LONDINER – PORTÁS GÖRÖG

Tartalom

A londíner szakma

1.1 Bevezetés a londíner szakmába

1.1.1 Személyes tulajdonságok és megjelenésre vonatkozó elvárások a londíner szakmában

1.1.2 A kommunikációs szerepköre a londínernek

1.2 Segít az érkező vendégeknek

1.2.1 Felkészül a vendégek fogadására és eleget tesz az egyéb kéréseknek

1.2.2 Segít az érkező vendégeknek és a szobájukba kíséri őket

1.2.3 A szálloda szabályzata a poggyászokat illetően

1.2.4 Egészségvédelem és biztonsági előírások a munka során

1.3 Segít a távozó vendégeknek

1.3.1 Kezeli a távozó vendégek poggyászát és eleget tesz az egyéb poggyászokra vonatkozó kéréseknek

1.3.2 Irányítja a hotelen belüli, csomag tárolást

1.4 Segítséget nyújt a többi osztálynak

1.4.1 Segít a szoba-szervíznek

1.4.2 Futár szolgálatokat lát el

1.4.3 Sűrgős takarításban segít

1.4.4 Sűrgősségi esetekben segít

1.4.5 Zavaros helyzeket kezel

1.5 Recepciós szerep

1.5.1. Üzeneteket vesz át és továbbít a vendégek felé

1.5.2 Intézi a vendégek ébresztő hívását (telefonos ébresztését)

1.5.3 Megszervezi a vendégek utazását a tartózkodásuk alatt

1.5.4 Megszervezi a távozó vendégek utazását

1.5.5 Megszervezi a csomagok összeszedését a szobákból

1.5.6 Vendég megkeresése

1.5.7 Vendégtájékoztatót készít

1.5.8 Eleget tesz a vendég további igényeinek

1.

**A londíner szakma leírása**

**Bevezetés**

A londiner szakmája, az egyik legfontosabb szakma a szálloda iparban, abban az értelemben, hogy a szállodai személyzet tagjaként a vendégekkel, közvetlen és folyamatos kapcsolatot tart. Néhányan tévesen, úgy gondolják, hogy ez a szakma alacsonyabb rendű, mint a többi a szállodaiparban és kevésbé nehéz, ezért alacsonyabb képzettséggel is betölthető. Bardi (2003) szerint, “a londiner szerepe ott kezdődik, ahol a számítógépre épített ingatlan-gazdálkodási rendszernek vége és egy vendéglátói pari link szálláshely és a vendég között. Ő a biztosítéka a jól üzemelő szálláshelynek.

A londinerek beletartoznak, többek között, az u.n. szállodai egyen szolgáltatásokba, ezzel a legszemélyesebb szolgáltatást nyújtva. Úgy is ismert a szakmájuk, mint “Bell staff”, “Bell boys”, “Bell attendants” és “Bell Hops”, mind a négy kifejezés a csengőre reagáló személyzetre utal.”

**Célok**

Jelen fejezet célja, hogy bemutassa, az alapvető elveket, melyek a londiner szakmához szükségesek. Az alábbiakban kitérünk a módszerekre, melyek a jó személyes kapcsolatok fejlesztéséhez szükségesek, valamint a vendégek igényeihez és elvárásaihoz szükséges feladatok leírására.

**Várt eredmények**

A szakmai anyag elvégzésével a tanuló képes lesz:

* meghatározni a londiner feladatait és a kötelességeit
* személyes tulajdonságok elsajátítására, melyek a londiner szakma feladataihoz szükségesek
* meghatározni, hogy mi szükséges a vendég elégedettségének eléréséhez
* hogyan védje magát munka közben
* megszervezni a vendég érkezését és elutazását
* ébresztő listát csinálni
* hatékonyan kezelni a vendég csomagjait
* információt nyújtani a vendégnek, az igényének megfelelően
* csapatban dolgozni és azt fejleszteni
* külön feladatoknak eleget tenni, amikor arra igény van, mert a londiner munkája a hatékony szolgáltatás része

**Kulcs szavak**

* egyesített szolgáltatások
* fő londiner
* recepció vezető
* recepció
* házon belüli szolgáltatások
* csomag
* londiner személyzet
* vendégnek nyújtott szolgáltatások
* személyekkel való és egyéb kommunikációs képességek
	1. **Bevezetés a londiner szakmába**

A londiner szerepe, az egyik legfontosabb a szállodában, mivel a vendég vele találkozik először és utoljára, a szállodában és a személyzet közül. (Meinzer, 2007). A londinernek általában, eltérő feladatokat kell ellátnia, melyek részei a be és kijelentkezésnek. A legismertebbek:

* érkező és távozó vendégek csomagjainak a kezelése
* érkező és távozó vendégek üdvözlése
* csomagok tárolása a vendégeknek
* a lobbiban való tartózkodás, hogy a kérdésekre válaszoljon
* segít a vendégeknek, ha valamire szükségük van

Egyéb feladatai közé tartozhat, a jegyzetelés, a csomagok és a posta átvétele a vendégekenek, együttműködve a recepcióval, a vendég tájékoztatása a házon belüli szolgáltatásokról. A recepció és a londinerek együtt felelősek a vendég problémáit megoldani és válaszolni a helyi nevezetességeket és rekreációs lehetőségeket illetően. A londíner rendel autót a vendégeknek, foglal jegyet a járatokra vagy a turista utakra, rendel színház jegyet, valamint jegyet a sport eseményekre és más eseményekre ide értve az utazás foglalásokat, , mint a repülőjegy és az éttermi foglalások.

A londíner a vezetőnek tartozik beszámolni, a hozzá tartozó területekről, pl.: a lobbi vagy egyéb más kijelölt munkaterület ahol jogosult dolgozni, az előírásoknak megfelelően.

Ezen túl, a londíner, együtt működik a recepcióval, a vendégek érkezésést és távozását illetően, érvényesíti a szoba jelentést és biztonsági okokból, jelentést tesz a nem kívánatos tényezőkről a lobbyban.

1.1.1 Személyes tulajdonságok és megjelenés

Ahogyan már írtuk, a londíner általában az első személy, aki a vendéggel kapcsolatba lép, ezzel az első benyomást téve a szállodáról és annak a szolgáltatásairól. A londíner állandó és folyamtos kapcsolatot tart fent a vendégekkel ezért bizonyos elvárásoknak eleget kell tennie, melyek őt jellemzik és a szállodát. A londínernek figyelmesnek kell lennie és udvariasnak a vendégekkel, valamint rendezettnek, hogy a munkaköre minden kitételének megfeleljen.

