi Oy:stä, myös Viking Linen matkoista välillä Suomi - Ruotsi. Alennuksiin ovat oikeutetut toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen otetut sekä

vähintään neljän kuukauden määräaikaiseen työsuhteeseen otetut. Alle neljän kuukauden määräaikaiseen työsuhteeseen otetut saavat alennuksen omasta toimipaikastaan ilman korttia.

Henkilökuntaetu ravintoloissa on 20 %:n alennus ruuasta ja virvokkeista; ei alkoholiuomista eikä tupakasta. Myöskään drinkeistä, joihin käytetään virvokkeita tms. ei saa alennusta, vaan drinkki lasketaan kokonaisuudessaan alkoholiksi. Henkilöstön YkkösBonus-kortti pitää näyttää heti tilausta tehdessä. Alennusta ei anneta jälkikäteen. Korttia näyttämällä pääsee ilmaiseksi niihin Restelin ravintoloihin, jotka perivät pääsymaksun. Ruokaetus koskee myös henkilökunnan YkkösBonus-kortin omaavia eläkeläisiä, mutta ei eläkeläisen seurassa olevia.

Henkilökuntahinta hotelleissa on 38 - 90 Eur hotellista riippuen. Henkilökuntahintainen huone on varattavissa netistä www.hotellimaailma.fi sivuilta. Tuotetunnuskohtaan on laitettava tunnus ”henkilökunta”.

Mykeläiset saavat myös IHG eli InterContinental Hotels Groupin hotelleista henkilökunta-alennuksen. Varaus on tehtävä IHG:n nettisivujen kautta <http://www.ichotelsgroup.com/employee>. Matkaan tarvitset myös brand managerin allekirjoittaman henkilökuntakortin.

VES-hinta

Virkamieshintaan ovat oikeutettuja valtion virkamiehet ja valtion työsopimuksessa olevat henkilöt (käytännössä ministeriöiden ja valtion virastojen ja laitosten henkilökuntaan kuuluvat). Restel Oy myöntää myös kuntien työntekijöille VES-hinnan.

Hansel-hinta, VAL-hinta

VAL on valtion virkamies. VAL- hintaa voivat käyttää Hanselin puitejärjestelmään liittyneet virastot. Jos ulkomaalainen vieras on Suomen valtion palveluksessa, saa hän VAL- hinnan vain, jos huonehinta laskutetaan yritykseltä. Mikäli ulkomainen vieras maksaa paikan päällä itse, saa hän normaalihintaisen huoneen.

Matkatoimistovirkailijahinnat

Matkatoimistovirkailijat saavat Restel Oy:n hotelleista 50 %:n alennuksen listahinnasta. Alennus ei ole saatavilla, mikäli hotellissa on hintarajoituksia. Tarkista aina tilanne hotellista, mikäli olet epävarma.

Äkkilähtöhinnat

Äkkilähtöhinta on pienen hetken voimassa oleva tarjoushinta tiettyyn hotelliin. Äkkilähtöhinta on yleensä varattavissa sekä Mykessä että Hotellimaailmasta tuotetunnuksella ”äkkilähtö”.

Äkkilähtöhintaisia huoneita on yleensä rajoitetusti. Suosittelemme äkkilähtöhintaisia hotelleja, sillä ne hotellit tarvitsevat lisämyyntiä. Äkkilähtöhinnat kyseiselle viikolle julkaistaan sen viikon tiistaina.

Teatteripaketit

Mykessä on myynnissä teatteripaketteja kaikkiin kaupunkiin, jossa on Cumulus. Poikkeuksia on jonkin verran kaupungeittain. Tarkista aina Myke-infosta vapaa-aikakansiossa teatterit-alakansiossa kauden voimassa olevat esitykset. Lue myös huolella muutokset, jotka on kirjattu etusivulle. Muista aina mainita asiakkaalle teatterivarauksen viimeinen peruutuspäivä. Kirjoita Xenoniin selkeästi heti huoneluokkakuvauksen jälkeen teatteriesityksen tiedot. Esim. 2hh. 24.10 Evita klo 19 DL: 16.10. Muista, että Comments kentässä pitää olla enintään 4 riviä teatteriin liittyvää tekstiä. Tämän enempää ei raporttiin mahdu. Muista aina Exrtat kentästä tarkistaa, että oikea määrä lippuja on paketissa mukana.

