[](https://de.smartsheet.com/try-it?trp=49100&utm_language=DE&utm_source=integrated+content&utm_campaign=/standard-operating-procedures&utm_medium=ic+guest+luggage+handling+sop+template+49100+de&lpa=ic+guest+luggage+handling+sop+template+49100+de&lx=jazGWVt6qlFVesJIxmZmqABAgeTPLDIL8TQRu558b7w) **SOP-VORLAGE FÜR DIE GEPÄCKABFERTIGUNG VON GÄSTEN**

Gepäckabfertigung für Gäste
Standard-Betriebsverfahren

FIRMENNAME

Straße Adresse

Ort, Bundesland und PLZ

webaddress.comVersion

0.0.0

00/00/0000

Abteilungzuständig

| VERSIONSGESCHICHTE | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| VERSION | GENEHMIGT VON | REVISIONSDATUM | BESCHREIBUNG DER ÄNDERUNG | VERFASSER |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**PROZESS DER GÄSTEANKUNFT**

* Geben Sie an, für welche Rollen dies gilt.
* Beschreiben Sie, wie das Personal mit der Ankunft eines Taxis oder eines privaten Autos umgehen soll. Geben Sie ein Skript an, wie sie Gäste begrüßen und Fragen stellen sollten. Was sollen sie sagen, wenn sie das Gepäck mitnehmen? Führen sie die Gäste zur Rezeption?
* Welche Fragen sollten Das Klingelpersonal oder das Türpersonal an der Rezeption stellen? Wie sollen sie Gepäck verarbeiten? Sollte es markiert werden? Wie läuft der Prozess ab, wenn ein Raum noch nicht fertig ist? Wie begleitet man Gäste auf ihr Zimmer und arrangiert Gepäck?

|  |
| --- |
|  |

**ABREISEPROZESS DES GASTES**

Wenn das Personal Gepäck aus dem Gästezimmer abholt, welche Fragen sollten sie stellen? Sollten sie darum bitten, ein Taxi zu arrangieren? Wenn gäste sofort abreisen, wohin soll der Mitarbeiter das Gepäck mitnehmen? Nachdem das Gepäck in ein Auto oder Taxi geladen wurde, sollten die Gäste überprüfen, ob alle Teile geladen wurden? Wenn Gepäck gelagert wird, wie sollte es etikettiert und verarbeitet werden? Welche Schritte gibt es, um Gepäck zu verfolgen, um sicherzustellen, dass es nicht verloren geht?

|  |
| --- |
|  |

**VERFAHREN ZUR AUFBEWAHRUNG VON GEPÄCK**

* Beschreiben Sie, wo das Gepäck aufbewahrt wird. Wie sind die Stücke organisiert? Wie sollte Gepäck gekennzeichnet werden? Welche wichtigen Gästeinformationen sollten jedem Stück beiliegen, und gibt es ein spezielles Formular, um diese Informationen aufzuzeichnen?
* Beschreiben Sie alle Fragen, die das Personal den Gästen zu ihrem Gepäck stellen sollte. Wenn das Gepäck beispielsweise zerbrechliche Gegenstände enthält, sollten die Koffer mit Zerbrechlich gekennzeichnet sein. Zum anderen: Sollten Gäste nach verderblichen Gegenständen wie Lebensmitteln oder Medikamenten gefragt werden? Können diese Gegenstände in der Küche aufbewahrt werden?

|  |
| --- |
|  |

**VERFAHREN ZUR AUFBEWAHRUNG VON GEPÄCK**

Wer ist für die Aufrechterhaltung der Ordnung im Gepäckraum verantwortlich? Was sind die Sicherheitsverfahren? Ist der Zutritt zum Gepäckraum erlaubt? Sollten Gäste daran erinnert werden, Wertsachen bei sich zu behalten? Zum Beispiel Laptops, feiner Schmuck und Telefone? Soll jeder Zugang zum Gepäckraum in einem Logbuch vermerkt werden?

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **VERZICHTSERKLÄRUNG**  Alle Artikel, Vorlagen oder Informationen, die von Smartsheet auf der Website bereitgestellt werden, sind nur als Referenz. Obwohl wir uns bemühen, die Informationen auf dem neuesten Stand und korrekt zu halten, machen wir keine Zusicherungen oder Garantien jeglicher Art, weder ausdrücklich noch stillschweigend, hinsichtlich der Vollständigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung oder Verfügbarkeit in Bezug auf die Website oder die auf der Website enthaltenen Informationen, Artikel, Vorlagen oder zugehörigen Grafiken. Jegliches Vertrauen, das Sie auf solche Informationen setzen, erfolgt daher ausschließlich auf Ihr eigenes Risiko. |