



A concierge helye és szerepe a luxus szállodákban, a Magyar Aranykulcs Egyesület múltja, jelen, jövője

2023. NOVEMBER 16.

Az én utam



Buday Camping
Balatonalmádi

Xantus János
Idegenforgalmi
Középiskola



Veszprémi
/ Pannon
Egyetem

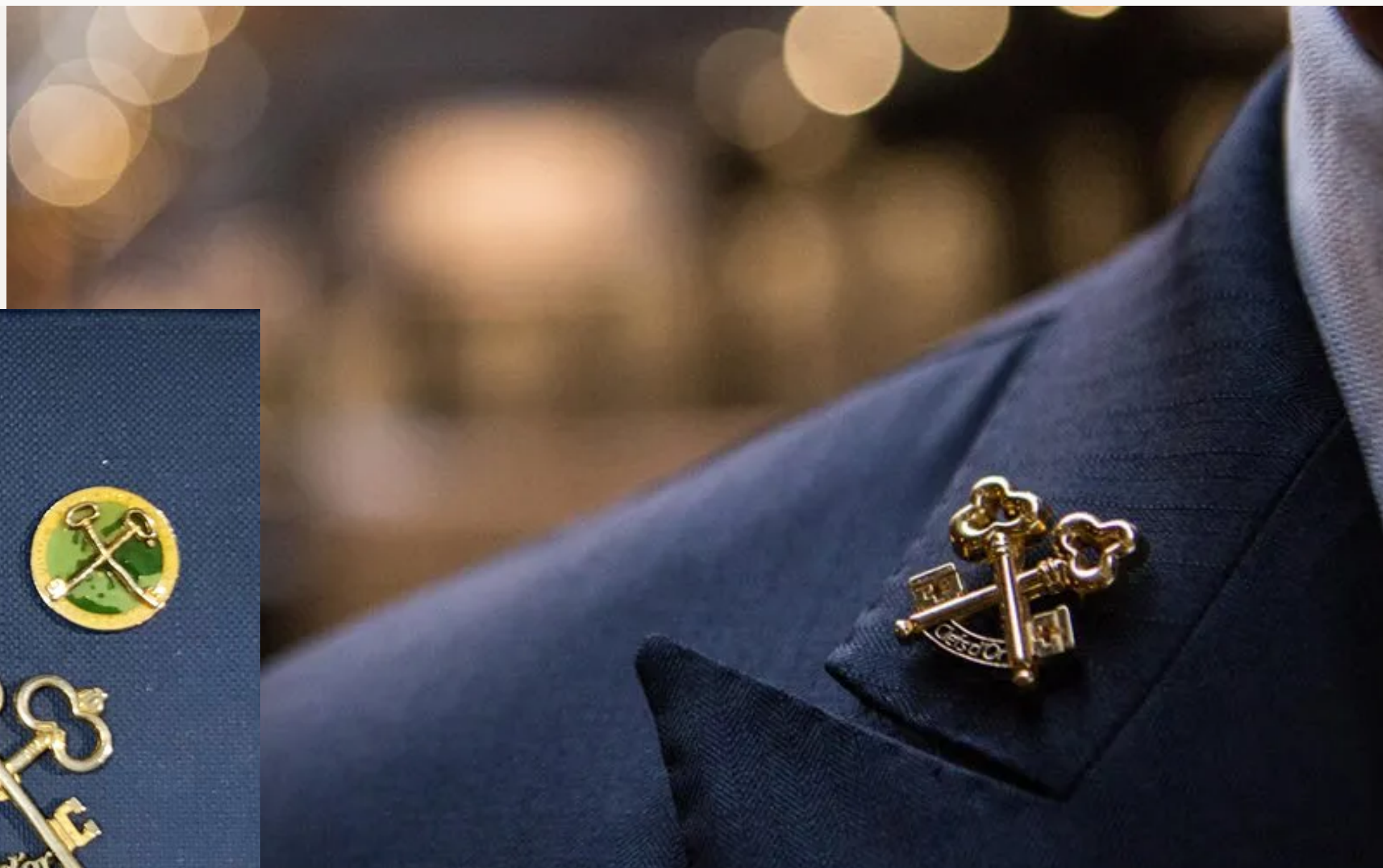
Hotel
Monaco
Seattle



Four Seasons Hotel
Gresham Palace



Les Clefs d'Or tag 2007 óta
Magyar elnök 2017 óta



Hogyan változott a szakma

A könyv

A Word és az Excel

A kezdeti Concierge software-ek

Felgyorsult világ



goconcierge

Wednesday, October 19, 2016Concierge(Standard View)Filter calendar

Locations

Directions

Reports

Task Search

GoLounge

Guest Profiles

Messages

PMS Messages

Inventory

Support

Administration

Ace's Hotel

Leo Aguirre

Calendar

Locations

Task Search

Guest Search

Inventory

5 am

6 am

7 am7:00 AM - Mr. Kupfer - Transportation Services - Wilshire Limousine Services - [Sedan, 2, Hotel Lobby, Airport]

8 am

9 am

10 am10:00 AM - Mrs. Isrow - Massage - [Swedish, Female]

11 am

12 pm12:30 PM - Mr. & Mrs. Candaso - GoCon - Restaurant Reservation - Mastro's Ocean Club - 2

1 pm

2 pm

3 pm

4 pm

5 pm

6 pm

7 pm7:00 PM - Ms. Clancy - Restaurant Reservation - Katsuya Brentwood

7:00 PM - Mr. Kaltgrad - Restaurant Reservation - The Six Restaurant - Calabasas - 4

7:15 PM - Mr. Wickersheim - Restaurant Reservation - Mr Chow - 3

8 pm8:00 PM - Mr. Isrow - Restaurant Reservation - Spago - [2, Anniversary]

8:30 PM - Mr. Kupfer - Restaurant Reservation - Il Cielo - 4

9 pm9:00 PM - Cancelled - Mr. O'Donnell - Restaurant Reservation - Ruth's Chris Steak House - 6 - Will reschedule for Saturday night.

