

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

**TELEFON HİZMETLERİ
346SBI004**

Ankara 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ- 1	3
1. TELEFONLA VERİLEN HİZMETLER	3
1.1. Santralin Tanımı, Tesisteki Yeri ve Önemi.....	3
1.2. Telefon Operatörü (Santralistin) Özellikleri ve Görevleri	4
1.3. Telefon Hizmetlerinin Önemi	4
1.3.1. Gelen Telefonları Cevaplandırma	5
1.3.2. Telefonla Ararken Uyulması Gereken Kurallar	6
1.3.3. Telefon Görüşmelerini Transfer Etme.....	6
1.3.4. Telesekretere Mesaj Bırakma	7
1.3.5. Telefon Görüşmelerini Ücretlendirme	8
UYGULAMA FAALİYETİ	12
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	14
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2	16
2. MESAJ ALMA VE İLETME.....	16
2.1. Mesajın Tanımı, Önemi ve Özellikleri.....	16
2.2. Konuk Mesajlarının Alınması ve İletilmesi	17
UYGULAMA FAALİYETİ	19
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	21
ÖĞRENME FAALİYETİ- 3	22
3. DEPARTMAN MESAJLARI	22
3.1. Departman Amirlerinin Mesajlarını Alma	22
3.2. Mesajların Zamanında İletilmesi	23
UYGULAMA FAALİYETİ	24
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	25
MODÜL DEĞERLENDİRME	26
CEVAP ANAHTARLARI.....	27
KAYNAKÇA	28

AÇIKLAMALAR

MODÜLÜN KODU	346SBI004
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL/MESLEK	Ön Büro Elemanlığı/Kat Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Telefon Hizmetleri
MODÜLÜN TANIMI	Santral ve telefon hizmetleri ile mesaj alma ve iletme konularının anlatıldığı bir öğretim materyalidir.
SÜRE	40/16
ÖNKOŞUL	Konuk Bagaj Hizmetleri modülünü almış olmak.
YETERLİK	Telefon hizmetini ve mesaj işlemlerini yapmak.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında telefonla iletişim tekniğine uygun telefon hizmetlerini yürütebileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. Telefon ile iletişimi, tekniğine uygun olarak yapabileceksiniz.2. Alınan mesajlarını konuklara zamanında ve doğru olarak iletebileceksiniz.3. Departman amirlerinin mesajlarını doğru alıp ilgililere zamanında iletebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Büro malzemeleri, bilgisayar, santral, mesaj kağıdı, telefon rehberi, ön büro malzemeleri, ön büro dokümanları, uyandırma cetveli, telefon konsülü, faks vb.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra, verilen ölçme araçlarıyla kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen, modül sonunda size ölçme aracı (test, çoktan seçmeli, doğru yanlış, performans testi vb.) uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgileri ve becerileri ölçerek değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Turizm sektörünün farklı alanlara (iş, kongre, spor turizmi vb.) yönelmesi, buna paralel olarak iletişim sektöründeki gelişmeler konaklama işletmelerinde iletişim ve telefon hizmetlerini vazgeçilmez ve teknolojik gelişmelere açık bir hizmet alanı haline getirmiştir.

Turizm işletmelerinde personel ve misafirlerin iç (işletme içerisinde departmanlar arası veya misafirin departmanlarla iletişimi) ve dış (işletme dışarısında örneğin, diğer konaklama işletmeleri, seyahat acenteleri vb.) çevreyle iletişim kurmaları ve bilgi akışının sağlanması; ancak, iletişimle mümkündür. Sağlıklı bir iletişim ise gerekli bilgi ve beceriyi kazanmış, işine ve kullandığı teknolojiye hakim, ne yaptığını bilen personelle mümkündür.

İnsana, en iyi hizmeti sunmayı amaçlayan turizm işletmeleri, bu hizmeti, eksiksiz ve ihtiyaçlara göre verebilecek elemanlar istihdam etmektedir.

Bu modül turizm sektörünün gelişen bu alanında bilgiyi ve teknolojiyi daha iyi kullanabilmeniz amacıyla sizin için, hazırlanmıştır.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

Bu faaliyet ile, gerekli ortam sağlandığında, telefon ile iletişim tekniğine uygun olarak telefonla konuşma, telefon transfer etme, telefon fişi düzenleme ve uyandırma işlemlerini yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Yakın çevredeki işletmelerin (Konaklama işletmeleri, Restoran, Telekom, Hastane vb.) santrallerini gözlemleyerek, santralin özellikleri ve kullanımıyla ilgili gerekli bilgi ve belgeleri (telekom iznine bağlı hat özellikleri, kullanım kılavuzu vb.) temin ediniz.

