

Lilla Hotellet

Rollspelsövning:

I denna övning är det viktigast att träna gästkontakten, d.v.s. kommunikation och kroppsspråk. Det förekommer inga direkta problemlösningar. Dela upp situationerna 1-20 mellan klasskamraterna. Bestäm slumpvis vem som hoppar in som receptionist. Läs gärna i avsnittet "Service" samt i avsnitten om In- och utcheckning i "Reception" innan ni börjar.

Det är tisdag kl. 17.30. Lilla Hotellet ligger 2 km utanför centrum i din ort. Hotellet är ett fyrstjärnigt hotell som är känt för sin goda service. Det har 20 rum, fördelat på enkel, dubbel, twin, grand lit och en lyxig svit.

I lobbyn finns en restaurang med bar (öppen kl. 16.00-23.00) som är en populär samlingsplats för såväl ortsbor som hotellgäster. I kväll gästas baren av en trubadur. Frukostmatsalen har öppet 06.30-10.00. En lekhörna finns i anslutning till restaurangen.

Ett litet gym med bastu och solarium finns, bastun kan bokas och polletter till solariet finns att köpa i receptionen för 50 kr/st. Parkering är gratis på hotellets egna parkeringsplatser precis utanför entrén. En kvällsstäderska finns på hotellet till kl. 20.00.

Hotellet är fullbokat och det är fullt i hela stan med anledning av EM i poker.

Prislista	1p	2p
Enkel	1195 kr	
Grand lit	1295 kr	1395 kr
Dubbel	1295 kr	1395 kr
Twin	1295 kr	1395 kr
Suite	2800 kr	
Extra bädd	150 kr	

Rumsservice (24 tim) 50 kr avgift

Incheckning tidigast 15.00

Utcheckning senast 12.00

Dagrumsavgift 500 kr

Konferenser 16/8

Stora Salen	Skanska	15 pers	09.00-17.00
Lilla Salen	IBM	12 pers	08.30-16.30

Situationer:

1. Mamma och pappa Dako med en flicka på fem år önskar checka in. (Gör det tydligt att det är en familj, flickan måste kalla på mamma när hon kommer in, så att receptionisten förstår att det är en familj. Pappan kallar sin fru älskling.) De har gott om tid och vill gärna ha reda på vad man kan göra på hotellet. Det ska vara beställt en extrasäng till flickan.
2. Samantha Fox (en världsvan affärskvinna), som precis checkat in på rum 303, kommer till receptionen och klagar på att rummet var dåligt städat, badrummet var glömt. Hon ska på ett möte om en timme och måste hinna duscha och göra sig i ordning.
3. Señorita Gonzales, kommer för att checka in. Señoritan bryter på spanska och är allra första gången i Sverige och har tusen frågor om Sverige.
4. Amanda Johnsson vill checka in. Amanda är en stressad affärskvinna, tittar på klockan och knackar stressat i receptionsdiskens.
5. Lone och René Denker, är ett pensionerat par (typiska fyrtitalister) som precis har gift sig enkelt i rådhuset och ska nu fira bröllopsnatten på hotellet. De vill beställa frukost på rummet i morgon bitti.
6. Sandra Andersson från Skanska ska vara konferensledare på konferensen imorgon, hon bor inte på hotellet. Hon har precis kollat konferensrummet och är irriterad för att

Lilla Hotellet

konferensvärderna möblerat fel. Hon hade beställt U-bord till 15 personer. Nu var det möblerat i skolsittning.

7. Sonja Johansson (en lite nervös affärs-gäst som verkar ovan vid hotellboende) vill checka in. Hon är allergisk mot dun och vill be om ett syntettäcke. Går det?
8. Under tiden som Sonja Johansson checkar in kommer en dam och ställer sig i kö och ser lite stressad ut. När det blir hennes tur ber hon om en taxi.
9. Olivia Johansson och Julia Persson på rum 205 (två tjejer i 18-årsåldern) kommer ner från sitt rum och undrar om det finns nå't nattliv i denna stan? En enkel restaurang med musik kanske, och sedan nattklubb?
10. Anna Ahlbin och Eva Lönn, rum 105, (har bott på hotellet en natt och haft konferens under dagen) kommer ner för att checka ut. Allt ska faktureras till Lunds Kommun. De vill ha en taxi till centralen.
11. Annika Persson på rum 204 kommer till receptionen och vill ha förslag på en bra restaurang i närheten, bord för två.
12. Frida Öhrn på rum 103 kommer ner till receptionen och är sur och irriterad. Hon hade precis duschat och krupit ner i sängen för att titta på TV och vila lite innan föreställningen i kväll. Då upptäcker hon att batterierna i fjärrkontrollen inte funkar så att hon inte kan zappa. Har ringt otaliga gånger till receptionen men ingen har svarat. Nu var hon tvungen att klä på sig för att komma ner och säga till. När hon fått ny fjärrkontroll så ber hon att få en påse chips och en cola som ska sättas upp på hennes rum.
13. En gäst kommer walk-in och undrar om det finns rum. Namnet är "ditt eget". Gästen undrar vad priset är och om frukost ingår. Vill betala med kreditkort.
14. Martha Carlton från företaget Meaning vill checka in. Hon är trött efter en lång resa med förseningar. Det är viktigt att hon får rum för icke rökare.
15. Barry Smith från London vill checka in på engelska. Han undrar hur dags frukostmatsalen öppnar imorgon bitti.
16. Sven Olsson vill checka in, en äldre "fin" herre som presenterar sig som professor Sven T Olsson. Han undrar om det finns trådlös Internet på rummet och tilltalar receptionisten med NI.
17. Sofia Andersson (som bor i dubbelrum med Gert Andersson) på rum 104 kommer ner och ber att få titta på Room-service menyn. När hon tittat på menyn vill hon beställa två räksmörgåsar och en flaska vin.
18. Karl Larsson från Larssons Cement närmar sig receptionen med ett "Tjena, läget?" Han är glad och positiv och vill ha reda på vad det finns för kul i denna stan ikväll.
19. Samantha Fox, rum 303, kommer ner och ber om en taxi och en Läkerol som ska sättas upp på räkningen.

