

**»Vse, kar je lepa vzgoja,  
plemeniti; napravi ljudi boljše;  
ustvarja spoštovanje in ljubezen;  
prinaša mir in blaginjo;  
je dragoceno in govori v jeziku vsega sveta.«**

(L. TARQUINI)

## **PRIPOROČILA ZA SOBODAJALCE PRI ODDAJANJU NASTANITVENIH KAPACITET**

### **NAJAVA GOSTOV: TELEFON IN E- POŠTA**

Velikokrat je prvi stik z gostom po telefonu ali e-pošti.

**TELEFON** je naš neviden obraz, zato smo pri telefonskem pogovoru vedno prijazni in vljudni. Trudimo se govoriti čim bolj jasno in razločno v kratkih stavkih.

- Prvo in večno zlato pravilo je **pozdrav in predstavitev sebe** (dober dan, Micka pri telefonu, prosim...) Ker na telefonih nimamo slikic, da bi videli kdo kliče, se moramo navaditi, da se vedno oglasimo vljudno in prijazno.
- Pazljivo poslušamo gosta. Ob vsakem pogovoru moramo gostu posvetiti vso pozornost. Nevljudno je, če se med tem, ko telefoniramo, pogovarjamo še s kom drugim. V primeru, da nimamo časa ali kaj ne vemo, se opravičimo in prosimo za telefonsko številko, ter gosta pokličemo nazaj, ko imamo čas oz. ko vemo želeno informacijo.
- Ob koncu vsakega pogovora ponovimo vsa prejeta sporočila, naročila ali informacijo, tako, da bo gost vedel, da smo ga razumeli. Na ta način se bomo izognili morebitnim nevšečnostim. Priporočljivo je, da imamo pri telefonu pisalo in papir, da si sproti zapisujemo.
- Telefonski pogovor zaključimo z vljudnim pozdravom.

**E-POŠTA** je trenutno najaktualnejši način komuniciranja. Odgovori naj bodo posredovani v najkrajšem možnem času oz. v roku 24 ur. Odgovori naj bodo vljudni in jasni, ter po predpisanih oblikah dopisovanja.

Za lažje komuniciranje z gosti je na zadnji strani osnovni primer e-pošte preveden v angleški, nemški, italijanski in hrvaški jezik.

### **SREČANJE Z GOSTOM**

Odnos do gosta se odraža na različne načine.

Zelo pomemben je prvi vtis: drža, prijeten izraz na obrazu, nasmeh, pogled v oči, osebna urejenost, čvrst stisk roke, pozdrav, pristop, način govora - miren in enakomeren... Prvi vtis zbuja zaupanje in simpatijo. Zavedati se moramo, da nimamo nikoli več druge priložnosti za izboljšanje prvega vtisa. Kaj hitro ga lahko napravimo s pretiranim poudarjanjem sebe ali arogantnim obnašanjem,

agresivnim govorom. V pomoč nam je, če gosta sprejmemo kot prijetnega in simpatičnega. Spremeniti ga ne moremo, v vsakem človeku pa lahko najdemo nekaj pozitivnega.

Pozdrav gostu mora biti vedno prisrčen in z nasmeškom, ki izraža dobrodošlico. Dobro je, da ne pozabimo in spoštujemo navade in običaje dežel iz katerih gost prihaja.

Vsakega gosta pozdravimo najprej mi in ne čakamo, da nas gost pozdravi prvi. (dobro jutro, dober dan, dober večer, lep dan vam voščim...). Prav tako goste pozdravimo ob odhodu (nasvidenje, lahko noč, hvala za obisk, se priporočamo...)

Ob vsakem srečanju z gostom smo pozorni, vljudni, uslužni in prijazni. Nasmešek je sestavni del našega profesionalnega videza.

V našem obnašanju so mnoge prikrite in odkrite kretnje, pogledi in telesni gibi sestavni del komuniciranja, zato bodimo pozorni na svojo govorico telesa.

- Potrudimo se, da bo naš obraz vever in nasmejan,
- Drža naj bo odkrita in sproščena, bodite suvereni in ne vzvišeni. Ne namigujemo z očmi, ne kažimo s prstom in ne uporabljamo drugačnih znamenj, ki bi si jih gostje lahko napačno razlagali (ne držimo rok za hrbtom, ne prekrivamo rok na prsih, ne usmerjamo sklenjenih prstov proti sogovorniku...)

V pogovoru z gostom uporabljamo vljudnostne besede. (Želite prosim, kako vam lahko pomagam, izvolite, hvala, prosim, oprostite, dovolite, ...)

Gostu poskušamo pomagati in mu svetovati, če želi našo pomoč ali kadar presodimo, da našo pomoč potrebuje.