1. TELEFONLA VERİLEN HİZMETLER

1.1. Santralin Tanımı, Tesisteki Yeri ve Önemi

Santral (Switchboard), işletme içi (dahili) ve dışı (harici) iletişimin sağlandığı, ön büro müdürlüğüne bağlı bölümdür. İşletme bünyesinde santral bölümü telefon hizmetlerinin yanı sıra mesaj alma, uyandırma ve zaman zaman misafir şikayetlerini karşılama görevlerini üstlenmiştir. Santral memurlarının rahat ve sakin bir ortamda çalışmalarını sağlanmalıdır. Santral odası gürültüden (mutfak, jeneratör, depo vb.) uzak, havalandırma sistemi (merkezi havalandırma, klima vb.) olan, dekorasyonu ve renkleri gözü yormayacak biçimde düzenlenmiş olmalıdır.

İşletmenin büyüklüğüne göre santral, tesis içerisinde resepsiyona yakın, ayrı bir bölüm olarak veya resepsiyon desk'inde düzenlenmelidir.

Telefon santralinin bulunduğu alan veya bölüm büyük bir şirketin kompleks iletişim Networksüsüne benzer. Telefon santraline (Resim 1) aynı zamanda PBX (Public Branch Exchange) denir. İşletme santralinin veya PBX operatörünün gelen telefonlara cevap verme ve onları uygun yerlere bağlama işleminin ötesinde sorumlulukları vardır. Santral vasıtasıyla şehirler arası veya milletlerarası konuşmalar yapıldığında, bunların ücretleri görüşmeyi yapan konuk hesabına geçirilmek üzere ön büro kasiyerine iletmelidir. Konuk ve departman amirlerinin mesajlarının alınması ve iletilmesi işlemleri de bilgisayar destekli santral ile hatasız ve kısa sürede yapılmaktadır.



Resim 1: Santral

1.2. Telefon Operatörü (Santralistin) Özellikleri ve Görevleri

Santralist, işletmede konaklayan konukların otel içi ve otel dışı iletişimi süratli ve etkin bir şekilde önceden belirlenmiş standartlar doğrultusunda gerçekleştirmekle yükümlüdür.

➤ Özellikler

- Kibar, nazik ve ciddi bir kişilikte olmalı.
- Uluslar arası geçerliliği olan dillerden ikisini iyi derecede bilmeli.
- Santral cihazı hakkında teknik bilgi sahibi olmalı.
- İyi bir ses tonu ve güzel konuşma yeteneğine sahip olmalı.
- Telefon faturaları ve ilgili muhasebe kayıtları hakkında bilgi sahibi olmalı.

➤ Görevleri

- İşletme içi ve dışı telefon aramalarını süratli ve etkin bir şekilde bağlamak.
- Konuklara nitelikli hizmet sunmak ve konuk memnuniyetini arttırmak.
- Bütün konuklara ve çalışanlara her zaman nazik ve saygılı davranmak.
- Uyandırma cetveline göre zamanında konukları uyandırmak.
- İşletme ve yerleşim birimi hakkında ayrıntılı bilgi sahibi olmak.
- İşletme yönetimince belirlenen tüm sistem ve prosedürlere uygun hareket etmek.
- Telefon faturalarını dikkatli bir şekilde düzenlemek ve ön kasaya iletmek.
- Santral gelir raporlarını düzenlemek.

1.3. Telefon Hizmetlerinin Önemi

Konuk, konaklama işletmesinde ağırlandığı süre içinde konuğun işletmede sunulan her türlü hizmeti iyi şekilde alabilmesi, işletme içi ve dışı ile iletişimin santral ofisi tarafından gerçekleştirilmesi, adına gelen mesajların kendisine ulaştırılması, otel ve çevresi hakkında bilgi alması, otele ayrılış (Check-out) işlemleri ve odanın kontrolü aşamasında ön büro ofisleri arasında üst düzeyde bir iletişim ve koordinasyon sağlanması söz konusudur.

Bu ilişkiler yumağında meydana gelecek bir aksama, konuğa sunulacak hizmetin kalitesini düşürecek ve belki de o konuk bir daha aynı otele gelmeyecektir. Bu durum iletişimin sağlanmasında temel unsur olan telefon hizmetlerinin önemini açıkça göstermektedir.

1.3.1. Gelen Telefonları Cevaplandırma

Santral bölümü, işletmenin iç ve dış iletişimini sağlamakla yükümlüdür. Telefon operatörü gelen telefonları iç hat ve dış hat olarak ayırt ederek cevaplandırır. Her iki durumda da telefon cevaplanırken yumuşak bir ses tonu ile nazik bir şekilde anlaşılabilir ve sade bir dil kullanılmalıdır



Resim 2: Telefon cevaplama

Konaklama işletmelerinde dışarıdan gelen telefonlara cevap verme süresi maksimum 15 saniyedir. Bu süre içinde mutlaka telefon açılmalı, eğer gecikme olursa “beklediğiniz için teşekkür ederim” denilmelidir.