 Felkészülten kell várnia a vendéget, amikor azokat üdvözli, hogy a megfelelő szolgáltatást tudja nyújtani. Ismernie kell a kulturális és a magatartásbeli konvenciókat és a szociális etikettet. Következés képen, a leendő londínernek, olyan különleges személyi tulajdonságokkal kell bírnia, mint

* Udvarasság / Jó modor
* Jó verbális és non-verbális kommunikáció
* nagyon jó angol nyelvtudás
* jól fejlett érzék az értékesítésre
* jó kapcsolatteremtő készség
* jó szociális és komunikációs készség
* értenie kell a szolgáltatáshoz szükséges feltételeket

Másfelől, a londíner megjelenése, maradandó hatást tesz a vendégekre és az nagyon fontos, hogy ez a nagyon magas elvárásoknak is megfelejen. Ezért nagyon fontos, hogy a lodíner tiszta és ápolt legyen, egyenruhát viseljen, ami jól szabott, a szakszerűség érdekében. A londíner kiállása és mozgása tükrözi az intézméyről alkotott képet, a test beszédük, a mozgásuk sebessége demonstrálja az elkötelezettségüket a szakma iránt. Ezen túl, néhány alapvető elvárást az alábbiakban felsorolunk:

* jó kiállás
* kevés ékszer
* kevés parfüm
* kevésbé illatosított arcszesz
* Higénia, jó higéniai szokások, az esetleges sebeket fedve kell tartani, tiszta ruhával
* borotvált, jól vágott bajusz
* tiszta és rendezett haj, hátul összefogva, ha szükséges
* tiszta és ápolt kéz
* tiszta fog
* manikűrösnél kezelt kéz, színtelen lakkal
* tiszta, vasalt egyenruha
* alacsony sarkú cipő, kifényesítve

A londínernek magas higéniai követelménynek kell eleget tennie.

1.1.2 A londíner szolgáltatásában, a kommunikáció szerepe

A londínernek jól felkészültnek kell lennie, amikor a vendéggel találkozik, hogy megfelelő és udvarias szolgáltatást nyújtson. Ismernie kell a szociális és kulturális konvenciókat, ide értve a szociális etikettet.

Az adott helyzettől függetlenül, a londínernek üdvözölnie kell a vendéget és őt útba igazítania, szakszerű és szívélyes módon, minden egyes alkalommal: ez nem hangzik nehéznek, de ismétlődés szerűen hat és fárasztó. Amikor és ahol megfelelő, a helyzethet mérten, a londínernek be kell tartania, hogy a vendég nevét használja, ha tudja és a helyzethez illik, az elektronikus rendszer lehetővé teszi a londíner számára, hogy megtudja a vendég érkezésének az idejét és a vendég profilját. A vendég megszólításakor, a londíner ránéz a vendégre és tisztán és érthatően beszél a megfelelő hangerővel, ha szükséges az útbaigazítás során testbeszédet alkalmazva, mindig mosolyogva, udvariasan és előzékenyen.

A vendéggel történő beszélgetés során távolságot tart és tudja mikor beszéljen és mikor maradjon csöndben, néhány vendég nem kíván beszélni. A vendéggel hotel titkokat nem osztunk meg. A londíner a vendéggel együtt van, amikor őt a szobájába kíséri és kapcsolatot létesít vele. a kapcsolat létrehozásához, a vendéggel, a londínernek a következőképen kell viselkednie:

* magatartását a szakmaiság irányítsa
* udvariasan és előzékenyen kell viselekdnie
* mindig az etikettnek megfelelően kell eljárnia: ezt úgy írhatnánk le, mint jó modor, megfelelő kiállás és magatartás, az etikett nem más, mint a megszokott viselkedési szabályok egysége, egy udvarias társadalomban
* tisztán, pontosan és érthetően beszéljen
* lehetőleg mindig használja a vendég nevét
* mindig igazat mondjon
* állandóan segítőkésznek kell lennie
* a titoktartás elvárt a londínertől és a többi szoba személyzettől

1.1.2 A kommunikáció szerepe a londíner szakmájában

A londínernek, felkészültnek kell lennie, amikor a vendéget fogadja és megfelelő módon és udvariasan kell a vendég szolgálatára állnia. Ismernie kell, a kulturális, valamint a viselkedési konvenciókat, ide értve, a tiszteletadást és a szociális etikettet.

A helyzettől függetlenül, a londínernek, a vendéget mindig udvariasan kell üdvözölnie és útbaigazítania: ami könnyűnek hangzik, de ismételté válhat és fárasztóvá. Ahol és amikor megfelelő, a londínernek, a következő iránymutatóhoz kell igazodnia: a vendéget nevén kell szólítania, ha azt ismeri és a helyzethez illik, az elektronikus irányítási rendszeren keresztül megtudhatja, a vendég érkezését és az adatait. a vendég üdvözlésekor, a londíner a vendégre néz és tisztán érthetően beszél, a megfelelő hangerővel és testtartással útbaigazítja, lehetőség szerint mosolyogva, udvariasan és előzékenyen.

A vendéggel történő beszélgetésnek, szakmai jellegűnek kell lennie, jó hatást tesz, ha a londíner tudja, mikor kell beszélnie és mikor kell hallgatnia, mivel néhány vendég nem szívesen beszél. Fontos, hogy ne osszon meg hotel titkokat a vendéggel. A londíner, sok esetben magára marad a vendéggel, amikor a szobájába kíséri és szolgálatba áll, ami azt jelenti, hogy kapcsolatot létesít a vendéggel. A kapcsolat eléréséhez, a londínernek, a vendéggel való kommunikáció során a következőkre kell figyelnie:

* megfelelő viselkedés
* udvaria és előzékeny
* az etikettel mindenkor tisztában kell lennie: az etikett nem más, mint modor, fellépés és megfelelő magatartás. Az etikett egy viselkedési iránymutató, az udvariassághoz.
* tisztán és jól érthetően beszél
* mindig használja a vendég nevét
* folyamatosan kész a segítségnyújtásra
* a megbízhatóság elvárás a londínertől és a többi szobaszemélyzettől

A londíner hozzáférhet a vendég magánéletéhez amit a vendég esetlegesen megvitat vele, de ezeket nem oszthatja meg mással. A londínernek, tiszteletben kell tartania a vendég magánéletét, minden tekintetben ha véletlenül valamit meghall, vagy mondanak neki, hogy azt titokban tartsa, néhány esetben a londínert arra kérhetik, hogy bizalmi nyilatkozatot vagy szerződést írjon alá, ami kiterjed a vendég történetére, dolgaira és az egyéb ügyekre, melyeket bizalmasan kell kezelni. Minden szállodának, megvannak a maga eljárásai ebben a tekintetben, de a hozzá állás ugyanaz, a vendég bizalmát megtartani, azzal hogy a magánügyeket akként kell kezelni.

