



- درخواست برای حضور پزشک / روش های عملیاتی صحیح در برخورد با میهمانان بیمار
- در هنگام تماس با اپراتور تلفن خانه یا واحد مدیریت خدمات در جهت گزارش یک سانحه یا بیماری بهتر است در وهله اول پرسش شود که میهمان دقیقا با چه مشکلی روبرو شده است
- نام تماس گیرنده ، شماره اتاق یا محل سانحه ، بیماری یا نوع آسیب را یادداشت نمائید و بلافاصله مدیر فرانت آفیس یا مدیر داخلی را نسبت به این واقعه آگاه نمائید
- در صورت نیاز به بستری شدن با آمبولانس تماس حاصل شود یا نسبت به نوع وضعیت و شرایط میهمان امکان دارد نیاز به آماده نمودن خودروی هتل باشید
- در صورت درخواست میهمان برای حضور پزشک در هتل :
- ۱- در خصوص درخواست مراجعه پزشک به مدیر اجرایی و مسئول حراست هتل اطلاع و در این خصوص هماهنگی و مشورت شود
 - ۲- همیشه با پزشکی تماس حاصل شود که برای هتل شناخته شده باشد
 - ۳- هزینه ویزیت با پزشک بررسی و متقابلا میهمان را نسبت به آن آگاه نمائید
 - ۴- در صورتی که نسبت به تعرفه پزشک رجوع کننده آگاهی ندارید اجازه دهید در آخر هزینه ویزیت و دیگر مسائل با میهمان یا همراهیان ایشان صحبت شود

- ۵- پزشک را با توجه با اطلاعاتی که دارید نسبت به مشکل میهمان آگاه نمائید و تنها فقط بنا به درخواست ایشان با میهمان ارتباط حاصل نمائید
- ۶- میهمان را از زمان تقریبی که پزشک می تواند حضور و ایشان را معاینه نماید آگاه نمائید
- ۷- در زمان رسیدن پزشک مدیر اجرایی هتل یا مسئول مدیریت خدمات باید ایشان را تا اتاق میهمان یا محل رویداد سانحه همراهی نمایند
- ۸- پس از معاینه پزشک در صورت اینکه نسخه ای برای میهمان صادر شد می توان آن را از طریق خودروی هتل یا تاکسی سرویس تهیه و هزینه آن را در حساب میهمان به صورت هزینه های پرداخت شده اعمال نمود
- ۹- در صورت درخواست میهمان جهت پرداخت هزینه و ثبت در صورت حساب ایشان با گشاده رویی آن را پذیرفته و هزینه آن را در هزینه های پرداخت شده میهمان در فولیو اعمال نمائید
- ۱۰- پس از رفع موضوع واحد روابط عمومی با حسن نیت با میهمان یا همراهان وی تماس و همدردی و جویای وضع ایشان شوند
- ۱۱- می توانید با توجه به سیاست ها و قوانین هتل برای میهمان گل ، میوه و دیگر خدمات ارسال نمایید
- ۱۲- مدیر هتل و مدیر اجرایی باید این موضوع را در دفتر ثبت روادید مدیریت و سرپرست فرانت آفیس هم همچنین در لاگ بوک بخش ثبت نماید
- ۱۳- فراموش نکنید در تمام طول اقامت پرسنل با میهمان همدلی و اهمیت را به ایشان ابراز نمایند

احسان اراضی

کارشناس و مدرس مدیریت هتلداری

www.EhsanArazi.ir