Telefonu açtığı anda ilk olarak arayanı selamlamalı (Resim 3), işletmeyi ve kendini tanıtmalı, “nasıl yardımcı olabilirim?” diye sormalıdır. Telefonu kapatmadan önce başka bir isteği olup olmadığı sorulmalı, “iyi günler, iyi akşamlar beyefendi/hanımfendi” vb. nezaket sözcükleri ile görüşme bitirilmelidir. Aranan otel personeli ise ilgili bölüme bağlanır. Konuk aranmışsa odasına bağlanır ve görüşmesi sağlanır.



Resim 3: Telefon görüşmesi

1.3.2. Telefonla Ararken Uyulması Gereken Kurallar

Telefon santrallerinde çalışanlar işletmeyi temsil ettiklerini unutmamalıdır. Teknik bir aygıt olan telefonun diğer ucunda bir insan olduğu akıldan çıkarılmamalı ve sanki yüz yüzeymiş gibi konuşulmalı ve davranılmalıdır.

- Telefonu açmak için hazırlık yapınız. Aradığınız kişiye aktarmak ve öğrenmek istediklerinizi belirleyiniz.
- Karşınızdakini selamlayınız. “günaydın, iyi günler, iyi akşamlar hanımefendi/beyefendi” vb.
- İşletmeyi ve kendinizi tanıttınız.
- Yanıtları dikkatlice dinleyiniz.
- Önemli noktaları not ediniz
- Bilgiyi kontrol ediniz. (Sözlü teyit yapınız.)
- Teşekkür ediniz.
- Karşınızdakinin telefonu kapatmasını bekleyiniz.

1.3.3. Telefon Görüşmelerini Transfer Etme

İç ve dış telefon bağlantılarının hızlı bir şekilde yapılmasına dikkat edilmelidir. Telefon operatörü, telefonda bekleyen birisini maksimum tutma süresinin 30 saniyeyi geçmeyeceğini unutmamalıdır.

- Arayanın kimi ve hangi bölümü aradığını tespit ediniz.
- Arayana “beklemesini, bağlantı kuracağınızı” nazikçe bildiriniz.
- Aranan dâhili abonenin telefonunu çaldırınız.
- Cevap yok ise, ilgili kişiyi anons ettiriniz/ediniz. Anons yapılırken dikkat edilmesi gereken en önemli nokta arayan kişiye anons edildiğinin bildirilmesi ve bekleyip beklemeyeceğinin sorulmasıdır. Arayan kişi beklerken, her 30 saniyede bir telefon hattına girip bilgi verilmeli, hat unutulmamalıdır.
- Dahili numara meşgul ise, arayana bekleyip beklemeyeceği sorulmalıdır.
- Arayan beklemeye alındığında her 30 saniyede bir “beklettiğimiz için özür dileriz” denip bilgi verilmelidir.

- Eğer, aranan kişiye ulaşılamıyorsa, telefon açana durum anlatılıp aşağıdaki seğenekler sunulmalıdır.
- Hat meşgul iken, “hat meşgul, hatta kalır mısınız?”
- Başka birisine bağlanmak istiyorsa, “hat meşgul/ulaşamıyorum, mesaj bırakmak ister misiniz?”
- Geri arama durumu olursa, “hat meşgul, telefonunuzu verebilirseniz sizi arayabiliriz.”

1.3.4. Telesekretere Mesaj Bırakma

Aradığınız abone eğer yerinde yok ise ve karşınıza telesekreter çıkıyorsa mesajınız kısa ve öz olmalıdır.

- Sinyal sesinden sonra arama saatine göre “günaydın, iyi günler, iyi akşamlar vb.” iyi dileklerle konuşmaya başlayın ve kendinizi tanıtın.
- Aradığınız günü ve saati söyleyin.
- Arama nedeninizi açıklayın.
- Bilgi verip, gereksinim duyduğunuz soruları sorun.
- Uygun olduğunuz zamanı ve telefon numaranızı bırakın.
- Numaranızı tekrar edin.
- Teşekkür ederek telefonu kapatın.

1.3.5. Telefon Görüşmelerini Ücretlendirme

Konukların telefon görüşmeleri, telefon görüşme formlarından (Form 1) bakılarak ücretlendirilir ve konuk hesap kartına işlenmek üzere ön kasaya gönderilir. Telefon görüşme ücretlerini işletme yönetimi belirler. Bu ücretler işletme dışında yapılan telefon görüşme ücretlerinden farklı fiyatlardadır.

***** OTELİ *****								TELEFON RAPORU (TELEPHONE REPORT)		Tarih/Date:/...../.....	
Fiş Nu Receipt	Oda Nu Room	İsim Name	Toplam Total	Kasa Cash	Kredi		Görüşmeyi Yaptıran Clerk				
					Misafir Guest	Persone l Staff					
İsim/İmza		Name/Signature		Toplam Total	Toplam Total	Toplam Total	Toplam Total				

Form 1: Manuel ücretlendirme formu

Ancak, bilgisayar sisteminin kullanıldığı otellerde bulunan tam otomatik telefon santrallerinde, telefon görüşme ücretleri önceden yüklendiği için konukların yapmış oldukları şehir içi, şehirler arası ve uluslar arası telefon görüşmelerinin süresi, tarihi ve görüşme ücreti otomatik olarak hesaplanır (Form 2). Ön kasa bu görüşmeleri bilgisayar ortamında izler. Oda numaralarına ve konuk ismine göre konuk hesabına aktarır