1.2 Segédkezés a vendég érkezésekor

1.2.1 Felkészülés az érkező vendégek fogadására, eleget téve a különleges igényekenk

Amikor a londíner a vandég fogadására készül, a recepción ellenőrzi, az érkezők listáját, a vérható távozást az oda fűzött megjegyzéseket és hogy van-e VIP személy. Az „érkezők listája” sok osztáy számára nyújt információt, egyikük az egyenruhás személyzet, akik segítenek a londínernek az érkező vendégek listáját és a vonatkozó információkat.

Néhány esetben, ez a vendég fényképét is tartalmazhatja, könnyebbé téve a felismerést. Attól függetlenül, hogy az érkezők listája számítógépből érkezik vagy kézzel írták, a benne található információt, mindig a legnagyobb bizalommal kell kezelni és soha nem szabad „gazdátlanul” hagyni.

Az érkezők listájának a tartalma változhat a szállodától függően, de a következőket tartalmazza általában:

* érkezés dátuma, utazás módja, az érkezés várható ideje
* a távozás időpontja és a becsült távozási idő
* a vendég neve, a foglalás neve
* a vendégek száma
* a szoba típusa és a külön igények a szobával kapcsolatban
* a piaci szegmens
* a szoba árfolyama és hogy a foglalás biztos volt-e
* bármely külön igény, amit elő kell készíteni, pl.: a mini bár eltávolítása, iPhone töltő

A külön igények, gyakran fordulnak elő a legtöbb szállodában. Általában a recepció kezeli őket, a szoba foglalásakor vagy utána, becsekkoláskor vagy a vendég tartózkodása alatt. A külön igények megvalósítása általában, csoporos erőfeszítést igényel és általában a londíner az aki, segédkezik azok megvalósításában, egyensúlyban a szállodai szabályzattal és eljárásokkal.

A londínerekenek együtt kell működnie a szálloda többi személyzetével és eleget tenni a vendég külön igényeinek, mint pl.: mozgássérült fogadására való felkészülés, egy üveg bor bekészítése a érkezésekor a szobába, gyümölcstál bekészítése, csokoládé bekészítése, rácsos ágy bekészítése.

A londínerek együtt működhetenk a szoba asszonyokkal, hogy extra dolgokat készítsenek be, mint a nyomtató, játék állomás vagy kávéfőző. Ha a vendég, VIP személy, akkor ez magával vonhat, néhány alapvető extra szolgáltatást, ami a szobához vagy lakosztályhoz jár, a személy fontosságától függően.

Ezen felül, igényelhetnek még, plussz bútort, mint pl.: rácsos ágy vagy etető szék. A szobaszervízzel töténő együtt működés, kiterjedhet a virág rendelésre, gyümölcs kosárra, helyi készítményeket tartalmazó kosárra vagy különböző kekszekre és újságokra.

1.2.2 A vendégeknek segítségnyújtás az érkezéskor és a szobájukba kísérése

Amikor a vendég megérkezik, a londínernek szívélyesen kell üdvözölnie, a szállodának lehet érkeztetési szabályzata, a vendég üdvözlésére. Az üdvözlés keretében, a londíner felkínálja a segítségét. Amikor a vendéget kisegíti az autóból vagy a buszból, felkínálja a karját. Ellenőrzi a csomagok mennyiségét és típusát, összegyűjti őket, az autóból, a buszból, a reptéri buszból vagy más közlekedési eszközről. A londíner ellenőrzi, hogy a poggyászok nem sérültek-e.

A londíner a vendéget a recepcióhoz kíséri, ha az nem jól beszéli a helyi nyelvet, akkor megmutatja neki az utat. A londíner felelős az út biztonságáért, elirányíthatja a buszt vagy a taxit a megfelelő a parkoló helyre. Ha a vendég a saját autójával érkezett, akkor a londíner vagy a kocsirendező leparkolhatja az autóját, a szálloda saját parkolójában, vagy más a szálloda által bérelt helyen. Ha a vendégek tranzit buszt vagy reptéri buszt használnak, akkor a londínernek a leszálló helyen kell velük találkoznia.

Ha a vendég becsekkolt, a londíner a szobájába kisérheti vagy később követheti a csomagjával. Ahogyan a vendéget a londíner útba igazítja, meggyőződik, arról, hogy jó irányba mennek-e és amikor együtt mennek, a lépteit, a vendég lépteihez igazítja, még akkor is, ha ő megy elől. A londínernek, lehtősége van arra, hogy a hotel szolgáltatásait bemutassa, pl.: a tárgyalókat annak a vendégnek, aki konferenciára érkezett, a csoportos reggeliző helységet, vagy a vacsorázó helységet, a bárokat, sportolási és szórakozási lehetőségeket. A londíner, egyéb, házon belüli lehetőségekre is felhívja a figyelmet, mint a mosoda, a takarítás, apróbb javítások, titkár/női szolgáltatások, gyerekfelügyelet, nyelvi fordító, szobaszervíz, valamint a szobán belüli szolgáltatásokra, (mini-bár, mozi, internet, séf).

Amikor, a londíner a vendéget a szobájába kíséri, akkor lehetősége van, hogy a vendéget tájékoztassa a menekülési útvonalakról és válaszoljon a vendégnek bármilyen kérdés esetén. Ha a szobához értek, a londíner elmondja, hogy a vendég hogyan használja a kulcsot, behelyezi azt a kulcslyukba és megmondja, hogy a vendég milyen irányba fordítsa el, ha ez egy mágneskártya, belehelyezi a résbe és vár amíg a lámpa nem vált zöldre, majd kinyitja az ajtót. Miután a szobát kinyitotta, a londíner ellenőrzi, hogy a szoba elfoglalható-e, majd a vendéget előre engedi és utána megy poggyásszal.