Gostu nudimo vse zelene informacije o rekreaciji, zabavi, dogajanju v kraju in okolici... Če kaj ne vemo, poskušamo izvedeti oz. pridobimo informacijo ali pa ga napotimo do ustanove, kjer bo gost zelene informacije prejel. (lahko kličemo na TD Bohinj ali druge organizacije, kjer bomo zelene informacije dobili)

Gostu moramo vedno zagotoviti storitev, ki jo je plačal in to na pričakovani kakovostni ravni. Če gosta zaradi objektivnih razlogov oškodujemo, se mu opravičimo in mu povrnemo škodo.

Gostu posredujemo samo prave in poštene informacije – pretirana hvala naših storitev je lahko zelo škodljiva, saj potem ne moremo izpolniti gostovih pričakovanj.

### **ODDAJALEC GOSTU V APARTMAJU OZ. SOBI ZAGOTAVLJA**

V vsakem apartmaju, sobi oz. počitniški hiši morajo biti na vidnem mestu nameščeni ceniki, hišni red, kontaktni podatki lastnika ter vsa potrebna navodila (uporaba TV-ja, pomivalnega ali pralnega stroja, sefa, podatki za WiFi ...). Priporočljive so informativne mape, v katere priložimo vse potrebne informacije. Ves informativni material je na voljo na recepciji TD Bohinj.

Pri večdnevem bivanju gostov je priporočljivo, da jih postrežemo z lokalnimi specialitetami, pijačo, pecivom... To spada k dobrodošlici gostov in tega ne zaračunavamo. S tem izkažemo gostoljubnost gostu in je lahko dobra reklama.

Goste obvezno obveščamo o vseh popustih in akcijah, ki so trenutno na voljo. Obvestimo jih o Kartici Julijske Alpe: Bohinj, o vseh aktualnih dogodkih in prireditvah ki se dogajajo. Goste nagovorimo in spodbujamo za obisk prireditev in ostalih dogodkov. Gostom natisnemo program tedenskih dogodkov, predlagamo jim izlete in kraje katere naj obišejo.

Nastanitveni objekti (enote) morajo ustrezati vsem predpisom določenim s strani države. Ustrezno registracijo (s.p., dopolnilno dejavnost, vpis v register), realno kategorizacijo, prijavno knjigo gostov (lahko tudi elektronska), ustrezne označbe - kategorizacijsko tablo (zvezdice ali jabolka), kontakti, na katerih je lastnik dosegljiv. Tabla z označeno kategorijo nastanitve, obratovalni čas in kontakti lastnika morajo biti nameščeni na vidnem mestu objekta.

### **ODHOD GOSTA**

Sobodajalec gostu izda račun, ki je narejen v kopiji. Original računa dobi gost, kopija ostane sobodajalcu za arhiv. Na računu mora biti zaporedna številka računa (številke si morajo slediti v zaporedju), datum izdaje računa, kraj izdaje računa, naslov izdajatelja, prejemnik, točno razvidna storitve (nočitev, zajtrk, tur. taksa, ostalo,...) ki se zaračunavajo gostu. Na računu je obvezna še klavzula o ddv in podpis.

V primeru, da gost želi plačati storitve na recepciji TD Bohinj (zaradi možnosti plačila s kreditno kartico ali paketa), od njega pred odhodom zahtevamo kopijo računa oziroma potrdilo o plačilu storitev. V primeru neplačila računa sobodajalec odgovarja sam za nastalo škodo.

Gost lahko za plačilo storitve predloži voucher (naročilnico). Na voucherju preverimo ali so vse koriščene storitve plačane (vključno s turistično takso), v nasprotnem primeru tur. takso in dodatne storitve gost plača pri sobodajalcu ali na recepciji TD Bohinj.

Voucher mora biti napisan v kopiji, z zaporedno številko, in žigom. Voucher nadomešča račun, in ga ob obračunu oddamo na recepciji TD Bohinj, na podlagi katerega TD Bohinj izstavi račun koristniku in sobodajalcu plača storitve.

### **ODNOS ODDAJALCA NASTANITVENIH KAPACITET DO TD-BOHINJ**

**Goste prijavimo** tako, da podatke gostov pošljemo po elektronski pošti ali pa jih osebno prinesemo na recepcijo TD Bohinj, gostom pa dokumente takoj vrnemo. Prijavnice morajo biti oddane recepciji TD Bohinj najkasneje v 12 urah po prihodu gosta. Na prijavnici morajo biti izpolnjene vse rubrike (ime in priimek, datum in kraj rojstva, spol, državljanstvo, številka osebne dokumenta in vrsta dokumenta – osebna izkaznica, potni list...). Zapisan mora biti tudi datum odhoda gosta (če se ta spremeni zaradi predčasnega ali kasnejšega odhoda gosta to sporočimo recepciji TD Bohinj, da se popravi v evidenci AJ PES).

