

1. Nazwa przedmiotu: **Rynek usług hotelarskich i gastronomicznych**
2. Temat zajęcia: **Współpraca pomiędzy hotelami a odbiorcami usług hotelarskich**
3. Cel zajęcia:
Student potrafi wskazać rodzaje współpracy pomiędzy hotelami i odbiorcami usług hotelarskich, nazwać rodzaje umów zawieranych w hotelu i scharakteryzować te umowy
4. Zadania dla studentów
Należy zapoznać się z materiałem załączonym pod kątem zagadnień egzaminacyjnych
5. Treść zajęcia / materiały do zajęć /

Współpraca pomiędzy hotelami a odbiorcami usług hotelarskich

Hotel może świadczyć usługi gościom indywidualnym, może również współpracować z organizatorem pobytu gościa. Do tej drugiej grupy partnerów hotelu należą: organizatorzy turystyki, instytucje i biura klientów korporacyjnych oraz agencje turystyczne.

Pierwszym odbiorcą usługi hotelarskiej jest gość indywidualny. Umowa zawierana przez zakład hotelarski z gościem indywidualnym określana jest jako umowa hotelowa. Obejmuje z jednej strony zobowiązania hotelarza do dostarczenia gościowi zakwaterowania oraz innych usług niezbędnych w czasie pobytu, z drugiej zaś strony - zobowiązania gościa hotelowego do zapłacenia odpowiedniego wynagrodzenia. Umowa reguluje wzajemne prawa i obowiązki stron.

Umowa hotelarska nie wymaga szczególnej formy, tzn. że może być zawarta w dowolnej formie:

- pisemnie (listownie, faksem, e-mailowo);
- ustnie (w drodze kontaktu telefonicznego, bezpośredniego);
- na podstawie faktycznego zachowania stron (w szczególnych przypadkach, np. obcokrajowcy).

Zawarcie umowy hotelowej następuje w momencie przyjęcia oferty gościa, tj. oświadczenia woli zawarcia umowy i określenia jej istotnych warunków (np. rodzaju pokoju, czasu pobytu). Jeżeli hotel nie może zawrzeć umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym składającego ofertę. Hotelarz, który zobowiązuje się zarezerwować pokój i zobowiązania tego nie wykonuje, ponosi odpowiedzialność za szkodę, którą poniósł gość na skutek niewykonania umowy.

Umowa zawierana jest na czas:

- określony – umowa ta gwarantuje gościowi dysponowanie pokojem w umówionym okresie;
- nieokreślony – oznacza „z dnia na dzień”, tzn. zarówno hotel, jak i gość mogą jej w kolejnym dniu nie przedłużyć.

Umowa określa również tryb zawierania i anulowania rezerwacji.

Stronami umowy są:

- prowadzący hotel lub podobny zakład (hotelarz);
- gość lub inna osoba fizyczna lub prawna działająca w jego imieniu lub na jego rzecz (np. zakład pracy delegujący pracownika, biuro podróży, linie lotnicze, organizator konferencji, itd.).

Gościem hotelowym jest osoba „korzystająca z usług hotelu” – chodzi tu zarówno o osobę, która zawarła umowę hotelową, jak i o osobę, która wniosła bagaże i istnieje co do niej domniemanie, iż zamierza zawrzeć taką umowę.

Nie są gośćmi osoby, które wyłącznie odwiedzają hotel, tzn. które nie korzystają z noclegu, a tylko np. z restauracji hotelowej, urządzeń rekreacyjnych, przechowalni bagażu oraz członkowie rodziny hotelarza i jego prywatni goście.

Podstawowe obowiązki i uprawnienia stron umowy hotelowej:

Do podstawowych obowiązków hotelarza należy:

- udostępnienie gościowi pokoju lub miejsca w pokoju;
- utrzymywanie ich w należytych stanie przez czas pobytu gościa;
- świadczenie innych usług objętych umową (dostarczanie posiłków, udzielanie informacji, itd.);
- zapewnienie bezpieczeństwa życia i zdrowia oraz bezpieczeństwa bagażu gościa.

Należy zaznaczyć, że szczegółowy zakres usług i świadczeń jest uzależniony od rodzaju i kategorii hotelu. Niektóre usługi i świadczenia mają charakter obligatoryjny, inne - fakultatywny.