1.2.3 A szálloda elvei és a poggyászkezeléi eljárás

A londínernek, mindig tudnia kell, hogy az a poggyász, amit cipel, másé. Az összes poggyásszal óvatosan kell bánni, mert tartalmazhat törékeny dogokat. A poggyászt ezen kívül, nagy értékként kell kezelni és soha nem szabad őrizetlenül hagyni, különösen nem a hotel bejáratán kívül.

Érkezéskor, a londíner felcímkézheti a poggyászokat, a szálloda címkéjével, ami tartalmazza a csomagok számát, a vendégek nevét, a szoba számát és az elutazás várható idejét. A legtöbb szállodában, azért van címkézés, hogy a poggyász tulajdonosát tudják azonosítani, hogy a poggyász biztonságáról gondoskodjanak. A poggyász címke azt a célt szolgálja, hogy az a tulajdonoshoz érkezzen.

A címke tartalmazza:

* kié a csomag (a vendég nevét)
* a vendég szoba számát
* a csoport nevét (ha van)
* a poggyászok darab számát, amit gyakran százalékban adnak meg négyhez viszonyítva, pl.: ¼, aztán 2/4 és így tovább
* a poggyász típusa, bőrönd, vászon csomag, sport táska, sport felszerelés, smink táska, kis táska, laptop, stb.

A londíner, mindig kell, hogy használja a poggyász címkézést, hogy felírja a vendég nevét és szoba számát, ahogyan az ismert lesz. A címkét, ezután rögtön a vendég poggyászához kell illeszteni. A londínernek, az a legfontosabb, hogy az összes poggyász pontosan legyen megcímkézve. A nem megfelelő poggyász küldése a nem megfelelő szobához, fennakadást okozhat és rossz vendég kapcsolatot, valamint zavart, ami lopáshoz és a magán szféra zavarásához vezethet.

1.2.4 Az egészség és a biztonság a munkahelyen

A poggyász nehéz lehet – néha nagyon, nagyon nehéz – ezért a londínernek tudnia kell néhány fogalalkozás egészségügyi és biztonsági intézkedésről, a poggyász kezelésekor, mint:

* próbálja megemelni a csomagot, annak a szállítása előtt, végezzen próba emelést
* vegye fel a megfelelő testtartást a csomag emelése előtt
* tartsa egyenesen a hátát
* hajlítsa be a térdét
* emelje fel a csomagot
* használjon kocsit, ha a csamag túl nehezen emelhető megfelelőképpen

Ha egynél több poggyászt akar a kocsira helyezni, a legnehezebbet kell legalulra helyezni és a könnyebbeket a tetejére. Ha az egyik poggyászt túl nehéz felemelni, akkor emelő kocsit kell használni, hogy a londínernek ne kellejen a poggyászt megemelnie. A legtöbb kocsinak van akasztója, hogy arra akasszák a ruhás csomagokat, a kézitáskákat és más könnyű tételeket, amiknek van akasztója. A londínernek, meg kell kérdeznie a vendéget, hogy szeretnék-e, hogy a kényesebb csomagokat a kocsira tegyék vagy inkább maguk viszik őket. Néhány szállodában, van a csomagokkal felszerelt kocsiknak, külön útvonala és amikor lehet, ezt kell alkalmazni. A különösen nagy szállodákban, lehet csomag szállító futószalag, hogy a csomagot az érkezési helytől, a recepcióig, onnan az emeletig vagy a hotel szárnyába szállítsa.

Csoportos érkezéskor, néhány szállodának, van erre kijelölt londínere és recepciós személyzete, hogy a csoportokat üdvözölje és becsekkolja. Vagy van csoport becsekkoló recepciója. A londíner, kíséri őket és a csomagokat a csoportként regisztrálja. A recepociós, ellenőrzi a szoba listát és a vonatkozó információ helyességét és az akadálymentes csekkolást.

* a poggyászokat a londíner címkézi fel
* a londíner beszerzi a szoba beosztást
* listázza és felírja a szoba számokat a címkékre, a poggyász szétosztásra kerül a különdöző szobák vagy szintek szerint
* a poggyászt lehet, hogy tárolni kell, az érkezéskor vagy induláskor

Érkezéskor, a vendég szobája, még nem biztos, hogy készen van. Azért, hogy a vendég szabadon mozoghasson, a csomagja nélkül, a szálloda tárolja a csomagját. Távozáskor, a vendégnek, lehet, hogy 11.00 előtt el kell hagynia a szobáját, de csak este távozik. Ilyen esetben, ismét a szálloda tárolja a poggyászát, amíg az szükséges. Sok szálloda kocsit használ, a csomagok szállításához, de szükséges lehet a csomagok arra fel és le pakolása. A kocsi pakolásakor, a nagy csomagokat tesszük az aljára és azokat helyezzük fel először, melyeket utoljára kell kiszállítani.

**1.3 Segédkezés a vendég távozásakor**

1.3.1 A távozó vendég csomagjának a szállítása és a vendég felmerülő igényei

Amikor a vendég kész arra, hogy ki csekkoljon, a londínert megkérhetik, hogy segítsen, a csomaggal, levinni azt a recepcióhoz, vagy a poggyász tároló részhez, ha a vendég később csekkol ki, néhány vendég a kicsekkoláshoz viheti a csomagját.

A londínernek megmondhatják, hogy mennyi csomagot kell szállítania, annak körülbelüli súlyát és típusát. A kocsi gyakran szükséges lehet és a londíner a vendéggel együtt csekkol, ha az jelen van és minden csomag meg van, ha a vendég nincs jelen, a londíner felcímkézi a poggyászt, hogy azok mennyiségét és típusát azonosítani tudja, máskülönben a recepció jelzi, hogy a londínernek milyen típusú és mennyi csomagot kell összegyűjtenie.

A londínernek, a szobához kellő időben kell érkeznie, hogy a vendégnek elég ideje legyen kicsekkolni az időbeli távozáshoz. A nemzetközi utazóknak, több órával a repülőgép indulása előtt kint kell lenniük a reptéren. A vendég ki-csekkoláskor ideges lehet. Különösen akkor, ha a szorítja az idő és késésben van. Ha a londíner a vendég szobájához érkezett, kopogtat és bejelenti magát. Ha belépett, megkérdezi, hol van a poggyász és hogy hány darab csomag van, néhány nyílvánvalóan látható lehet, mások, a hálószobában, a hallban vagy a fürdőszobában lehetnek.