Rezervacije, ki jih sprejemamo doma preko telefona ali e-pošte ažurno sporočamo na recepcijo TD Bohinj, da ne prihaja do podvajanja rezervacij in "overbookinga" za isti termin.

Predvsem v času poletne sezone telefonsko ali po e-pošti redno - dnevno sporočamo proste kapacitete na TD Bohinj. Po telefonu se predstavimo, povemo točno kateri apartma ali soba je prosta. Nekateri novo zaposleni študentje namreč vseh kapacitet in sobodajalcev ne poznajo.

Sobodajalec mora poravnati svoje obveznosti na TD Bohinj dvakrat mesečno (akontacijo dohodnine, turistično takso, provizijo). Osnova za obračun je prijavna knjiga gostov in kopije računov, ki so bili izstavljeni gostom. Vso odgovornost za pravilno izstavljen račun in pravočasni obračun nosi sobodajalec sam.

Zaradi povečanega porasta turizma smo za kooperante in člane določili **uradne ure za obračune**, svetovanje in pomoč. Da bi izboljšali naš servis in komunikacijo med nami in sobodajalci, vse cenjene kooperante naprošamo, da se zaradi lažje organizacije držijo uradnih ur za obračune, ki potekajo od ponedeljka do petka od 11. do 12. ure in od 17. do 19. ure. Sobote, nedelje in

praznike zaradi povečanega obsega dela obračunov in svetovanja ne bo mogoče izvajati.

Zaželeno je obveščanje TD Bohinj o morebitnih ponudbah, ki jih pripravlja sobodajalec, o spremembah pri nastanitvenih kapacitetah (v primeru adaptacije). Posredovanje predlogov in idej za izboljšanje storitev, ki jih opravlja TD Bohinj.

Udeležujemo se delavnic, tečajev, strokovnih predavanj in izletov, ki so organizirane s strani TD Bohinj, ker tako skrbimo za večjo izobraženost in strokovnost na področju oddajanja zasebnih nastanitev.

### **CILJ VSEH**

Današnji gosti so vse bolj izobraženi in razgledani in s tem bolj zahtevni in kritični do ponudbe in kvalitete storitev. Obiščejo nas polni pričakovanj z željo po sprostitvi, zabavi in v pričakovanju novih doživetij.

Vsi si želimo, da bi gostje od nas odhajali zadovoljni, polni novih doživetij, vtisov, spočiti in z novo energijo. Le taki gostje so bodo vračali nazaj. Velikokrat so zato potrebne malenkosti, ki jih dosežemo tudi z načinom obnašanja in prijaznostjo.

V veliki izbiri ponudbe, ki je na razpolago, se gost večinoma ne znajde in zato še bolj potrebuje nasvet glede izbire produkta. Še bolj pa išče pristen in prijazen človeški odnos, ki mu ga lahko nudi vsak sobodajalec, ki so mu vsakodnevnost stiki z gosti v veselje.

Potruditi se moramo, da bodo gostje odnesli prenovljeno in sproščeno telo in um, ter seveda prijetne spomine, ki jih bodo v prihodnosti pripeljali nazaj k nam.

Z konec pa še misel ene naše dolgoletne uspešne oddajalke:  
Svet je velik, nikomur ni treba priti prav k nam, gre tja, kjer ga bodo znali privabiti in pogostiti.

**» Če pogosto in veliko deliš z drugimi ....  
če se zaveš, da je vsaj en človek zaradi tebe bolje živel - to pomeni, da ti je uspelo.«**

(R.W.EMERSON)

Turistično društvo Bohinj

## PRIMER DOPISOVANJA PO E-POŠTI :

SLO:

Spoštovana gospa /gospod.....

zahvaljujemo se za povpraševanje in vam sporočamo, da vam v času od .....do.....lahko rezerviramo sobo/ apartma za .....(število oseb). Cena za dnevni najem sobe / apartmaja znaša .....€, na voljo je zajtrk po ceni .....€. Turistična taksa po osebi znaša za odrasle 2 €, za otroke od 7 do 18 let 1 €/dan.