Date :14/09/2000

Phone Communication List Page: 1

Date	Time	Telş	Kont	T	Cal.Time	Called Number	Amount	Remark	Post
14/09/2000	13:57	100		3	N 00:01:00	02122174431	525,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:55	100		1	N 00:00:35	02122274431	175,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:54	880		1	L 00:00:47	4554979	175,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:50	808		2	L 00:01:47	4552325	350,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:47	100		5	N 00:00:47	05424073523	875,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:40	603		6	N 00:00:56	05325080622	1,050,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:29	609		1	L 00:00:48	4133430	175,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:19	607		1	L 00:00:56	4139969	175,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:14	100		2	N 00:00:39	02122174431	350,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:11	607		2	L 00:01:21	4120722	350,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:10	607		1	L 00:00:20	4120721	175,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:08	607		2	L 00:01:20	4111456	350,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:03	607		2	L 00:01:52	4126437	350,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:02	609		2	L 00:01:36	4113550	350,000	Office Unpos	
14/09/2000	12:56	603		15	N 00:01:50	05325080622	2,625,000	Office Unpos	
14/09/2000	12:41	607		9	N 00:01:13	05325105939	1,575,000	Office Unpos	
14/09/2000	12:37	680		1	L 00:00:36	4670112	175,000	Office Unpos	
14/09/2000	12:34	609		3	L 00:01:40	2454300	525,000	Office Unpos	

TOPLAM : 10,325,000 i Enter / Esc-Exit ü

- MOD ↵

Form 2: Ücretlendirme formu (bilgisayar çıktısı)

İşletme çalışanlarının iş görüşmeleri ve iş dışı görüşmeleri ile konukların ücretli olarak (peşin, kredi kartı, kredili) yaptıkları görüşmelerin raporları da (Housecall Raporu) ayrı formlarda hazırlanır ve ön büro müdürlüğüne verilir (Form 3).

..... OTELİ							
ARAMALAR LİSTESİ (HOUSECALL LIST Tarih .../.../..... Gün							
Oda Nu	Görevi	Soyadı-Adı	Aranan		Konuk	Otel	Nedeni
			Şehir	Telefon			

Form 3: Housecall formu

Uluslar arası ve Türkiye’de (alfabetik ve nümerik) telefon kodları

Telefon görüşmelerinde yanlış anlamaların ve hataların ortadan kaldırılması için bazen kelimelerin hecelenmesi hatta harf harf söylenmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Bu gibi durumlarda Türkiye’de ve Uluslar arası kullanılan kodlama tabloları kullanılmalıdır.

TÜRKİYEDE KULLANILAN KODLAMA TABLOSU

A= Ankara	G=Giresun	M=Malatya	Ş=Şile
B=Bursa	H=Hakkari	N=Nevşehir	T=Trabzon
C=Ceyhan	I=İlgaz	O=Ordu	U=Uşak
Ç=Çanakkale	İ=İzmir	Ö=Ödemiş	Ü=Ünye
D=Denizli	J=Japonya	P=Polatlı	V=Van
E=Edirne	K=Kayseri	R=Rize	Y=Yozgat
F=Fatih	L=Lüleburgaz	S=Sivas	Z=Zonguldak

ULUSLAR ARASI KULLANILAN KODLAMA TABLOSU

A= Amsterdam	H=Havana	O=Oslo	V=Valencia
B=Baltimore	I=Italia	P=Paris	W=Washington
C=Casablanca	J=Jerusalem	Q=Quebeck	X=Xanthippe
D=Denmark	K=Kilogramme	R=Rome	Y=Yokohama
E=Edison	L=Liverpool	S=Sandiago	Z=Zürich
F=Florida	M=Madagaskar	T=Tripoli	
G=Gallipoli	N=New York	U=Upsala	

Telefonla uyandırma hizmeti

Konukların uyandırılmak istedikleri herhangi bir saatte uyandırılmaları yönünde verilen hizmettir. Bu hizmet, uyandırma cetveli formuna konukların uyandırılmak istenilen saatleri her gün için ayrı olmak üzere iki nüsha olarak düzenlenir. Uyandırma cetveli formunun bir nüshası resepsiyona verilir, diğer nüshası (kopyası) da santralde kalır.