Paketit

Hotellihuone + jotain paketteja on paljon. Pakettina saattaa olla hotellihuone + greenfee golfkentälle, hotellihuone + kylpyläkäynti Flamingo-kylpylässä tai hotellihuone + hissiliput Rukan rinteisiin. Kesällä on erilaisia paketteja myynnissä kuin talvella. Kesäpaketeista tehdään aina kevään lopussa / kesän alussa ns. plärä. Plärään on pyritty laittamaan kaikki voimassa olevat paketit hotellikohtaisesti. Käy aina plärän paketit huolella läpi.

EDUT JA KORTIT (Ei YB, HBC)

Finncheque 2008

Hinnat ja kategoriat on syötetty Special rates -luokkuun.

Finncheque hotelliketjuja Suomessa ovat Restel Hotel Group, Best Western Finland, Finlandia Hotels, Fontana Hotels, Private Hotels, Sokos Hotels, Scandic Hotels ja Solaris Hotels.

Shekit ovat voimassa 1.6. - 30.9.2008 joka päivä ja viikonloppuisin 1.1. - 31.5.2008 ja 1.10. - 21.12.2008 (ei pohjoisen hotellin/Restel Hotel Group).

Vain ensimmäinen yö voidaan varata etukäteen, poikkeukset kysytään hotelleista suoraan.

Seteleitä on kaksi kategoriaa ja kolme erihintaista seteliä, setelit ovat 39 euron, 48 euron ja 26 euron arvoisia. Kategoriat hotelleittain on lueteltu Finncheque-esitteessä. Esimerkiksi yhden hengen huone kategoria II on 65 euroa eli tarvitaan 39 euron seteli ja 26 euron seteli.

Tai kahden hengen huone kategoria I on 96 euroa, eli tarvitaan kaksi 48 euron seteliä. Sekkejä ei voi käyttää liikematkustukseen eikä ryhmämatkustukseen. Alle 15 vuotiaat lapset vanhempien vieressä yöpyvät ilmaiseksi. Lisävuoteen saa 29 euron sekillä.

Finncheque-seteleitä voi ulkomaalainen matkustaja ostaa oman maansa tietyistä matkatoimistoista. Matkatoimistot on lueteltu Finncheque-esitteessä. Käyttämättömät Finncheque-setelit on palautettava siihen matkatoimistoon mistä setelit on ostettu 31.1.2009 mennessä. Varaukset voi tehdä aikaisintaan 3 kk ennen saapumista.

Rica-hotellit 2008

Varaukset tehdään tällä hetkellä Columbuksen kautta. Varaukset tullaan siirtämään Hotellimaailmaan. Rica-hotelleja on Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Suomessa. Passilla saa voimassa olevan YB-hinnan, myös YB-kesähinnan, jos hinta on varaushetkellä saatavilla. Hinta sisältää majoituksen aamiaisineen kahden hengen huoneessa ja 2 alle 16-vuotiasta lasta ilman omaa lisävuodetta. Lisävuodehinnat ovat listahinnaston mukaiset. Etua ei voi yhdistää muihin etuihin tai tarjouksiin, esim. YB-asiakas ja HBC-asiakas valitsee, ottaako edut (bonukset, ateriaseteli yms.) vai leiman Rica-passiin. Rica-yhteistyö sourceen on linkitetty loma YkkösBonus-hinta. Mikäli lomahinnat eivät ole voimassa, valitkaa voimassa oleva YB-hinta special rates- luukusta. Joka 5. yö on asiakkaalle ilmainen. Näihin varauksiin valitkaa special rates-luukusta SISHINTA. Ilmaisen yön voi käyttää kampanja-aikana (20.6.-10.8.2008) joka päivä tai viikonloppuisin 31.12.2008 asti, sen mukaan kun hotelleissa on tilaa. Mukana kaikki Supra-hotellit eli Cumulukset, Rantasipit, Hotelli Seurahuone ja Ikaalisten kylpylä, Rica-passeja on englanniksi ja ruotsiksi. Passin saa joko mukana olevista hotelleista tai Mykestä. Passi on ilmainen.