Do podstawowych obowiązków gościa należy:

- uiszczenie opłaty za otrzymane usługi;
- przestrzeganie regulaminu hotelowego;
- używanie zajmowanego pokoju oraz korzystanie ze wszystkich urządzeń hotelowych zgodnie z ich przeznaczeniem;
- powiadomienie hotelarza o utracie lub uszkodzeniu rzeczy przez niego wniesionych.

Podstawowym obowiązkiem gościa odpowiadają uprawnienia hotelu.

Umowa wygasa w zasadzie z chwilą wykonania przez obie strony obowiązków z niej wynikających, tj. z upływem okresu, na jaki została zawarta, czyli np. z upływem doby hotelowej.

Jednostką czasu najmu jest doba. Z powyższego wynikają następujące konsekwencje:

- gość, zajmując pokój po rozpoczęciu doby hotelowej, nie może żądać zmniejszenia opłaty;
- gość, opuszczając hotel wcześniej – przed upływem doby, nie może żądać zmniejszenia opłaty;
- hotel nie ma prawa przed upływem doby hotelowej żądać od gościa zwolnienia pokoju.

Oprócz zasad, które niewątpliwie porządkują postępowanie, istnieje szereg procedur, które wykraczają poza umowę. W praktyce dopuszczalne są odstępstwa, których wprowadzenie możliwe jest w sytuacjach wyjątkowych:

- gość może zająć pokój bez dodatkowej opłaty przed rozpoczęciem doby hotelowej, jeżeli jest wolny;
- gość może przedłużyć pobyt, lecz jeżeli przedłuży swój pobyt o parę godzin, jest zobowiązany do zapłaty za pół doby;
- może nastąpić opuszczenie pokoju przedterminowo, tj. przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa. Może to się odbyć na dwa sposoby:
 - w każdym czasie – za obopólną zgodą (w takim przypadku gościowi przysługuje zmniejszenie opłaty za niewykorzystane doby hotelowe);
 - na podstawie jednostronnego oświadczenia gościa.

Gość może jednostronnie rozwiązać umowę w sposób:

- wyraźny – wtedy zwalnia pokój przed upływem okresu umowy, składając tego rodzaju oświadczenie w recepcji i oddając klucze od zajmowanego pokoju. Obowiązkiem hotelu będzie zmniejszenie gościowi opłaty za niewykorzystane doby hotelowe, ale tylko w jednym przypadku - gdy ruch jest duży i hotel może w każdej chwili wynająć pokój bez ponoszenia straty. Lecz gdy obłożenie jest małe, a hotel poniósłby stratę, to gość nie ma podstaw do roszczeń z tytułu zmniejszenia opłaty za niewykorzystane doby hotelowe;
- dorozumiany - gość zabiera wszystkie swoje rzeczy z pokoju i oddaje klucz, nie składając oświadczenia, że zwalnia pokój.

W takich przypadkach należy postępować ostrożnie, gdyż gość może wrócić i poprosić o klucz (np. spóźnił się na samolot). Nie złożył wcześniej oświadczenia woli, że zwalnia pokój, więc ma prawo do zajęcia go do zakończenia doby hotelowej. Dlatego też recepcjonista powinien – o ile jest to możliwe – poprosić gościa wychodzącego z bagażami o złożenie oświadczenia w sprawie przedterminowego zwolnienia pokoju.

Trzeci sposób – przez jednostronne oświadczenie hotelu.

Może to nastąpić w szczególności w przypadku rażącego naruszenia przez gościa regulaminu porządkowego.

Przedłużenie umowy hotelowej

Może nastąpić tylko w drodze zgodnego oświadczenia woli stron w sposób:

- wyraźny – gość składa (ustnie) odpowiednie oświadczenie w recepcji, a hotel wyraża zgodę;
- dorozumiany – gość pozostawia rzeczy w pokoju po upływie terminu, na jaki została zawarta umowa, a hotel pozostawienie przez gościa rzeczy traktuje jak ofertę przedłużenia umowy. Jest to tzw. milczące przyjęcie oferty przez hotel. Jeżeli hotel nie będzie mógł przedłużyć umowy – może usunąć rzeczy gościa z pokoju komisyjnie, sporządzając protokół zawierający szczegółowy spis i opis wszystkich rzeczy w celu zabezpieczenia się przed pretensjami gościa¹.

Hotel nastawiony jest również na współpracę z organizatorami usług turystycznych, wśród których wyróżniamy: organizatorów turystyki, instytucje i biura klientów korporacyjnych oraz agencje turystyczne.