Uyandırılmak istenen konuklar, uyandırma cetveli formuna göre santral operatörü tarafından daha önceden belirlenen saatte uyandırılır. Uyandırılan konunun cetveldeki oda numarası hizasına “uyandırıldı” notu düşülür. Cevap alınamayan odalara tekrar telefon edilerek uyandırılması sağlanır. Eğer ikinci kez cevap alınamaz ve uyandırma işlemi gerçekleştirilemezse, uyandırma cetveli formuna “uyanmadı” notu düşülür ve oda numarası resepsiyona bildirilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Gelen telefonlara cevap veriniz.➤ İlgili kişilerin ve birimlerin telefon görüşmelerini sağlayınız.➤ Görüşmek istemeyenlere telefon bağlamayınız.➤ Bulunmayan konukların mesajlarını alınız.➤ Uyandırma hizmeti veriniz.➤ Telefon fişi düzenleyiniz.➤ Telefon görüşmeleriyle ilgili rapor hazırlayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Arayanı bekletmeyiniz.➤ Dikkatli olunuz.➤ İkna edici olunuz➤ Mesajları mutlaka yazınız.➤ Uyandırma saatine dikkat ediniz.➤ Ücretlendirmeye dikkat ediniz.➤ Görüşmeleri kaydetmeyi unutmayınız.

KONTROL LİSTESİ

Bir arkadaşınızla birlikte yaptığınız uygulamayı değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

İşlem Basamakları	Evet	Hayır
1. Malzeme ve araç-gereç hazırladın mı? (Bilgisayar, telefon, kâğıt, kalem vb.)		
2. Gelen telefonu yanıtladın mı?		
3. Arayanı selâmladın mı?		
4. İşletmeyi ve kendini tanıttın mı?		
5. Önemli noktaları not ettin mi?		
6. Bilgiyi kontrol (sözlü teyit) ettin mi?		
7. Gerekli yanıtları verdin mi?		
8. Görüşmeyi teşekkür ederek bitirdin mi?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
1. Mesleğine uygun kıyafet giydin mi?		
2. Çalışma alanını düzenli kullandın mı?		
3. Uygun belgeleri seçip ve kullandın mı?		
4. Zamanı iyi kullandın mı?		

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorularda doğru olan seçeneği daire (O) içerisine alarak işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi santral bölümünün üstlendiği görevlerden biri **değildir**?
 - A) Telefon transferi
 - B) Mesaj alma
 - C) Uyandırma
 - D) Telefon ücretlerini tahsil etme
2. Gelen telefon cevaplandırılırken neden ilk olarak arayan selâmlanmalıdır?
 - A) Zorunlu olduğumuz için
 - B) Arayanı memnuniyetle kabul ettiğimizi göstermek için
 - C) Kural olduğu için
 - D) İsteğini öğrenmek için
3. Telefonla bilgi alınırken, neden bilgiler arayana tekrar edilerek sözlü teyit yapılır?
 - A) Bilgilerin yanlış anlaşılmasını engellemek için
 - B) Not almayı kolaylaştırmak için
 - C) Soru sorabilmek için
 - D) Kayıt etmeyi kolaylaştırmak için
4. Otel işletmelerinde dışarıdan gelen telefonlara cevap verme süresi, maksimum ne kadardır?
 - A) 5 saniye (bir çalma)
 - B) 10 saniye (iki çalma)
 - C) 15 saniye (üç çalma)
 - D) 20 saniye (dört çalma)
5. Telefonda beklemeye alınan kişiye, neden her 30 saniyede, geri dönülüp bilgi verilmelidir?
 - A) Telefonu kapatmaması için
 - B) Üzmemek için
 - C) Arayanı unutmadığımızı göstermek için
 - D) Kazanmak için
6. Otel çalışanlarının iş görüşmeleri ve iş dışı görüşmeleri ile konukların ücretli olarak (peşin, kredi kartı, kredili) yaptıkları görüşmeleri kaydetmek için ne yapılır?
 - A) Housecall raporu
 - B) Ön büro raporu
 - C) Satış raporu
 - D) Gelir raporu

-
7. Yanlış anlamaların ve hataların ortadan kaldırılması için telefon görüşmelerinde bazen kelimelerin hecelenmesi, hatta harf harf söylenmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Böyle durumlarda ne yapılmalıdır?
- A) Kontrol
 - B) Heceleme
 - C) Düzeltme
 - D) Kodlama
8. Uyandırma talebinde bulunan konuk, ikinci kez aramada da cevap vermiyorsa, ne yapılır?
- A) Tekrar aranır
 - B) Oda numarası resepsiyona bildirilir
 - C) Uyandırma iptal edilir
 - D) Başka bir saatte uyandırılır

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

AMAÇ

Bu faaliyet ile, gerekli ortam sağlandığında, konuk mesajlarını alma ve iletme işlemlerini, tekniğine uygun olarak yapabileceksiniz

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki konaklama işletmelerine giderek telefon operatörünün konuk mesajlarını alma ve mesajları ilgiliye iletme yöntemlerini gözlemleyiniz.
- Gözlemlerinizi not ederek raporlaştırınız. Temin ettiğiniz mesaj formlarını sınıf ortamında konuk ve santral görevlisi canlandırması yaparak doldurunuz.

2. MESAJ ALMA VE İLETME

2.1. Mesajın Tanımı, Önemi ve Özellikleri

Mesaj, konukla doğrudan iletişim sağlanamadığı durumlarda daha sonra iletmek üzere alınan her türlü mektup, telgraf, faks, kargo telefon ve bilgilerdir.