Tiedustelut ja varaukset kunkin maan paikallisesta varauskeskuksesta:

Suomi: Restel Hotel Group Reservations +358-9-733 5422 , www.restel.fi

Ruotsi: Rica Hotels Reservations +46-(0)8-723 7272, www.rica.se

Tanska: Arp-Hansen Hotel Group & Booking +45-80-30 30 45, www.arp-hansen.dk

Norja: Rica Service Centre +47-66 85 45 60, www.rica.no

Aktia-voucher

Aktia Korttibonus -ohjelma on yksityishenkilöille tarkoitettu Aktian maksuaikakortteihin liittyvä palkinto-ohjelma. Aktia Korttibonus -pisteet kertyvät asiakkaalta laskutettujen ja asiakkaan maksamien tapahtumien perusteella. Rinnakkaiskortin pisteet kertyvät pääkortinhaltijalle. Aktia Korttibonus -pisteitä kertyy automaattisesti kaikista Aktian maksuaikakorteilla tehdyistä Aktia Korttibonus -ohjelman säännöissä määritellyistä ostoksista. Yhden (1) euron arvoinen osto kerryttää yhden (1) Aktia Korttibonus -pisteen. Kortinhaltija voi lunastaa omalle Aktia Korttibonus -tilille kertyneillä voimassa olevilla Aktia Korttibonus -pisteillä tuote-etuja.

Etsi tietoja Myke-infosta sanalla ”aktia”. Muista aina tarkistaa, kuuluuko asiakkaan valitsema hotelli Aktia-bonusohjelmaan. Muista myös tarkistaa, milloin asiakas voi käyttää voucheria.

Hotellikohtaisia rajoituksia saattaa olla huoneiden saatavuudessa. Voucher ei ole voimassa, mikäli hotellissa on hintarajoituksia.

Finnair Plus

Asiakas kerryttää sovitun määrän verran Finnair Plus -pisteitä, minkä jälkeen hän halutessaan voi valita itselleen Rantasipi-ketjun lahjakortin voucherin. Asiakkaan tulee tehdä myyntikeskuksen kautta varaus jo ennen voucherin tilaamista (Samalla periaatteella kuin Diners Clubissakin) ja varauksen teon jälkeen tilata voucher Finnair Plus-palvelusta.

Palkintoseteli on voimassa kuusi (6) kuukautta tilauspäivästä. Rantasipi-hotelleissa palkintoseteli on voimassa viikonloppuisin ja 20.6.-10.8.2008 seteli on voimassa joka päivä. Rantasipin kylpylähotelleissa palkintoseteli on voimassa joka päivä (Rantasipi Tropiclandiassa heinäkuussa vain su). Kylpylähotelleihin, joita ovat Rantasipi Tropiclandia, Rantasipi Eden, Rantasipi Aulanko ja Ikaalisten Kylpylä, asiakas tarvitsee 2 palkintoseteliä / yö. Huone varataan suoraan Restelin myyntikeskuksesta tai osoitteesta www.hotellimaailma.fi tunnuksella AYPLUS. Tarkista hotellien palkintorajoitukset eli hintarajoitukset. Varatessaan hotellimajoitusta asiakkaan on mainittava, että kyseessä on Finnair Plus -palkintoyöpyminen. Alkuperäinen palkintoseteli luovutetaan hotelliin vastaanottoon asiakkaan sisäänkirjautuessa.

Varausta tehtäessä laita sourceksi Finnair Oyj / Finnair Plus, oikea hinta tulee automaattisesti. Ensimmäisellä rivillä ilmoitettu voimassaoloajat suuntaa-antavasti, tarkastakaa tarvittaessa Finnair Plus- listasta! Lisää ohjeita Myke-infosta sanalla Finnair.