Ha a vendég poggyászának súlyhatára van, akkor a londínernek mindegyiket meg kell mérnie és szólni a vendégnek, ha valamelyik meghaladja azt, mivel ez extra összeggel járhat. A londínernek kellhet megszerveznie a gazdátlan csomag sorsát, ha a vendég úgy dönt, hogy haza küldi vagy tovább küldi, míg kevesebb csomaggal folytatja az útját. A londíner ellenőrzi a szobát, hogy a vendég nem felejtett-e ott valamit.

A londíner vagy a kocsirendező előhozza avendég kocsiját, a parkolóból, máskülönben gondoskodik az utazásról, taxiról vagy a reptéri transzferről. Ha a transzfer előállt, a londíner felpakolja a csomagokat miuátn egyeztett a vendéggel, hogy mi megy a csomagtartóba és mit visz a vendég. A kicsekkolást követően, a recepció vagy az ügyintéző pult elintézi, hogy hova kell a leveleket és az üzeneteket továbbítani.

A londíner információt nyújthat, hogy az időjárásról a vendég következő uticélját illetően vagy a közlekedési vagy a reptéri késedelemet illetően, vagy más kérdést illetően, amit a vendég feltesz. A londíner útba igazíthatja a vendéget, a találkozási pontokhoz vagy a transzporthoz.

Indulás előtt a londíner segít a vendégnek csomagolni. A vendégnek szüksége lehet még másik táskára vagy papírra a sérülékeny anyagok csomagolásához. A vendégnek szüksége lehet még külön szennyes táskára, vagy műanyag táskára a cipőkhöz.

A következőkben útmutatót adunk, a csomagoláshoz:

- a londíner ne kezdjen csomagolni, amíg nem tud mindenről amit be kell csomagolnia és hogy melyik táskába

- győződjön meg róla, hogy minden megvan, amit be kell csomagolni, amikor bizonytalan, kérdezze meg a vendéget, sok vendég néhány dolgot maga akar becsomagolni vagy vinni.

- a ruhákat a szálloda előírásának megfelelően hajtogassa

- az ingeket hajtogatva és párosítva, kifordítva, egymással szemben helyezze el

- a felső ruházatot a táska elejére és a tetejére helyezze

- a cipőket helyezze műanyag táskába, kisámfázva, megfeleőképpen

- a cipőt, úgy pakolja, hogy a talpa a táska oldala felé álljon

- a tását úgy csomagolja be, hogy a nehezebb dolgok kerüljenek alulra és a könnyebbek felülre

- a csomagolást, úgy fejezze be, hogy egy törölközőt terít a becsomagolt tárgyakra

1.3.2 Irányítsa a házon belüli poggyász tároló részt

A házon belüli poggyász tárolási rendszer eltéhet, intézmények szerint, annak méretében, helyében és dokumentációjában. A poggyász tárolók vagy a poggyász tároló rendszerek, azok a helyek, ahol a vendég hagyhatja a csomagját a szobába szállítás előtt, vagy miután elhagyta a szobát. Néha, a vendég már 6-kor megérkezhet, és a hotel tele volt az előző éjjel és nincs szabad szoba, mivel a vendégek még nem csekkoltak ki, és / vagy a szobák nincsenek kitakarítva és ellátva a „kész szoba” vagy az „ellenőrizve” jelzéssel.

Ilyen esetben, a szálloda regisztrálja a vendéget, ingyenes reggelire invitálja vagy forró itallal kínálja, vagy akár tiszteletbeli szobát jelöl ki a számára, hogy tisztálkodni tudjon és ruhát cserélni és tárolja a címkézett csomagjait, a londínerek tárolójában vagy a poggyász megörzőben.

Az első szobát ami szabaddá válik, kijelölik a számára, a londínert értesítik erről és a poggyászt a szobájába viszik. Másik példa: a vendég 9-kor távozik és este 6-kor indul hajóútra vagy repülővel. A vendég megkérheti, hagy hagyja a csomagját a szállodában, du. 2-ig, amíg vásárol, mielőtt érte jön, vagy a vendég készt vehet egy ülésen és akkor veszi fel a csomagját, amikor a reptérre megy.

A londínerek tároló szobáját vagy a poggyászmegörzőt használják ilyenkor. A vendég poggyászáshoz címkét illesztenek. Ez a címke lehet dupla, melynek az egyik felét a csomaghoz rögzítik, a másik felét, a vendég kapja, arra az esetre, ha panasza lesz a poggyásszal kapcsolatban. Más típusú címkéken csak a vendég nevét rögzítik, akihez a csomag tartozik, együtt azzal a számmal, ami a poggyászok számát jelzi. A vendéget megkérhetik, hogy jelölje meg a poggyász körülbelüli átvételi idejét, hogy a londíner tudja, hogy a tárolóban hova helyezze.

Néhány szállodában abc szerinti tárolási rendszert alkalmazhatnak, a tételeket abc sorrendben tárolják, a vendég vezeték nevét használva, más szállodák a távozási dátum szerinti rendszert használhatnak. Ahol egy csoport tárolja a csomagját, ott a címkézésnek ezt figyelembe kell vennie, színes címkével akár vagy vonalkóddal.

Egy hatékony rendszer felgyorsítja a londínerek dolgát, amikor a csomagokat próbálják beazonosítani. A biztonság, mindig a legfontosabb a csomagok tárolásakor és a londínernek mindig meg kell győződnie a kísérő dokumentumok valódiságáról, hogy a megfelelő poggyászt adja át. A személyzetnek, mindig ellenőriznie kell, a csomag címkéit és soha nem szabad csak a vendégre hallgatnia, hogy melyik csomag az övé, - ha a vendég azt mondja, az enyém az, amelyiknek kék csíkja van a fogantyúján. Ha a vendégnek panasza van, hogy a csomagja elveszett vagy károsodott, akkor a szállodai szabályzatot kell követni. Ez magába foglalja, a vezetőség értesítését, a részletek teljes leírását, házon belüli megoldást a vendég számára, majd a döntést, hogy a vendég jogosult-e kártérítésre és ha igen mennyire. A londíner kérjen elnézész az esetleges problémáért, de a vezetőség jóváhagyása nélkül, nem ígérhet a vendégnek kártérítést. A szállodai szabályzat, azt igényelheti, hogy lejegyezzék a sérült csomag adatait, amit átadnak tárolásra, hogy meggyőződjön, arról, hogy a vendég nem emel panaszt még egyszer.

