

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Károly Róbert Campus
Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet

Betekintés a Calimbra Wellness és Konferencia Hotel működésébe marketing szempontból

Készítette:
JENEI SZABOLCS
H2UZWH

Kereskedelem és marketing (marketingkommunikáció szakirány) felsőoktatási szakképzés

Konzulens:
Fiser Noémi
egyetemi tanársegéd

Gyöngyös
2023

Összefoglaló

Az alapgondolatom az volt, hogy a velem azonos képzést vagy éppen turizmust tanuló hallgatók egy része valószínűleg szintén szállodában végzi majd a kötelezően előírt szakmai gyakorlatot, azonban sok esetben a közel 3,5 hónap alatt nem tudják elsajátítani a megfelelő tudást, ugyanis ez az idő rettentően kevésnek bizonyul a szállodaiparban történő betanulást tekintve. Ezért úgy gondoltam, hogy a dolgozatomban, a lakhelyemhez közeli, jelenlegi munkahelyemként szolgáló négycsillagos Calimbra Wellness és Konferencia Hotel működését mutatom be részletesebben marketing szempontból. Így tehát portfólióm témájául egy általam választott kedves, családiás hangulatú magán tulajdonban lévő szálloda bemutatását választottam.

Az általános tudnivalóktól indultam el. Hangsúlyt fektettem Miskolctapolca bemutatására földrajzilag és demográfiaiilag, továbbá a szálloda környékén megtalálható ember alkotta és egyéb vonzerők bemutatására is. Később a választott szálloda, a Calimbra Wellness és Konferencia Hotel bemutatása következett. Itt konkrétan szó esett az Aura Gold Kft.-ről, valamint a szálloda fő tevékenységéről és alapításáról. A szálloda jelenleg körülbelül 42 fő munkavállalóval üzemel, amelyet id. Ostorházi Imre Ügyvezető Igazgató úr üzemeltet Miskolc egyik külvárosi üdülő részén, Miskolctapolcán.

Majd ezt követően bővebben bemutatásra kerültek közelebbről a szállodai termékek és szolgáltatások. Ismertettem a marketing mix elemeiről szóló tudnivalókat, majd a Calimbra Wellness és Konferencia Hotel marketing tevékenységét mutattam be a 4P tükrében részletesebben. Majd kitértem a marketingkommunikáció eszközeire és csatornáira is. Fontosnak tartottam prezentálni az általános szállodai online és offline marketing eszközöket, majd a Calimbra Wellness és Konferencia Hotel online és offline marketing eszközeinek bemutatását helyeztem előtérben.

Végül a számomra legkülönlegesebb rész, a szállodában betöltött szerepem részletes kifejtése következett. Mint ahogyan az általam készített portfólióban is olvasható, 2019. június 14-én kezdtem el munkavállalóként dolgozni Miskolctapolcán a négycsillagos Calimbra Wellness és Konferencia Hotel-ban. Ahol a korábban szerzett külföldi és belföldi tapasztalataim alapján szállodai recepciós-értékesítő pozícióra nyertem el a benyújtott álláspályázatomat. Ezáltal a negyedik részben a szálloda belső hálózati rendszerét és az abban betöltött szerepemet

részleteztem, kitérve a feladatkörömbé tartozó tevékenységekre, a megszerzett tapasztalataimra, az elsajátított készségeimre. A munkakör megnevezéséből adódóan a feladatköröm is két nagyobb volumenre osztható, így a szálloda értékesítési feladatait, illetve a szállodai adminisztratív és recepciós feladatait látom el.