Diners Club

Suomessa Club Rewards® on DCF:n palkkio-ohjelma, joka liittyy DCF:n myöntämiin Diners Club -maksukortteihin. Club Rewards® -palkkio-ohjelman vuosimaksu on 16,82 euroa. Club Rewards® -pisteet kertyvät mainittuun ajanjaksoon kohdistuvien laskutusjaksojen aikana DCF:lle tilitettyjen, asiakkaalta laskutettujen ja asiakkaan maksamien tapahtumien perusteella. Ohjelma on henkilökohtainen. Club Rewards® -ohjelmaan eivät kuulu Diners Clubin jatkuva-/ kertakäyttöinen TaxiCard, PAC (Ostotili), TAC (Matkapalvelutili).

Yhden (1) euron arvoinen Diners Club -maksukortilla tehty ostos kerryttää yhden (1) Club Rewards® -pisteen. Pisteet kertyvät kyseisen kortin Club Rewards® -tilille. Pisteet myönnetään kortinhaltijan DCF:lle maksamien tapahtumien osalta. Kortinhaltija voi lunastaa omalle Diners Club -maksukortilleen tai maksukorteilleen kertyneillä voimassa olevilla Club Rewards® -pisteillä palkintoja. Palkintoja ei voida lunastaa jos Diners Club -maksukortilla on erääntynyttä maksamatonta saldoa.

Etsi tietoja Myke-infosta sanalla ”Diners”. Muista aina tarkistaa kuuluuko asiakkaan valitsema hotelli Diners Club -bonusohjelmaan. Muista myös tarkistaa, milloin asiakas voi käyttää voucheria. Hotellikohtaisia rajoituksia saattaa olla huoneiden saatavuudessa. Voucher ei ole voimassa, mikäli hotellissa on hintarajoituksia.

Lahjakortit

Mykessä on myynnissä hotelliöppymis- ja arvolahjakortteja. Arvolahjakortteja on 20 euron ja 50 euron arvoisia. Arvolahjakortti voi olla koko ketjun lahjakortti tai vain kylpylälahjakortti. Muita lahjakortteja ovat Cumulus-ketjun viikonloppulahjakortti ja Holiday Inn-ketjun viikonloppuyölahjakortti. Lahjakorttiosasta bonukset saa loppukäyttäjä, mikäli hänellä on Ykkös bonus-kortti.

Hotelliöppymislahjakortin arvo riippuu siitä, mihin hotelliin asiakas ostaa lahjakortin. Lahjakortin hinta on listahinta. Lahjakorttiin on aina laitettava kirjainkoodilla lahjakortin arvo. Arvo kirjoitetaan seuraavanlaisesti: Koodi BIH. Koodiohjeet löytyvät lahjakorttikansiosista.

Lahjakortit ovat voimassa pääsääntöisesti 6 kk luovutuspäivästä, mutta osa lahjakorteista on voimassa 12 kk. Mikäli lahjakortti on mennyt vanhaksi, sitä ei yleensä uusita. Jos lahjakortti on mennyt vanhaksi aivan äskettäin tai on juuri menossa vanhaksi, on hotellin päätettävissä, ottaako asiakkaan vastaan vai ei. Hotellimaailman lahjakorttien voimassaoloaika ei uusita.

Lahjakortit lähetetään asiakkaalle postiennakolla. Postiennakkomaksu lisätään lahjakortin loppusummaan. Täytä postiennakkolappu tarkkaan lahjakorttikansiossa olevan ohjeen mukaisesti. Täytä myös lahjakortin takana olevat tiedot. Kirjaa lahjakortin numero ja lähetystiedot: O asemalle, lahjakorttikansioon.

Asiakas voi tilata lahjakortin myös Hotellimaailman sivujen kautta. Hotellimaailman lahjakortit toimitetaan joko asiakkaalle sähköpostiin pdf. tiedostona tai hän voi halutessaan saada sen tulostettuna paperiversiona kotiosoitteeseensa. Lahjakorttien tulostuksen ja lähetyksen hoitavat hotellimaailman vastaavat. Hotellimaailman kautta tilatessaan, asiakas voi maksaa lahjakortin netissä nettipankkitunnuksilla tai luottokortilla.