Lilla Hotellet

20. Bert Karlsson på rum 301 kommer ner och klagar på att schampot i dispensern i badrummet var slut. Han fick tvätta håret i tvål. Nu har han bråttom och vill ha en taxi och en Aftonbladet.

Room Rack (rumsöversikt)

Date 15/8

Room No	Room Type	Status	Smoke/Non sm	Guest	Company	Prs	Arr	Dep	Remarks
101	S	Clean	NS	Vacant					
102	S	Clean	NS	Vacant					
103	S	Clean	NS	Öhrn, Frida	Doris Records	1	14/8	16/8	
104	D	Clean	NS	Andersson, Gert	Tetra Pak	1	15/8	16/8	Lift phobia 1st floor
105	TW	Clean	NS	Ahlbin Anna/ Lönn Eva	Lunds Kommun	2	14/8	15/8	Late dep 18.00 OK
201	S	Clean	NS	Vacant					
202	S	Clean	NS	Vacant					
203	S	Clean	NS	Vacant					
204	D	Clean	NS	Persson, Göran och Annika		2	15/8	17/8	Connecting 303
205	TW	Clean	NS	Persson, J/Johansson, O		2	15/8	17/8	Connecting 302
301	S	Clean	SM	Carlson, Bert	Doris Records	1	14/8	16/8	VIP
302	S	Clean	SM	Vacant					
303	S	Clean	SM	Fox, Samantha	Tipp-Ex	1	15/8	16/8	
304	D	Dirty	SM	Vacant					
305	TW	Clean	SM	Vacant					
401	GL	Clean	NS	Bengtsson, Arne	Skanska	1	14/8	16/8	Conference
402	GL	Clean	NS	Ström, Bengt	Skanska	1	14/8	16/8	Conference
403	GL	Dirty	NS	Birch-Jensen, Flemming	DFDS	1	14/8	16/8	
404	D	Clean	NS	Schmidt, Manfred	Deutsche Demokrate	1	15/8	16/8	
405	SU	Clean	SM	Vacant					

S single
GL grand lit (large bed 140 cm)
D double
TW twin (two separate beds)
SU suite

Arrival report

Date 15/8

Room type	Guest	Company	Prs	Rate	Dep	Remarks
S	Carlton, Mark	Meaning	1	1195	17/8	Non smoking
TW	Dako, familj		3	1545	17/8	Xa-bed
D	Denker, Lone o René		2	1395	16/8	Wedding day
SU	Gonzales, Senorita, Ms	Gonzales Inc	1	2800	16/8	Smoker, VIP
S	Johansson, Sonja	Agent N&S	1	1095	17/8	
S	Johnsson, Amanda		1	1195	16/8	
S	Larsson, Karl	Skanska	1	1195	16/8	Conf participant
S	Olsson, Sven	Telia	1	995	16/8	Invoice OK
S	Smith, Barry	IBM	1	1195	17/8	Non smoker, conf participant

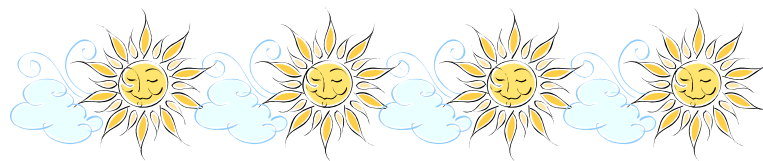
Lilla Hotellet

Lilla Hotellet

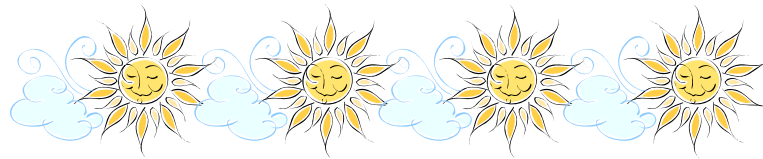
Hotel bill

Room 103
Name Frida Öhrn
Arrival 13/8
Departure 16/8

Accommodation 13/8	1595
Accommodation 14/8	1595
Room service charge	50
Shrimp sandwich	115
½ bottle House White	90
Solarium	50
Accommodation 15/8	1595
Total	5075



Lilla Hotellet



Lilla Hotellet

Room service menu

24 hour				SEK
Croque Monsieur				85
Quiche Lorraine				95
Räksmörgås/Shrimp Sandwich				115
Pytt i Panna/Swedish hash				95
Vitt vin/White Wine	glass 55	½ 90	1/1 180	
Rött vin/Red Wine	glass 55	½ 90	1/1 180	
Champagne "Moet et Chandon"				990
Mousserande vin "Amadeus"				350
Starköl flaska/Strong beer bottle				60
Diverse läsk/Soda				30
Kaffe/Coffee				30
Room Service charge				50