Organizatorzy turystyki są odbiorcami produktu hotelowego w formie usług noclegowych, wyżywienia, a często licznych usług dodatkowych. Z tymi kontrahentami zawierane są nieraz umowy wieloletnie, które regulują wszystkie warunki ich realizacji. Dotyczy to dysponowania miejscami noclegowymi, sposobu zapewnienia określonych standardów świadczonych usług, terminów i trybu zmniejszania lub anulowania zarezerwowanych lub zamówionych miejsc w hotelu, ceny, sposobu i terminu zapłaty za świadczone usługi, sposobu rozstrzygnięcia kwestii spornych.

W zależności od liczby i okresów wykorzystania miejsc hotelowych przez organizatora turystyki stosowane są zróżnicowane ceny hurtowe, sięgające często do 50 proc. tzw. stawki

¹ Kuciński J., Trzeciński Z., Zaborowski J., *Podstawy prawne świadczenia usług turystycznych*, WSE, Warszawa 2002, s. 34-39.

rack (ceny wyjściowej), oraz inne ceny preferencyjne (kredytowanie usług) lub ceny specjalne w zakresie tzw. Ford & Beverege (jedzenie i picie).

Instytucje i biura obsługujące klientów korporacyjnych są kolejnym segmentem zainteresowania ze strony hotelu. Działalność ich polega na pośredniczeniu lub organizowaniu dla instytucji, przedsiębiorstw czy stowarzyszeń - pobytów, imprez motywacyjnych, szkoleń, zgromadzeń statutowych, konferencji i kongresów. Polityka handlowa wobec tej grupy jest inna. Proponowane ceny są niższe (w granicach 20 proc.) od stawki rack, a organizatorzy otrzymują prowizję, często elastyczną, zależną od wartości sprzedaży usług hotelowych.

Agencje turystyczne to następny segment zainteresowań hotelu. Prowadzą one działalność handlową o charakterze detalicznym, dokonując rezerwacji lub sprzedaży usług hotelowych jako gotowego i produktu lub pakietu. Stosowane są ceny według stawek rack, ustalone przez hotel. Przy dokonywaniu rezerwacji przez agenta turystycznego gość hotelowy korzysta z preferencyjnych cen. Za pośrednictwo między hotelem a potencjalnym klientem otrzymuje prowizję, uzależnioną od wartości sprzedaży czy dokonanej rezerwacji. Współpraca z agentami turystycznymi oparta jest na wieloletnich umowach, które zawierają zasady współpracy, formy przekazywania dokonanych rezerwacji i sprzedaży oraz terminy rozliczeń².

Praktyczny kodeks postępowania

Międzynarodowe Zrzeszenie Hoteli (IHA) i Ogólnoświatowa Federacja Stowarzyszeń Biur Podróży (UFTAA) opracowały konwencję, która określiła zasady współpracy pomiędzy hotelarzami a biurami podróży będącymi członkami tych organizacji. W roku 1991 opracowany został praktyczny kodeks postępowania. Dotyczy on stosunków pomiędzy hotelami a biurami podróży. Zdefiniowano różne pojęcia stosowane w umowach, co ma ułatwić ich zawieranie. Kodeks określa zasady rozstrzygania sporów w sprawach, których nie obejmowały treści zawartych umów między hotelami a biurami podróży. Integralną częścią praktycznego kodeksu postępowania jest regulamin postępowania arbitrażowego.

Kodeks postępowania zakłada, że biuro podróży może współpracować z hotelem w oparciu o zawartą umowę lub bez zawartej umowy, na zasadzie każdorazowego zamawiania świadczeń. W przypadku działania bez zawartej umowy, współpraca ta powinna się opierać na zasadach określonych w praktycznym kodeksie postępowania. W praktyce hotelarz, potwierdzając

² Kubicki M., *Współpraca hoteli z biurami podróży*, [w:] Merski J., Witkowski C., *Hotelarstwo w Polsce...*, WSE, Warszawa 2004, s. 263-283.

złożone zamówienie, określa w nim jednocześnie warunki, na jakich to zamówienie zostanie zrealizowane, czyli: ceny, terminy anulacji lub zmniejszenia – bez kosztów, koszty nieterminowego zmniejszenia bądź anulowania, sposób zapłaty.