Az tároló díj azt az összeget jelenti, amit néhány szállodában fizetni kell a tárolóért. A londíner elhelyezi a vendég csomagját a tároló rendszerben, újból ellenőrzi a csomag számát, típusát és a méretét, súlyát, alakját. Amikor a csomagot elhelyezi a tárolóban, a személyzetnek, azt is figyelembe kell vennie, hogy mennyi ideig kell a csomagot tárolnia. A vendég megbízik a személyzetben, hogy a csomagot, biztonságba helyezze, távolabb, hogy ne lássa mindenki, egy őrzött helyre.

Az, hogy a londíner hogyan kezeli a vendég csomagját, fontos a vendég számára, mivel a vendég nem szereti, ha az számára értékes poggyászt, gondatlanul kezelik és egy sarokba vagy egy polcra félre teszik. Nem szeretik, ha más csomagját az övékére teszik. A csomagot a fogantyújánál kell megfogni, és úgy állítani, ahogyan azt tervezték. A csomag oldalára fordítása, kerülendő mivel ez azt vonhatja maga után, hogy a többiek rá pakoljanak és azt nem tudhatjuk, hogy milyen törékeny anyagok lehetnek a csomagban. A kerekes csomagokat, lehet gurítani, de a fogantyúját vissza kell hajtani és a kereket ellenőrizni, hogy tiszta-e.

Ha egy nagy csoport csekkol ki és nincs elég hely a tárolóban vagy a londínerek tárolójában, akkor, a következő három lépést alkamazhatjuk:

- A csomagot egy szállodai szobában vagy egy erre a célra fenntartott szobában tároljuk. A szoba lehet a csoportvezetőé vagy a szálloda felszámolhat egy extra összeget, a napi szobaár 50%-át, a szolgáltatásért.

- A csomagot a szállodai hall egyik sarkában kell elhelyezni és összekötni. Egy vastag kötelet átfűzünk, a fogantyúkon, hogy semmi ne hiányozzon. Másképp, a csomagot a hall egyik sarkában helyezzük el és hálót borítunk rá, a halászhálóéhoz hasonlót.

1.4 Segítségnyújtás a többi részlegnek

1.4.1 A szoba szerviz segítése

A londínert megkérhetik, más feladatok ellátására is, ha a többi részlegből hiányzik a személyzet, pl.: a szoba szervíznek, sok tálcát és rakodó kocsit kell leszednie. A szoba szerviz támaszkodhat a londínerre, ha a szoba kilincsére kiakasztott menüt össze kell gyűjteni, miután az új vendéget a szobájába kísérte.

A vendégek számára fenntartott asztalnál, megkérhetik a londínert, hogy az elektronikai berendezéseket, a vendég szobájába szállítsa, mint pl.: játék állomás, mobil telefontöltő, laptop, kávéfőzőgép, kenyérpirító, stb.

A londíner segíthet eleget tenni a vendég kérésének, ha piknikre akar menni. A szoba szerviz elkészíti az ennivalót és az italokat, de a londínernek kell gondoskodnia az asztalokról, székekről, esernyőről, az utazásról, esetleg csónak vagy helikopter transzferről. A londínert arra is megkérhetik, hogy összegyűjtse a külsős étel kiszállítási megrendelést, avendégnek vagy a különleges ennivalót, mint az importált termékek vagy a kultúra sajátságos termékek.

1.4.2 Átvételi és továbbítási kötelezettségek

A londínert megbízhatják, hogy megerősítsen vagy megváltoztasson utazási foglalásokat, pl.: repülőjegy, érvényesített Visa konzulátusról vagy az utazási irodától. A recepciót vagy a londínereket megkérhetik, hogy étteremben foglaljanak helyet. A recepció személyes kontaktusa, hozzájárul ahhoz, hogy a vendégnek, kitűnő vacsora élménye legyen. A londíner, üzenetek továbbítójaként is szolgálhat, a többi részleget képviselve, postát és csomagokat továbbíthat, valamint hotel jlentéseket, feljegyzéseket vagy az egyik részlegtől a másiknak alapanyagokat szállíthat, pl.: a szoba gondnokság tiszta törölközőt küldhet a fürdőbe, a londínerrel. Az étterem megkérheti, virágok átvételére, a reggeli felszogálása előtt, vagy recepció megkérheti, hogy felvegye a vendég útlevelét vagy vízumát, konzulátusról vagy követségről, mely szerepben ismét üzenetek továbbítását látja el.

1.4.3 Segít, ha sűrgősen kell takarítani

A szállodai hall megjelenése, fontos abban, hogy a vendégnek milyen lesz az első benyomása. A londíner felelős a hall és a felhajtó tisztaságáért. A lobbi felseprése és porszívózása, a vendégek után, kiboruló hamu összeszedése. A véletlenül kiömlő folyadékok feltakarítása a lobbiban, mivel a lobbit, étel és ital felszolgálására is használhatják.

1.4.4 Segítség nyújtás vészhelyzetben

A recepció és a londínerek segítkezenek vészhelyzetben. A londínerek elmondják a vendégnek, mit kell tennie vészhelyzetben, ide értve, ha tűz üt ki, sürgősen evakuálni kell. Ilyenkor, a vendégnek a lépcsőt kell használnia és nem a liftet és biztonságos helyen kell gyülekeznie, a vendég regisztrációs kártya segít a vendégek számontartásában. Evakuálni, bomba veszély, árvíz vagy vihar miatt kellhet.

A londínernek, segítenie kell ha a vendég megsebesül, megbetegszik, orvosi segítség hívásával. Ez magába foglalja a kocsifelhajtó szabaddá tételét, hogy a mentő a szállodához jusson.

A londínernek továbbá segítenie kell, ha áramkimaradás van, az ő szállodaismeretük segíthet az eltévedt vendégeknek.

Az összes hasonló incidensről, riportot készít a szálloda, annak a szabályzatának megfelelően.

1.4.5 Váratlan helyzetek kezelése

A londínert megkérhetik, hogy ha valami váratlan helyzet áll elő segítsen. Ide értünk, minden olyan helyzetet, ami a szálloda megszokott életét zavarja. Például, veszekedő vagy ittas vendég, vagy egy olyan személy, aki megkísérel kárt tenni, vagy lopni, az intézményben. Azok a személyek, akik zavart okoznak, veszélyt jelentenek a szálloda és vendégek biztonságára. Gyakran megelőzhetőek ezek az esetek, ha a londíner figyeli az eseményeket, bár ő nem hivatott közbe avatkozni, hanem a biztonsági személyzetnek, az ügyeletes igazgatónak vagy a részlegvezetőnek kell szólnia. Az összes személyzetetnek, tisztában kell lennie az ilyenkor szokásos protokollal és eljárással, hogyan kell kezelni, a zavart keltő vendégeket.