Mesajların alınması ve iletilmesi ön büronun en önemli bir konudur. Yanlış iletilen veya zamanında iletilmeyen bir mesaj misafirin olumsuz tepkisine neden olacaktır.

Mesajlar şahsen, telefon veya posta ile veya diğer iletişim araçlarıyla (örneğin günümüzde yaygın olarak kullanılan internet ortamında e-posta (e-mail) olarak) iletilir. Önemli olan hangi yöntemle olursa olsun mesajın zaman kaybetmeden misafire ulaştırılmasıdır. Mesajı bırakanlar, misafirlerin kendileri, arkadaşları, akrabaları veya ileride otelin misafiri olacak kişiler olabilir. Eğer sözlü bir mesaj bırakılmış ise yapılacak ilk iş o mesajı yazılı hale getirmektir. Çünkü, yazılı mesajlar kalıcıdır, doğruluk oranı yüksektir ve detaylar unutulmaz. Sözlü mesajlar iletilmeyebilir, değiştirilebilir, önemli detaylar unutulabilir veya doğruluğu kontrol edilemez.

Mesaj alınırken;

- Mesajın kime verileceğini belirleyiniz
- Mesajı kısa ve öz yazınız
- Doğru ve okunaklı yazınız
- Mesajları detaylı bir şekilde yazınız
- Aldığınız mesajı karşı tarafa tekrar ediniz
- Mesajı mümkün olduğu kadar çabuk iletiniz
- Alıcının mesajı anlayıp anlamadığını kontrol ediniz

2.2. Konuk Mesajlarının Alınması ve İletilmesi

Konuk mesajları alınırken aşağıda sıralanan bilgiler mesaj formuna kayıt edilmelidir

- Mesajın kime geldiği, adı, soyadı ve oda numarası
- Mesajın alındığı saat ve tarih
- Mesajı bırakan kişinin adı, telefonu ve firma adı vb.
- Arama şekli (telefon, şahsen vb.)
- Mesajın önem derecesi (acil, süreli vb.)
- Mesajı alan görevlinin adı, soyadı ve parafı
- Mesajı bırakan kişinin tekrar arayıp aramayacağı
- Mesaj metni

<u>MESAJ FORMU</u>		
(MESSAGE)		
Date/ Tarih		
Mrs./Mr. Bay/Bayan		Room/Oda
Mrs./Mr. Bay/Bayan		
Company/Şirket		Time/Saat
Called You Aradılar	Will Call Again Tekrar Arayacaklar	
Came to See You Uğradılar	Will Come Again Tekrar Uğrayacaklar	
Please Call Back Lütfen Arayın	Urgent Acil	
Your Message / Mesajımız		
.....		
.....		
Received by / Mesajı Alan		
Signature / İmza		

Form 4: Mesaj formu

Mesajlar konaklama işletmelerinde mesaj metnine kayıt edilmektedir. Mesaj formu, mesajın eksiksiz alınabilmesi ve mesaj alana kolaylık sağlaması bakımından yararlıdır. Mesaj alındıktan sonra misafire iletilmek üzere, oda anahtarlığına konur veya bellboy ile odaya gönderilir. Çok acele ve önemli mesajlar derhal iletilmeli, konuk telefona cevap vermiyorsa otel içinde aranıp bulunmaya çalışılmalıdır. Konuk otel dışında ise acele mesajın bir kopyası anahtar gözüne, bir kopyası da odasına konur.

Telefon veya ziyaretçi bekleyen bir konuk resepsiyona bir not bırakarak, kendisini nerede bulabileceklerini belirtmek için ayrı bir mesaj formu doldurur (Form 5). Konuk otelin hangi salonunda ise üzerine işaretler, ismini ve oda numarasını yazarak resepsiyona verir. Müşteri arandığı zaman mesajda yazan bölüm aranarak konuk haberdar edilir. Böylece telefon veya ziyaretçi bekleyen konuk kısa zamanda otel içerisinde bulunup kendisine haber verilir.

..... OTELİ

SİZİ NEREDE BULABİLİRİZ? WHERE CAN WE FIND YOU?

İsim/Name..... Oda/Room No
Saat den Saate Fromhr To.....hr
Tarih/Date

-----*-----*-----*-----*-----*-----*-----*-----*-----*-----*

Plaj	()	The Beach
Yüzme Havuzu	()	Swimming Pool
Sağlık Merkezi	()	Health Club
Teras Restaurant	()	Terrace Restaurant
Artemis Restaurant	()	Artemis Restaurant
Lobi	()	Lobby
Alışveriş Merkezi	()	Shopping Center
Tenis Kortu	()	Tennis Court
Oyun Salonu	()	Game Room

Odanıza döndüğünüzde lütfen resepsiyona haber veriniz.
Please inform the reception when you return to your room.