Hotellit voivat lähettää räätälöityjä lahjakortteja asiakkaille. Lahjakortti voi sisältää yöpymisen lisäksi esimerkiksi ruokailun tai kylpylässä hoito-osaston hoidon. Kun asiakas tilaa hotellihuoneen lahjakortilla, on aina tarkistettava, mikä lahjakortti on kysymyksessä ja voiko juuri sille ajankohdalle varata hotellihuoneen.

Liitot

Joillekin liitoille on sovittu liikematkustukseen sopimushinnat, ne eivät kuitenkaan ole kaikille samat. Varausta tehtäessä laita silloin sourceksi liitto. Viikonloppuna jäsenhinnat (=YB-we) ovat voimassa vapaa-ajan matkustukseen perjantaista maanantaihin ja kesäaikaan joka päivä. Jos jäsen on arkena vapaa-ajan matkalla, hinta on silloin hinta on yb-arkihinta! Varausta tehtäessä laita sourceksi Ykkös bonus. HUOM! Jäsenhinnat ovat voimassa VAIN liitoille, joilla on jäsenhintasopimus! Eli ne eivät koske automaattisesti kaikkia liittoja! Tarkista aina hotellisopimuksista tai Prospektista, onko kyseessä olevalla liitolla voimassaolevaa sopimusta.

Partner seteli

Partner-seteli on voimassa Ramada Airportissa, Cumuluksissa, Rantasipieissa ja Holiday Innieissa. Seteli ei ole voimassa seuraavissa hotelleissa Crowne Plaza, Holiday Inn City Centre, Rantasipi Eden eikä Rantasipi Rukahovin sesonkiaikana! Rukalla sesonkiaikaa ovat viikot 8-17 rajoitetusti ja juhlapyhät (eli talvilomat ja helmi-, maaliskuu-, huhtikuu). Setelissä luetellaan kaikki hotellit, joissa se on voimassa.

Seteleitä on kahdenlaisia. Setelissä lukee sis. hotelliyön aamiaisineen 2:lle, 1 vrk, normaalissa kahden hengen huoneessa, viikonloppuna perjantaista lauantaihin / lauantaista sunnuntaihin, tai setelissä saattaa lukea sinulle sopivana aikana. Sisäinen hinta on 70 euroa tai 35 euroa riippuen hotellista. Seteli on eri tapahtumien yhteistyöhön sekä esim. urheiluseuroille tarkoitettu yhteistyöseteli, ja hotellilla on oikeus rajoittaa käyttöä. Partner-seteli on voimassa 12 kk. Partner-seteleistä ollaan kuitenkin luopumassa. Jatkossa partner seteli korvataan tutustumissetelillä.

Tutustumisseteli

Tutustumisseteli eli tutsari on tarkoitettu hotelliin tutustumiseen. Kullekin hotellibrandille on oma seteli (poikkeuksena: CP, SH, Eden, Tropiclandia, Ikaalinen; ei ole olemassa tutsareita) ”Voimassa viikolla / viikonloppuna” lukee setelissä. Seteli on voimassa puoli vuotta antamispäivästä. Huonehinta on laitettava sisäisellä hinnalla, hintaa ei kuitenkaan saa kertoa asiakkaalle, koska hotelliyöpyminen on asiakkaalle ilmainen. Special rates -luukusta: SISÄISET HINNAT: 35euroa /h1tai h2 kaikki muut, paitsi 70 euroa Kaisaniemi, Crowne, HIHCC, HICW, HIH, HI OULU, HI TRE, HI TKU, Seurahuone, kaikki kylpylähotellit. Hinnat ovat samat huoneluokasta ja ajankohdasta riippumatta. Tutustumisseteli ei ole henkilökohtainen. Tutsarissa lukee yö kahdelle ja takana lukee ”Tämä seteli sisältää hotelliyön”. Hotellilla oikeus rajoittaa tutustumissetelin käyttöä. Tarkista aina hotellista, jos tilanne näyttää tiukalta tai jos hintarajoitus. HIHCC, HIHCW on kysyttävä aina!