1.5 Porta szolgálat

1.5.1 Szétosztja az üzeneteket és a leveleket a vendégeknek

A vendég, amikor egy szobát foglal egy szállodában, nem csak egy szobáért fizet, hanem a biztonságért, kényelemért, luxusért, szolgáltatásokért, és a fontosság érzéséért. A jó szolgáltatás abból áll, hogy a vendégek boldogan elégedetten és nyugodtan távoznak.

A londiner kötelessége fontos abban, hogy a vendég elégedett legyen. A postát és a csomagokat, amiket ki kell szállítani és szét kell válogatni az ő és recepciós feladata. A londiner a leveleket szobaszám szerint és szállodai emeletek szerint válogatja szét. Néhány kiszállításhoz aláírás is szükséges. A vendégek kaphatnak információt interneten keresztül a szálloda business centerében, amiket szintén ki kell nyomtatni és kiszállítani. Amikor egy levél bejön, a londinernek következőket kell tennie:

* ellenőriznie, hogy a vendég be van-e csekkolva vagy ha egy távozott vendégről van-e szó, akkor a szállodának megvan a cím, hogy hova kell továbbítani a levelet.
* fel kell jegyeznie a dátumot és az időpontot, amikor az üzeneteket kézhez kapta, ha nehéz elolvasni, hogy a személyzetből kivette át az üzenetet
* fel kell jegyeznie a vendég nevét, az átadandó üzenet típusát, pl.: levél, képeslap, csomag, stb.…

Az összes kinyomtatott üzenetet és a kinyomtatott üzenetre vonatkozó igényt akár telefonüzenet, internetes üzenet, email vagy fax a recepció vagy a londiner adja át a vendégnek. Számos üzenetet a szálloda elektronikus rendszerén keresztül küldhetnek ki a vendégnek egy üzenetet jelző fénnyel vagy jellel a vendég tévéképernyőjén. Néhány szállodában az üzeneteket küldhetik interneten keresztül, szobatévén keresztül vagy hangos üzeneten keresztül, hogy a vendég könnyen értse. Ezeket a szolgáltatásokat a recepció vagy a londinerek ellenőrzik.

1.5.2. Ébresztő hívások áttétele a vendégnek

Az ébresztőhívás, egy telefonhívás, amit a szállodai telefonközpontból adnak, amikor a vendég kérte. Ez egy telefonos hívás, ami arra szolgál, hogy felébressze az alvó vendéget. Gyakran a recepció veszi át közvetlenül a vendégtől az ilyen igényeket. A recepció vagy a londiner szervezhet ébresztő hívást egy vendégnek, régi személyzetnek vagy turistacsoportnak. Az ébresztőhívás listája tartalmazza a vendégek nevét, a légi társaság tagjainak nevét vagy a turistacsoport tagjainak a nevét.

A legtöbb szállodának van automata ébresztő rendszere, amit a vendég maga aktivál vagy ébresztőórát tesznek a szobába. A kézi ébresztőórák szállodákként változnak, de általában ki kell tölteni hozzá egy ébresztési lapot, aminek olyan sorai is vannak, ami öt-tíz perces hívás ismétlésre utal. A személyzetet megkéri a vendég, hogy ébressze, akkor le kell írni a vendég nevét, és szobaszámát a megfelelő rovatba. Reggel a recepció vagy a telefonközpontos végzi el az ébresztést és jegyzi, amikor a vendég válaszol.

Néhány vendég vagy VIP vendég megkérheti a szobaszervizt vagy a londinert, hogy személyesen ébresszék fel. Ilyenkor a személyzet kopog a vendég ajtaján, hogy felébressze, általában a reggeliként, ami egy forró ital vagy egy gyümölcslé. A londinereknek fel kell ébreszteni azokat a vendégeket, akik nem válaszoltak a telefonos ébresztésre.

1.5.3. Meg kell szerveznie a vendég tartózkodása alatt annak az utaztatását

A vendég tartózkodása alatt a londiner intézkedik a vendég utazásáról, mint pl.: kocsi rendelés, limuzin, helyi utazási eszköz, mint pl.: bicikli, taxi, hintó, vízitaxi, vagy valamilyen állaton történő utazás, mint pl.: buszos utazás vagy turistaút a vendég igénye szerint. Az utazás típusa függ a célállomástól és az utazási időtől.

Ha a vendég mozgássérült, akkor a megfelelő utat kell megszervezni.

Amikor a londiner utazásról gondoskodik a megfelelő kérdéseket kell feltenni, mint pl.:

* az utazó vendégek száma
* a cél és az útvonal
* a vitt csomagok és a piknikhez való szükséges dolgok
* ha valaki maga vezet, akkor kell neki érvényes jogosítvány
* ha a sofőrt kérnek, akkor meg kell kérdeznie, hogy milyen nyelven beszéljen a sofőr.

1.5.4. Az elutazó vendégek utazásáról gondoskodik

Sokfajta utazásról gondoskodhat a londiner, ideértjük:

* busz
* bérelt autó
* limuzin
* taxi
* helikopter

A vendég akarhat, tömegközlekedéssel utazni mely esetben szükséges lehet a busz menetrendje, vonat menetrend vagy hajó menetrend. A vendég, ha a reptérre megy, akkor a londinernek tudnia kell, hogy olyan buszt vagy vonatot kell, javasoljon, ami a jóval a gép indulása előtt közlekedik. Akármilyen utazással gondoskodik, bizonyos információk szükségesek:

* a csatlakozó járatok becsült ideje
* a vendégek neve és az utasok száma
* ha a gyerekek is vannak, akkor gyerekülés is szükséges
* a csomagok száma
* a célállomás: bármilyen külön igény, mint pl.: repülő vagy vonat indulásának részletei

Egyéb információk, amelyeket meg kell fontolni:

* szükségesek akadálymentességet biztosítani
* sok csomag van-e?
* ha túl nagy csomag van, amit szállítani kell

1.5.5. Meg szervezi a csomagfelvételt a szobákból a recepcióra vagy a taxihoz

A vendégek általában a recepciónak szólnak le telefonon, amikor azt szeretnék, hogy a csomagjukat felvegyék.

