

ROLLSPELSÖVNING – HOTELL

Instruktion

Denna övning utspelar sig i receptionen på ett hotell på din ort. Ha en karta över orten till hands och bestäm var hotellet ligger.

Det viktigaste är att träna på gästkontakten, det vill säga kommunikationen och kroppsspråket. Öva på att ge så bra service som möjligt till olika gäst kategorier och på att marknadsföra och sälja hotellet på bästa sätt. Dela upp situationerna 1–20 mellan klasskamraterna. Bestäm slumpvis vem som hoppar in som receptionist.

Hotellens listor är skrivna på engelska för att ge möjlighet att träna vanliga hotellglosor.

De listor och dokument som hör till rollspellet går även att skriva ut från www.uhr.nu, under böcker och hjälpmaterial.

Scenario

Det är en torsdag i november och klockan är 17.30. "The Maple Hotel" ligger mitt i centrum på din ort. Hotellet är ett fyrstjärnigt hotell som är känt för sin goda service. Det har 23 rum som alla är rökfria, fördelat på enkel-, dubbel-, twin- och grand lit-rum samt en lyxig svit. Alla twin-rum har även en bäddsoffa som kan bäddas upp för två extra personer.

- Hotellet erbjuder kostnadsfritt trådlöst internet, och gäster som checkar in blir erbjuden en lapp med en inloggningskod.
- Alla rum som slutar på 01 och 02 förbinds med en "connection door" som kan låsas upp om gästerna vill.
- Hälften av rummen har dusch och andra hälften har badkar. Receptionisterna brukar fråga gästen vid ankomsten vilket som önskas.
- I receptionen finns godis, tidningar, smörgåsar, kaffe och lask till försäljning. Det går även att låna strykjärn och strykbräda i receptionen.
- I lobbyn finns en restaurang med en bar som är öppen kl. 16.00–23.00. Baren är en populär samlingsplats för både ortsbor och hotellgäster. I kväll gästas baren av en lokal komiker kl. 20.00–21.00.
- Frukostmatsalen har öppet 06.30–10.00 måndag-fredag och 07.00–10.30 lördag-söndag.
- En lekhörna finns i anslutning till restaurangen som även har en barnmeny.
- Det finns ett litet gym med löparband, bankpress och hantlar samt en bastu. Besöken är gratis för hotellets gäster.
- Parkeringsplatser finns i garaget under hotellet, för 200 kr/dygn. Man kan dock inte få hjälp med att köra ner sin bil.
- En kvällsstadarska finns på hotellet till kl. 20.00.
- Incheckning tidigast kl. 15.00 och utcheckning senast kl. 12.00.
- Receptionisterna har befogenhet att som kompensation bjuda en missnöjd gäst på något som förhöjer gästens upplevelse.
- Hotellet är nästan fullbokat och man väntar elva förbokade ankomster. En gäst har ännu inte checkat ut och därför finns det ett rum kvar att sälja och receptionisterna vet att det just nu även finns två rum kvar på grannhotellet. Alla rum är ännu inte städade.