Umowy zawarte pomiędzy biurami podróży a hotelami w swojej merytorycznej treści też powinny kierować się kodeksem. Odstępstwa na korzyść lub niekorzyść biur podróży mogą występować przy określaniu terminów i sposobów płatności oraz terminów zmniejszania bądź anulowania zamówionych usług.

W oparciu o postanowienia kodeksu ukształtowały się podstawowe formy współpracy między hotelami i biurami podróży. W zakresie dysponowania miejscami noclegowymi w hotelach są to: umowa czarteru, umowa allotmentu, potwierdzenie zamówienia.

Czarter – to zamówienie miejsc noclegowych z gwarancją ich wykorzystania przez biuro podróży. Stosowany jest w obrocie krajowym i międzynarodowym. Ta forma daje hotelom pewność uzyskania wpływów i umożliwia planową gospodarkę potencjałem noclegowym. Przy czarterze hotele stosują obniżki cen i inne udogodnienia dla zleceniodawców.

Allotment – to rezerwacja miejsc w określonej liczbie i określonym czasie, przy jednoczesnym ustaleniu terminu odwołania rezerwacji bez ponoszenia kosztów przez biuro podróży. Jest to elastyczna i dogodna forma dla biura podróży, ale niewątpliwie mniej pewna, jeżeli chodzi o wykorzystanie miejsc noclegowych dla hotelu. Przy tej formie umowy ceny uzależnione są od wielkości i wartości kontraktu, okresu jego trwania i formy oraz terminu płatności.

Potwierdzenie zamówienia – to każdorazowe zapytanie biura o możliwość uzyskania miejsc noclegowych i negocjacja cen.

Dalszym krokiem na drodze do usprawnienia współpracy między hotelami a biurami podróży na terenie Unii Europejskiej było wypracowanie „Kodeksu działania”. Sygnatariuszami tego dokumentu są: Grupa Międzynarodowych Agentów Turystycznych i Stowarzyszeń Touroperatorów działających w obrębie Unii Europejskiej (ECTAA) oraz Konferencja Narodowych Stowarzyszeń Hoteli, Restauracji, Kawiarni i podobnych instytucji w Unii Europejskiej (HOTREC). Przesłanką ustanowienia „Kodeksu działania” była między innymi ochrona konsumenta usług turystycznych w UE. Kodeks określa podstawowe zasady współpracy, między innymi dotyczące: rezerwacji miejsc, jej potwierdzenia i gwarancji, ustalania cen, terminów płatności, rozpatrywania skarg klientów, zdefiniowania podstawowych pojęć, a także zasad arbitrażu.

Współpraca hoteli i biur podróży przybiera jeszcze inne formy. Poniżej wymieniamy niektóre z nich:

- organizowanie w hotelach, szczególnie wyższej kategorii, agencji biur podróży zajmujących się obsługą podróżniczą, organizowaniem imprez lokalnych, sprzedażą biletów na imprezy kulturalne;
- prowadzenie na terenie hoteli agencji wynajmu samochodów;
- urządzenie wspólnych imprez promocyjnych.

Harmonijna współpraca hoteli i biur podróży jest oczywistym warunkiem powodzenia tych organizacji na rynku. Jest też warunkiem sprawnej obsługi ruchu turystycznego.

W ramach tej współpracy muszą być realizowane strategiczne interesy obu stron. Interesy te są, ogólnie rzecz biorąc, następujące:

- dla hotelu najważniejsze są: wykorzystanie potencjału (zwane obłożeniem), terminowe płatności, wiarygodność partnera;
- dla biura podróży: natychmiastowa dostępność do bazy noclegowej, elastyczność w dostosowaniu oferty do potrzeb biura i klienta, elastyczna polityka cen hoteli, standard obiektu i obsługi³.

Rezerwacje

Prawidłowe przyjęcie zgłoszenia rezerwacji, a tym samym zawarcie umowy, jest możliwe wtedy, gdy recepcjonista dysponuje odpowiednią wiedzą o pokojach i usługach. Powinien mieć wiedzę o: stanie już dokonanych rezerwacji, o pokojach wyłączonych z użytkowania, np. w związku z planowanym remontem, o planowanych imprezach, które mogą ograniczać swobodę dysponowania pomieszczeniami lub ograniczą możliwość korzystania z niektórych usług.