Form 5: Sizi nerede bulabiliriz

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Mesaj alma formu düzenleyiniz.➤ Formu bellboya veriniz.➤ Konuk mesajlarının iletilmesini sağlayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Tekniğine uygun olarak mesaj formunu doldurunuz.➤ Formu düzgün ve okunaklı yazınız.➤ Mesajın konuğa ulaştığını kontrol ediniz.

Bir arkadaşınızla birlikte, yaptığınız uygulamayı değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

KONTROL LİSTESİ

İşlem Basamakları	Evet	Hayır
1. Malzeme ve araç-gereç hazırladın mı? (Bilgisayar, telefon, Mesaj formu, kalem.)		
2. Gelen telefonu yanıtladın mı?		
3. Arayanı selamladın mı?		
4. İşletmeyi ve kendini tanıttın mı?		
5. Mesajın kime verileceğini belirledin mi?		
6. Mesajı detaylı bir şekilde yazdın mı? (Mesaj formu)		
7. Bilgiyi kontrol (sözlü teyit) ettin mi?		
8. Mesajı mümkün olduğunca çabuk ilettiler mi?		
9. Alıcının mesajı anladığını kontrol ettin mi?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
1. Mesleğine uygun kıyafet giydin mi?		
2. Çalışma alanını düzenli kullandın mı?		
3. Uygun belgeleri seçip ve kullandın mı?		
4. Zamanı iyi kullandın mı?		

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A- Aşağıdaki boşlukları doldurunuz

1. Mesaj, konukla doğrudan iletişim sağlanamadığı durumlarda daha sonra iletmek üzere alınan her türlü..... oluşur.
2. Yanlış veya eksik iletilen mesaj konuğun tepkisine neden olacaktır.
3. Eğer sözlü bir mesaj bırakılmış ise yapılacak ilk iş o mesajı getirmektir.
4. Sözlü mesajlar iletmeyebilir, değiştirilebilir, unutulabilir veya kontrol edilemez.
5. Mesaj alındıktan sonra misafire iletmek üzere oda anahtarlığına konur veya bellboy ile gönderilir.

B-Aşağıdakilerden doğru olana (D), yanlış olana (Y) yazınız.

6. () Mesajların alınması ve iletilmesi ön büronun en önemli işlevlerinden birisidir.
7. () Önemli olan hangi yöntemle olursa olsun mesajın zaman kaybetmeden misafire ulaştırılmasıdır.
8. () Acele mesajlar, yazmayı beklemeden konuğa ulaştırılmalıdır.
9. () Mesajın alındığı tarih ve saat önemli değildir.
10. () Mesaj alırken sözlü teyit yapılmalıdır.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 3

AMAÇ

Bu faaliyet ile, gerekli ortam sağlandığında, departman mesajlarını alma ve iletme işlemlerini tekniğine uygun olarak, yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki konaklama işletmelerine giderek telefon operatörünün departman mesajlarını alma ve mesajları ilgiliye iletme yöntemlerini gözlemleyiniz. Gözlemlerinizi not ederek raporlaştırınız. Temin ettiğiniz mesaj formlarını sınıf ortamında canlandırma yaparak doldurunuz.

3. DEPARTMAN MESAJLARI

3.1. Departman Amirlerinin Mesajlarını Alma

Departman amirlerinin otelde bulunmaması veya ulaşılamaması gibi durumlarda daha sonra iletmek üzere alınan her türlü posta, telgraf, telefon ve bilgilerdir.

Mesajların kurallarına uygun olarak alınması, kaydedilmesi ve en kısa sürede ilgili kişiye iletilmesi esastır.

Mesajların alınması ve iletilmesi için bakınız “Öğrenme Faaliyeti 2”

İşletme çalışanlarına mesai saatleri içerisinde dışarıdan gelen telefonların çok acil (sağlık, yangın, sel. kaza vb.) olmadıkça bağlanmaması otel yönetimince alınmış bir karar olarak uygulanabilir. Personele gelen telefonlar, otel işleyişini aksatmaması şartıyla ilgiliye aktarılabilir veya mesajı dikkatlice alınarak kendilerine ulaştırılır.

Santralde telefon operatörü tarafından not alınması gereken mesajlar vardır. Bu tür mesajlar her zaman dikkatle yazılmalıdır. Eğer ilgili bölüm meşgul ise veya cevap veremiyorsa operatörün hattı müsait birisine bağlaması gerekir. Eğer bu da mümkün değilse operatör, arayanın numarasını almalı ve bir süre sonra telefon açmasını istemeli ya da aranan kişiye bu mesajı en kısa sürede ulaştırmalıdır.

3.2. Mesajların Zamanında İletilmesi

Özellikle departman amirlerine gelen mesajların en kısa zamanda ve doğru olarak iletilmesi otelin işleyişi ve hizmetin akışı açısından çok önemlidir (Resim 4). Bu mesajlar; kayıt, ziyaret ve satış bölümü ile ilgili potansiyel işler hakkında olabilir. Zamanında iletilmemesi otel işleyişinde aksaklıklara ve iş kaybına neden olabilir.