Päivähuone

Päivähuone on yleensä asiakkaan käytettävissä klo 10-18. Mikäli hotellissa on tilaa, voi asiakas toivoa myös muuta ajankohtaa. Päivähuoneen hinta on pääsääntöisesti 50 % arkilistahinnasta, myös viikonloppuisin. Poikkeuksena Holiday Inn Helsinki-Vantaa Airport 75 euroa / h1 tai h2. Kysy Crowne Plaza ja HIHCC ja Seurahuone aina erikseen. Huomatkaa Viking Club -tarjous Turkuun päivähuoneesta!

Seuramatkahinta

Seuramatkahinta on Vantaan hotelleissa seuramatkalaisille tarjoushinta.

Seuramatkatarjoushinta on voimassa myös Oulun Cumuluksessa ja Holiday Innissä. Varausta tehtäessä ota paketeista seuramatkapaketti ja ole tarkkana, onko kysymyksessä Pohjolan matkatoimiston seuramatka tai jonkin muun matkanjärjestäjän seuramatka.

Cumulus-hotelleissa, Ramada-hotellissa ja Holiday Inn Oulussa seuramatkahintaan kuuluu yksi lasten lisävuode. Perhehuone Cumulus Airportissa on combihuone eli kaksi kahden hengen huonetta väliovella. Combihuoneeseen seuramatkahinnalla kuuluu maksimissaan kaksi alle 15-vuotiasta lasta. Oulun Cumuluksessa ja Holiday Innissä alle 15-vuotiaat lapset saavat junnuhuoneen.

Seuramatkahinta edellyttää seuramatkan osallistumistodistusta.

Tradeka Jäsenvip

Tradekan jäsenomistajilla lukee yb-kortissaan jäsen (ovat maksaneet jäsenmaksun). Tällä 10 euron alennus listahinnasta eli vielä 1 euro YB- hinnasta + muita etuja kts. Mykeinfo!

Xenonissa sourceksi Tradeka jäsenvip. Hotellimailman kautta varatessa tuotetunnukseksi ”jäsenvip”. Hotellimailmassa on kausitarjouksia, mm. 10v. juhlatarjoukset

Viking Club-kortti

Viking clubilaiset saavat tietyistä Restel hotelleista tarjoushintoja huoneita. Varausta tehtäessä laita sourceksi Viking Club. Hinnat on syötetty Xenoniin. Hinta on nettohinta ja se on maksettava asiakkaan paikan päällä henkilökohtaisella maksuvälineellä.

Vip-kortti

Restelin VIP-kortin saa Restelin johdon, aluejohtajan tai myynnin & markkinoinnin päätöksellä henkilö, jonka lisäarvo busineksellemme on selkeä eli henkilö tuo meille merkittävää kauppaa ja / tai pystyy omalla viestinnällään vaikuttamaan Restelin menestykseen positiivisesti.

Olenneisimmat "rajoitusviestit" kortin käytössä ovat: Voimassa vapaa-ajan matkustukseen. Paikkakuntakohtaiset rajoituksen ovat mahdollisia erikoistapahtumien aikana. Asiakkaan on aina mainittava ja näytettävä VIP -kortti tilausta tehtäessä.

Paikkakuntakohtaista erikoistapahtumaa ei ole eikä asiakkaalle vastata: "VIP-hinta ei ole hotellissa voimassa, koska Helsinki tulee todennäköisesti täyteen", vaan kerrotaan että erikoishintaisten huoneiden kiintiö on täynnä. Asiakkaamme ymmärtävät kyllä, ettei kortti käy Pori Jazzin, Seinäjoen Tangomarkkinoiden tai yleisurheilun MM-kisojen aikana. Olkaa siis tarkkoina miten se asiakkaalle ilmoitetaan VIP-hinnan sulkeminen. Sulkeminen edellyttää konkreettista tapahtumaa, joka sulkee erikoishintaryhmät pois. Asiakas päättää aina itse, miten hän viestimme ymmärtää. Tässä on erittäin tärkeää muistaa koko konsernin etu. Varausta tehtäessä ota sourceksi general public ja special rates luukusta ota VIP-hinta. Kiintiö on myös Hotellimaailmassa ja tuotetunnus on VIP.