W zależności od przyjętego w zakładzie hotelarskim sposobu prowadzenia dokumentacji recepcyjnej takim podstawowym źródłem informacji dla recepcjonisty może być grafik pokoi, grafiki wykorzystania łóżek, plan obłożenia lub grafik rezerwacji miejsc noclegowych. Może mieć on postać wydrukowanej tabeli (dziś coraz częściej wykonywanej techniką komputerową z wykorzystaniem edytora tekstu lub arkusza kalkulacyjnego). W wielu hotelach cała dokumentacja rezerwacji prowadzona jest za pomocą specjalistycznych programów komputerowych.

Klienci zakładów hotelarskich mogą korzystać z różnych sposobów rezerwacji. Mogą samodzielnie dokonać rezerwacji bezpośrednio w hotelu lub za pomocą faksu, internetu,

³ Witkowski C., Kachniewska M., *Hotelarstwo cz. III.*, WSE Warszawa 2005, s. 64-71.

telefonu. Często korzystają z usług biur pośredniczących w rezerwacji lub czynią to za pośrednictwem dostępnego im Centralnego Systemu Rezerwacji. W hotelach, poza rezerwacją indywidualną, typową formą są również rezerwacje grupowe.

Centralny System Rezerwacji

Znaczna część hoteli jest podłączona do jednego lub kilku Centralnych Systemów Rezerwacji. Za pośrednictwem tych systemów dokonuje się ponad jedną czwartą wszystkich rezerwacji w sektorze hotelarstwa. W użyciu są dwa podstawowe systemy: sieci afiliowane i nieafiliowane.

Afiliowana sieć rezerwacji jest to system rezerwacji stosowany w sieciach hoteli, w których wszystkie obiekty noclegowe są powiązane porozumieniem kontraktowym. Scentralizowany system rezerwacji pozwala na ujednoczenie procedury i zmniejsza koszty systemu.

Nieafiliowane systemy rezerwacji tworzą na zasadzie dobrowolnego uczestnictwa hotele prowadzące odrębną działalność i niezrzeszone w grupach. W centralnym biurze rezerwacji na ogół instaluje się bezpłatną linię telefoniczną dla klientów oraz udostępnia się im możliwość komunikowania się za pomocą internetu oraz faksu. Natomiast kontakt z hotelami podłączonymi do systemu odbywa się przeważnie w całości za pośrednictwem komputerów. *Leksykon podróży turystyki i hotelarstwa* określa *Computer Reservation Systems (CRS)* jako systemy rezerwacji komputerowej oparte na wykorzystaniu komputerów - interaktywnych systemów elektronicznego przetwarzania danych, które zapewniają przez terminale bezpośredni dostęp do komputerów linii lotniczych, hoteli i innych przedsiębiorstw w celu ustalenia możliwości pozyskania poszukiwanych produktów, dokonywania rezerwacji i drukowania biletów. Nazywane są również automatycznymi systemami rezerwacji lub centralnymi systemami rezerwacji.

Systemy można podzielić na dwie grupy: GDS (*Global Distribution Systems* – Globalne Systemy Dystrybucji) oraz CSR (Centralne Systemy Rezerwacyjne). Mimo wielu podobieństw między obiema grupami systemów istnieje zasadnicza różnica. CSR działają na linii hotel - gość. Wykorzystując CSR, gość może dokonać rezerwacji bezpośrednio w danym hotelu. Systemy GDS działają na linii hotel - pośrednik. Za pomocą tych systemów, rezerwacji w hotelach dokonują touroperatorzy oraz biura podróży. Rynek Globalnych Systemów Dystrybucji zdominowany został przez cztery systemy zwane często „wielką czwórką”: Amadeus, Galileo, Sabre oraz Worldspan⁴.

⁴ Kowalik A., *Globalne i centralne systemy rezerwacji usług hotelarskich*, „Przegląd Gastronomiczny”, 2009, nr 3, s. 30.

Rozwój technologii informatycznych i coraz powszechniejszy dostęp do internetu pozwolił na powstanie wielu podobnych rozwiązań stosowanych przez mniejsze sieci hotelowe oraz ułatwił dostęp do tego typu usług przez klientów indywidualnych bez ograniczeń terytorialnych. Nowoczesne rozwiązania techniczne pozwalają na zawieranie transakcji handlowych z dowolnego miejsca na świecie.