Resim 4: Mesajın iletilmesi

Konukların veya potansiyel konukların kaybına ve işletmeyi tercih etmemelerine neden olabilir.

Bu nedenle alınan mesajlar açık ve net bir şekilde mesaj formuna yazılmalı, gecikmeden departman amirlerine iletilmelidir.

Bazı işletmelerde, departman amirlerine ve yönetimce belirlenen kişilere verilen sesli uyarı cihazları da kullanılmaktadır. Aranılan kişiye dahili numarasından ulaşamıyorsa santralden sesli uyarı gönderilir. Uyarıyı alan kişi derhal en yakın telefona giderek santrali arar. Santral memuru gerekli açıklamayı yapar ve mesajı iletir.

Bu sistem (Blip Sistemi) büyük otellerde ve özellikle tatil köylerinde personelle iletişim kurmada son derece pratiktir.

Günümüzde blip sistemi yerine bu tür işletmelerde telsiz ve telsiz telefonlar da yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu sayede işletme içerisinde her yerde kolayca iletişim sağlanabilmektedir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Mesaj alma formu düzenleyiniz.➤ Formu ilgili departman amirine iletiniz.➤ Takip ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Formu düzgün ve okunaklı yazınız.➤ Tekniğine uygun olarak aldığınız mesajı iletiniz.➤ Mesajın iletildiğinden emin olunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdakilerden doğru olana (D), yanlış olana (Y) yazınız.

1. Departman amirlerinin otelde bulunmaması veya ulaşılabilmesi gibi durumlarda daha sonra iletilmek üzere mesajları alınır.
2. Mesajların kurallarına uygun olarak alınması, kaydedilmesi ve en kısa sürede ilgili kişiye iletilmesi esastır.
3. Departman amirlerine gelen mesajlar bir gün sonra da iletilebilir.
4. Departman amirlerine gelen mesajların zamanında iletilmemesi otel işleyişinde aksaklıklara ve iş kaybına neden olabilir.
5. Sesli uyarı sistemiyle (Blip sistemi) ilgiliye çok daha kolay ulaşılır.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız konularla ilgili öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız. Cevaplarınızın hepsi doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

İşlem Basamakları	Evet	Hayır
Mesleki Uygunluk ve Kıyafet		
1. İş standartlarına uygun kıyafet giydi mi? (Departman		
2. Fiziksel görünüm uygun mu? (Kişisel bakım ve temizlik)		
Telefonla Gelen Mesajın Alınması ve İletilmesi		
1. Malzeme ve arac-gerec hazırlığı yaptı mı?		
2. Telefona cevap verdi mi?		
3. Arayanla iletişim kurdu mu?		
4. Arayana ait bilgileri aldı mı?		
5. Konuğa ait bilgileri aldı mı?		
6. Mesaj formunu doldurdu mu?		
7. Bilgi tevidini yaptı mı?		
8. Görüşmeyi sonlandırdı mı?		
9. Mesajı konuğa ilette mi?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
1. Çalışma alanını düzenli kullandı mı?		
2. Uygun belgeleri seçerek kullandı mı?		
3. Telefonla konuşma kurallarına uydu mu?		
4. Zamanı iyi kullandı mı?		
Konuk Memnuniyetinin Tespiti		
1. Konukla iletişim kurdu mu?		
2. Konuğun taleplerini karşıladı mı?		

Telefon Hizmetleri modülü, faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgilerin ölçülmesi ve değerlendirilmesi için öğretmeniniz size ölçme aracı uygulayacaktır.

Sizde bu uygulamayı yaparak kendinizi değerlendiriniz. Eksik veya hatalı olduğunuz konularda geri dönünüz.

Telefon Hizmetleri modülünü bitirme değerlendirmesi için öğretmeninizle iletişim kurunuz.

Öğretmen, bu formatı kullanabileceği gibi, zümre öğretmenler kararıyla formatı değiştirebilir veya yeni bir format oluşturabilir.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1 CEVAP ANAHTARI

1.	D
2.	B
3.	A
4.	C
5.	C
6.	A
7.	D
8.	B

ÖĞRENME FAALİYETİ 2 CEVAP ANAHTARI

1.	Mektup, telgraf, faks, telefon ve bilgilerden
2.	Olumsuz
3.	Yazılı hale
4.	Doğruluğu
5.	Odasına
6	D
7	D
8	Y
9	Y
10	D

ÖĞRENME FAALİYETİ 3 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	D
3	Y
4	D
5	D

KAYNAKÇA

- MISIRLI, İrfan. **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara 2001
- MISIRLI, İrfan. **Önbüro**, T.C Turizm Bakanlığı, Ankara 1995
- ŞENER, Burhan **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara 2001
- GÜROL M.- GÜROL, G. **Resepsiyon Muhasebe Tek. ve Uyg.**, MEB Yayınları, Ankara 1991
- DERELİ, Metin **Otel İşletmeciliğinde Önbüro**, Turban Eğitim Başkanlığı, Ankara 1989