Bohinj ponuja veliko možnosti za prijetno in pestro bivanje. Kot gost naše hiše imate možnost koristiti določene popuste z nakupom Kartice gost Bohinja, več informacij vam bodo z veseljem posredovali v našem Turističnem biroju, oziroma jih najdete na [www.tdbohinj.si](http://www.tdbohinj.si)

Bohinj ima tudi pester program prireditvev, več informacij dobite na <https://tdbohinj.si/prireditve-bohinj/>

Prosimo vas, da nam vašo odločitev /potrditev rezervacije pismeno sporočite v roku 2 dni. S prisrčnimi pozdravi,

NEM:

Sehr geehrte Frau...../ sehr geehrter Herr.....

wir danken Ihnen für Ihre Anfrage und freuen uns, Ihnen von ..... bis ..... ein Appartement / Zimmer für .....Personen anbieten zu können.

Der Mietpreis pro Tag beträgt .....€, auf Wunsch wird auch Frühstück angeboten, Preis ...€ pro Tag.

Die Kurtaxe wird zusätzlich berechnet und beträgt pro Tag 2 € für Erwachsene und 1 € für Kinder von 7 bis 18 Jahren.

Bohinj bietet viele Möglichkeiten für einen schönen und abwechslungsreichen Aufenthalt. Als unser Gast erhalten Sie beim Kauf der Bohinjer Gästekarte zahlreiche Ermäßigungen. Mehr Informationen dazu gibt Ihnen gerne unser Verkehrsamt oder finden Sie im Internet unter [www.tdbohinj.si](http://www.tdbohinj.si)

Bohinj bietet auch ein umfangreiches Veranstaltungsprogramm an, mehr Informationen dazu erhalten Sie <https://tdbohinj.si/prireditve-bohinj/>

Wir bitten Sie, uns Ihre Entscheidung bzw. die Bestätigung der Reservierung bis .....schriftlich mitzuteilen.

Mit herzlichen Grüßen,

ANG:

Dear Sir or Madam.....,

We would like to thank you for your enquiry. In reply to your letter, we would like to inform you, that we can book the room/apartment for you on requested dates, from .....till .....for .....persons.

The price for the room/apartment per day is .....€. We can offer you breakfast for....€ per day.

Turist tax is 2€ for adults an 1€ for children between 7 and 18 per day.

Bohinj offers so many possibilities for enjoyable holidays and as a guest of our house, you will have a possibility to buy special Bohinj's guest card. With this card you will be able to choose from many great offers and discounts. Bohinj is also a place of varius colourfull and traditional events, that will fullfill your stay with us. More informations will be given at Tourist office or online: [www.tdbohinj.si](http://www.tdbohinj.si)

We look forward to receiving your (written)confirmation in 2 days.

Best regards,

ITA:

Gentile signora / signore .....

La ringraziamo per la Sua inchiesta e La informiamo che nel periodo dal ..... al .....

possiamo prenotare una camera / un appartamento per ..... (persone)

Il prezzo per l'affitto giornaliero della camera / dell'appartamento è di ..... €, a disposizione con colazione al prezzo di ..... €.

La tassa di soggiorno è di 2 € per gli adulti e di 1 €/giorno per i bambini dai 7 ai 18 anni.

Bohinj offre innumerevoli possibilità per una permanenza piacevole e svariata. Come ospite della nostra casa ha a disposizione alcune riduzioni con l'acquisto della Tessera ospite di Bohinj. Può ricevere ulteriori informazioni nel nostro ufficio turistico o può trovarle su [www.tdbohinj.si](http://www.tdbohinj.si)

Bohinj dispone anche di un ricco programma d'eventi. Più informazioni su <https://tdbohinj.si/prireditve-bohinj/>

La chiediamo gentilmente di confermare la Sua decisione/prenotazione per iscritto entro due giorni.

Cordiali saluti,

HRV:

Poštovana gospođa /gospodin.....,

zahvaljujemo Vam se za vaš upit i javljamo Vam da je u razdoblju od  
.....do.....možemo rezervirati sobu/ apartman za .....(broj osoba).

Cijena za dnevni najam sobe / apartmaja iznosi.....€, a moguć je i doručak po cijeni  
.....€.

Turistička taksa po osobi iznosi za odrasle 2€ na dan, za djecu od 7 do 18 godina 1€/dan.

Bohinj nudi mnoštvo mogućnosti za ugodan i zanimljiv boravak. Kao naš gost imate mogućnost korištenja određene popuste ukoliko kupite Karticu Gost Bohinja. Više informacija možete saznati na našem turističkom centru ili ih nađete na internet stranici [www.tdbohinj.si](http://www.tdbohinj.si)

Bohinj nudi bogat program događaja .Više informacija o događajima u Bohinju možete dobiti na internet stranici <https://tdbohinj.si/prireditve-bohinj/>

Molimo Vas, da nam Vašu odluku / potvrdu rezervacije javite pismeno u roku 2 dana.

Srdačan pozdrav,

Pripravilo:

Turistično društvo Bohinj,  
Ribčev Laz, 01.01.2020