Biura pośrednictwa rezerwacji. Biura pośredniczące w rezerwacji to między innymi biura turystyczne, biura linii lotniczych, działy obsługujące klientów w innych hotelach. W większości przypadków biura te korzystają z centralnych systemów rezerwacji, na prośbę gościa mogą się one kontaktować bezpośrednio z hotelami nienależącymi do sieci.

W celu zabezpieczenia hotelu przed stratami z tytułu niewykorzystania pokoi wprowadzono trzy rodzaje rezerwacji: **wstępną, gwarantowaną i niegwarantowaną.**

Rezerwacja wstępna polega na uzgodnieniu terminu, w którym hotel otrzyma potwierdzenie rezerwacji, w przypadku nieotrzymania stosownego potwierdzenia rezerwacja zostaje anulowana bez żadnych konsekwencji dla obu stron.

Rezerwacja gwarantowana wymaga bezwzględnego potwierdzenia na piśmie z podaniem warunków płatności lub dokonania przedpłaty. Jeśli gość nie zgłosi się w terminie, rezerwacja jest automatycznie utrzymywana do dnia następnego. Hotel wówczas obciąży gościa kosztami pokoju – bez śniadania.

Rezerwacja niegwarantowana - na zasadzie umowy telefonicznej, w której uzgodniono godzinę, bez konieczności zabezpieczenia zapłaty za pobyt. W przypadku niewykorzystania w podanym terminie umowa nie obowiązuje i nie pociąga żadnych skutków finansowych.

Rezerwacje grupowe. Rezerwacji grupowych dokonują rozmaite instytucje, takie jak: stowarzyszenia i organizacje społeczne, organizatorzy konferencji i szkoleń, agencje podróży i operatorzy turystyczni, a także firmy. Formalności związane z rezerwacją zwykle załatwia pośrednik wynajęty przez grupę, który kontaktuje się z działem sprzedaży wybranego hotelu.

Biuro podróży zawiera z hotelem umowę o zarezerwowanie określonej liczby miejsc wraz ze wszelkimi usługami towarzyszącymi na ustalonych warunkach cenowych – z reguły korzystniejszych niż cennik obowiązujący gości indywidualnych. Najistotniejsze postanowienia dotyczą terminu i trybu powiadomienia przez biuro podróży o wykorzystaniu miejsc. Jeżeli biuro podróży dotrzyma terminu powiadomienia hotelu o zmniejszeniu liczby miejsc noclegowych, będzie obciążone wyłącznie za faktycznie wykorzystane miejsca. W umowie zastrzega się także wspólną politykę cen. Hotel nie może zawrzeć równocześnie dwóch umów na te same miejsca. Niewykorzystane przez biuro podróży miejsca mogą być oferowane do sprzedaży innym osobom dopiero wówczas, gdy biuro jednoznacznie z nich

zrezygnuje. Hotel przyjmuje gości kierowanych przez biuro podróży na podstawie list imiennych lub dokumentów indywidualnych, tzw. voucherów. W odniesieniu do gości, których listy zostały już hotelowi przekazane, niedopuszczalna jest zmiana warunków umowy, w tym cen.

Przy zawieraniu umów z biurami podróży należy wnikliwie analizować warunki płatności. W przypadku grup są to znaczne kwoty i można żądać dokonania przedpłaty, a przy dużych zamówieniach wykorzystać także instrumenty bankowe, np. akredytywa czy gwarancje.

Potwierdzenie rezerwacji. Do potwierdzenia rezerwacji wykorzystujemy formę pisemną. Taka forma potwierdza zawarcie kontraktu w sposób przejrzysty i pozwala obu stronom na sprawdzenie dokładności danych szczegółowych. Pismo potwierdzające rezerwację stwarza przedsiębiorstwu okazję do promocji innych usług i stanowi dla gości dowód na to, jak bardzo są doceniani jako klienci. Na przykład: pismo potwierdzające rezerwację może zawierać krótki opis restauracji i propozycję zarezerwowania dla gości stolika w dniu przyjazdu, ofertę dodatkowych usług świadczonych przez hotel, sezonowych atrakcji lub ofert promocyjnych. Razem z pismem można przesłać inne materiały reklamowe, informatory regionalne, broszury lub ulotki dotyczące miejscowych atrakcji turystycznych lub zawierającą dokładne informacje na temat kalendarza imprez planowanych w regionie⁵.

⁵ Cichy J., *Rezerwacja usług w zakładzie hotelarskim*, Instytut Technologii Eksploatacji, Radom 2006, s. 7-30.