Amikor a vendéggel beszél a londiner, meg kell, hogy kérdezze:

* mennyi csomag van és milyen a típusuk. Lehet, hogy több londinerre vagy egy szállítókocsira is szükség lesz.
* a csomag hol található
* a vendég szobájában vagy a tárolóban vagy a helyi eladónál vagy vám alatt, ha olyan csomagról van szó, amihez igazolványt kell kiállítani.
* mikor kell a vendégnek távoznia a szállodából, mivel arra is szükség lehet, hogy rövid ideig tárolják a csomagját.
* ahogy a csomagot autóba tegyék-e vagy tömegközlekedéssel megy a vendég.

Ha a csomagot előzetesen tárolták, akkor a londinernek ellenőriznie kell a címkét és beazonosítania vendég nevét és a csomagok számát. A csomagot fel kell címkézni, ha a vendég nem viszi magával vagy másik helyre küldik.

1.5.6. A vendég felkeresése

Történelmileg a vendég felkeresése úgy volt, hogy a londiner írásos üzenettel és csengővel ment körbe a szállodába a vendég nevét mondva: „Üzenet Mr. Wu-nak” és az írásos üzenetet régen a csengőre helyezték, innen ered a londiner régi neve: „Csengető fiú”.

Néhány szállodában még mindig így szállítanak üzenetet emlékezve a régi időkre. Egyébként manapság az üzeneteket valószínűbb, hogy írásban a mobiltelefonra küldik vagy Iphone-ra vagy laptopra.

A személyzetet is így keresik meg, ha vendég igényét akarják továbbítani. A modern internetes telefonhívásokkal az üzeneteket azonnal továbbítani lehet, vagy a vendégszobai hívásokat át lehet irányítani azonnal másik helyszínre, mint pl.: a szálloda fürdőszoba részlegére. A londinerek használhatnak vezeték nélküli fülhallgatót, hogy a vendég igényeit meghallják.

Ha egy vendég ki akar csekkolni, felhívja a recepció mellékét, ami valójában egy belső telefonközpont, ami az üzenetet azonnal az első londinerhez továbbítja. Kézi hívók szintén használatosan, ha a vendégnek várnia kell sorbaállás vagy sorszám helyett. Nagyobb helyeken, mint pl.: szabadidős központok hangosbemondót használhatnak.

1.5.7. Házon belüli vendég információs útmutató készítése

A recepciós dolga, hogy segítséget és információt nyújtson a vendégnek minden ügyben, a következőek beleértve:

* a szállodai szolgáltatások szóló részleteiről
* turisztikai látványosságokról
* autóbérlésről, taxiról, és tömegközlekedésről
* színház és vacsorafoglalásról
* repülőjegy és egyéb foglalásról

Az eltérő igényeknek megfelelően a személyzet általában fenntart egy információs füzetet, és a gyakran hívott számokról, ami lehet elektronikus vagy nyomtatott. Ezt az információt számítógépben tartják a recepciós pultnál, hogy személyzet könnyen hozzáférjen, és hogy kiváló szolgáltatásokat tudjon nyújtani. Az információ megtalálható különféle útmutatókban, útikönyvekben, brosúrákban, és turista kiadványokban.

A legtöbb szállodának van úgynevezett információkat tartalmazó polca, ami ismertetőket tartalmaz a helyi látnivalókról, éttermekről, és a program lehetőségekről. A turistacsoportok, az utazási irodák, a helyi látnivalók, kormányhivatalok vagy egy helyi újság, utazási menetrend, telefonkönyv, vagy helyi címjegyzék nagyon hasznos lehet. Akármilyen információról van szó, ne csak a vendég kezébe nyújtsuk, ha útmutatást vagy információt kér. A londiner nézze át az információt a vendéggel, hogy meggőzöljön, hogy az összes kérdést megválaszolni sikerült és a személyzet javaslatokkal állhat elő személyes tapasztalatából, vagy helyi ismereteiből merítve.

1.5.8. A londiner válaszoljon a vendégnek, további javaslatokat és tanácsot adva

A vendégeknek rengeteg információra van szükségük és a személyzetnek minden területről nyújtania kell a megfelelő információt. Ideértve a szálloda szolgáltatásait, a házon belüli lehetőségeket, a helyi látványosságokat, és úti célokat illetően. A szállodának szüksége van visszajelzése szolgáltatásaikról, ahhoz, hogy a vendégnek kifogástalan szolgáltatásokat tudjanak nyújtani.

Ez magába foglalja:

* időjárási hatások, viszonyok (pl.: zarándoklás ideje, a legjobb időszak egy bizonyos növényzet megtekintéséhez)
* gyerekparkok és turista fejlesztések
* természeti kulturális örökségek
* helyi piacok
* múzeumok
* napra késznek és informáltnak kell lennie, hogy ezt továbbítani tudja.
* ismernie kell a szállodai híreket
* promotálnia kell a különböző termékeket, szolgáltatásokat a vendégnek

Napra kész ismerettel kell rendelkezni a szállodáról és a helyi szállási lehetőségekről és vendéglátó ipari kiállításokról. A londinernek meg kell győződnie arról, hogy figyelmesen odafigyel a vendég igényére és a szükséges kérdéseket tesz fel, mely tisztázzák a vendég igényét és, hogy mi a megfelelőbb módja annak, hogy eleget tegyenek az igényének. A helyi információkat illetően a londiner:

* telefonszámokkal szolgálhat utazási irodáról
* személyes ajánlatokkal állhat elő, szolgálhat továbbá brosúrákkal, térképekkel, stb..

Összefoglalás:

Ebben a fejezetben részletes leírását adtuk a londiner szakmának. Ezen a leíráson keresztül kiderül, hogy számos tulajdonságra és képességre van szükség, hogy sikeres legyen valaki ebben a szakmában. Konkrétabban a londinernek ápoltnak kell kinéznie, kedvesnek és segítőkésznek kell lennie. Elsősorban azért felelősek, hogy üdvözöljék a vendéget, és elvegyék a csomagját tőle érkezéskor.

Ezért, ők segítenek a vendégnek kisebb-nagyobb ügyekben, a csomag cipeléstől a taxi hívásig, a posta szétválogatásig, és az újság kiszállításáig a vendég szobájába. A londiner gyakran az első, aki fogadja a vendéget, amikor az megérkezik a szállodába, ezért jó benyomást kell tennie rá.