Értékesítési feladataim

Feladatkörömhöz tartozik a szálloda árazási stratégiájának kialakításában történő közreműködés, tanácsadás, meglátások prezentálása. Továbbá a szállodai szolgáltatások belföldi és külföldi, valamint online és offline módon történő értékesítése. Ezáltal napi szinten több hideghívást bonyolítok le a potenciális ügyfeleinkkel. Igényes és egyedi árajánlatokat készítek, majd küldök el magán, üzleti, egyéni vagy csoportos érdeklődésekre, majd ezen ajánlatok nyomon követését és értékesítését végzem. Majd a megrendelt rendezvény, esetleg konferencia teljes körű előkészítését, szervezését, irányítását, lebonyolítását és ellenőrzését végzem átlagosan heti 1x alkalommal. Mindezek mellett folyamatos a szállodai szobafoglalások megrendelésének rögzítése a „HOSTWARE” szállodai front-office programban. Továbbá különféle ajándékutalványok személyes és online értékesítését is végzem az ügyfelek felé (szállásutalványok, egy alkalmas wellness utalványok, értékutalványok). Valamint wellness részlegünkhöz történő belépéshez napi wellness belépőjegyek és bérletek értékesítése, illetve a Miskolctapolcai partnereinkhez szóló kedvezményes belépőjegyek értékesítése (Ellipsum-Élmény és Strandfürdő, Miskolctapolcai Barlangfürdő, Miskolctapolcai Bob pálya). Mi, vagyis az értékesítők, folyamatos kapcsolatot tartunk a szállásközvetítő portálokkal is (szállás.hu, booking.com, hrs.com, szállasvadasz.hu, zlavomat.sk, slevomat.cz) a szoros együttműködés, valamint különféle promóciókban történő részvétel miatt. Ide tartozik még a visszajelzések kezelése, elemzése, értékelése is, illetve az esetleges változtatásokhoz való javaslattétel is a mi feladatunk. Az értékesítési feladataink közül fő feladatunk a folyamatos versenytársfigyelés Miskolctapolcán, a piaci pozicionáláshoz. Havi, féléves, éves jelentések készítése (piac- és helyzetelemzés) a szállodánk árbevételének és nyereségességének növelése érdekében, ugyanis ezen jelentésekből vonjuk le a következtetéseinket.

Recepció, adminisztratív feladataim

További feladataim közé tartozik a telefonhívások fogadása, majd megválaszolása, illetve a beérkező e-mail-ok megválaszolása. Beérkezett foglalások kezelése, lemondások kezelése,

illetve ezen foglalások napi és heti ellenőrzése. Az aktuális szállóvendégekkel folyamatosan tartjuk a kapcsolatot, tájékoztatjuk az elérhető szállodai szolgáltatásokról, a környékbeli lehetőségekről. Masszázs időpont, illetve szauna szeánsz időpont foglalását szintén mi kezeljük. A check-in és check-out folyamatokban veszek aktívan részt, majd ezen folyamatokat bonyolítom le. A vendégek fogadása mellett igény esetén szolgáltatások, taxi, esetleg tárgyak, megrendelése a vendégek részére. Minden napon egy-egy masszázs lista, reggelis lista, félpanziós lista, takarítási lista összeállítására is sort kell kerítenem a szálloda többi dolgozójának a feladatának segítése érdekében. Továbbá a számlázási feladatok ellátása is a feladatkörömbé tartozik, így előlegszámlák-végszámlák, éttermi számlák, illetve a lebonyolított rendezvények számláinak kiállítását és pénztárgépek kezelését is végzem. Minden hétfőn és csütörtökön az opciós (előlegfizetés még nem teljesült) foglalások nyilvántartásáért és kezelésért is a recepció sok felelnek. Továbbá a masszörökkel történő együttműködés révén a masszázsidőpontok rögzítése, majd a masszázsszobák rögzítése a szobaszámlákra is egy a napi feladataim közül. Éttermi kollégákkal történő szoros együttműködés révén ételek és italok megrendelése a vendégek részére a wellness részlegben, valamint a recepció minibár folyamatos ellenőrzése, majd feltöltése igény esetén és nyilvántartása. Legfontosabb és legbizalmasabb teendő a recepción lévő kasszáknak a kezelése, nyilvántartása, majd a napi forgalom átadása műszak végén. Ezek mellett éjszakai zárások készítését, napi jelentések készítését, szép kártyával történő fizetések összegzését, majd egy összegzett jelentés készítését, illetve havi szinten havi zárások összeállítását és elkészítését is végzem.

Mindezeknek köszönhetően egyik napom sem telik el ugyanúgy a front-office részlegen, ugyanis jelenleg is ezen szálloda munkavállalója vagyok közel 4 éve. Alapvetően a magas elvárt ledolgozandó óraszám, illetve a munkavállalói rugalmasság ellenére is nagyon szeretem a munkámat, mert izgalmas és napról napra mindig tanulhatok új dolgokat a pozícióból adódóan, ugyanis nagyon sokrétű. Bízom benne, hogy sok hasznos tudnivalót tartalmaz, illetve mindenki részére érthető módon tágabb képet mutat a portfólióm egy négycsillagos wellness és konferencia hotel működéséről mind turisztikai mind marketing szempontból.