10 pm

11 pm

October 2016

CLS Transportation

Yahoo

Super Shuttle

Enterprise

Restaurant Reservations

Amenities

Guest Issues

Boarding Passes

ALICE

Tickets

Housekeeping

Logbooks

Guests

Chat

Reports

Local

Support

Search by name or room number

NEW

+ Guest Request

+ Internal Request

All Time

Today

Search Tickets

Filters

Open

Closed

All

SEPTEMBER 2020

NOVEMBER 2020

SEP 30, 2020

FOR

LOCATION

SUMMARY

ASSIGNED TO

STATUS

ALERTS

NOTES

There is an incoming package from FEDEX that is high priority to be sent to the guest Mr. Isrow ASAP. It's fragile so please handle...

OPEN

ASAP

ANAND, SERI

116

WALKING TOUR Historical Monuments

DON Concierge

CONFR

ASAP

JIN-SHILV, SUNG

518

RESTAURANT RESERVATION Buddakan, 4 people, 07/2...

TREVOR Concierge

CONFR

ASAP

INTERNAL

311

FIX Bathroom Sink

WARREN Maintenance

CLOSED

ASAP

INTERNAL

215

FIX Air Conditioner

WARREN Maintenance

CLOSED

05:45 AM

MODIBO, CHLOÉ

103

WAKE UP CALL 05:45 AM

OPHELIA Front Desk

CLOSED

09:00 AM

BÖTTGER, MONICA

416

ROOM SERVICE Breakfast for two, 1 sandwich

ERIC Front Desk

CLOSED

09:25 AM

KOVÁČ, ŠIMON

213

RESTAURANT RESERVATION Le Brunch, 6 people

BELLE Concierge

CONFR

12:30 PM

ALVES, MARCO

120

DELIVER Clean towels

CALEB Housekeeping

OPEN

01:15 PM

LONG, JAFARIS

414

ROOM SERVICE Lunch special for two, champagne bottle

PAUL Front Desk

OPEN

01:35 PM

GRUBER, JULIAN

519

RESTAURANT RESERVATION Momofuko, 2 people

MANUEL Concierge

CONFR

03:20 PM

JACOBSEN, ARYN

201

WALKING TOUR Historical monuments

WILLIS Concierge

CONFR

SAVED FILTERS

Front Desk

Concierge

Maintenance

QUICK LINKS

NYC

Airlines

Theater Tickets

Tours

TOTAL TICKETS: 26

1 / 1

OPERA PMS [Version 5.6.16.2] BUD - Four Seasons Hotel Budapest 03/03/23

Window

PBUDAY

Exit Reservations Front Desk Cashiering Rooms Management AR Commissions End Of Day Miscellaneous

New Reservation
Update Reservation
Waitlist
Blocks
Profiles
Room Plan
Floor Plan
Confirmation
Registration Cards
Calendar

BUD - Reservations - Confirmation No. 32145419

BUD - Reservation 32145419 RESERVED

Last Name: Buday Phone: +36705823802 Agent:
First Name: Peter Golden ID: G167B7894C59103C Company:
Title: Mr. Country: HU Group:
Language: E VIP: 1 Source:
Contact:

More Fields Non Smoking

Arrival: 10/03/23 Friday Res. Type: PRG Property Gua
Nights: 1 Market: HSE House Use
Departure: 11/03/23 Saturday Source: EM E-Mail
Adults: 1 Child: 0 ETA: 14:59 Origin: BUS BUSINESS
No. of Rms.: 1 C/O Time: Payment: CA
Room Type: SUK RTC: SUK Credit Card No.:
Room: DNM:
Rate Code: HOUSE Fixed Rate: ☒ Exp. Date: CRS No.: 4351116325
Rate: 0.00 Curr: EUR CardHolder: Preformance Date: Suite With:
Packages: Confirmation: ☐ Guest Balance: 0
Block Code: Reason for Stay: Disc. Amt: % Reason:
FEA: SPE: GR,K14B,EV,BUDK3,GF
ESS: Item Inv.: Comments: TEST reservation
Contact: Cont. Phone: Email: TA Rec Loc:

Comments Preferences Dept Notes Deposit/Cxl

Created By: FMALM On: 03/03/23 14:53 Updated By: *ORS* On: 03/03/23 14:56

Save OK
Options Close

A központi software

OPERA PMS
(Property Management System)

G167B7894C59103CFCA1

28

18

BUD

13

Given Name

Mr. Peter Buday

Pronunciation

Chief Concierge

Four Seasons Hotel Budapest

Demographics

Language

English

Date of Birth

10-Jul

Gender

M

Children

>

Total: 3

F

Anna Buday

Born: 19-Jan-11

M

Bendeguz Buday

Born: 25-Jan-08

Total Stays

28

Most Frequent

BUD - 18

Reason

81%

Contacts

All

★ Primary

PROFIL

✉

📍

Business

Széchenyi István tér 5-6

Budapest, Budapest 1051

BUD

24-Sep - 25-Sep

SU2S

BUD

10-Mar - 11-Mar

SUK

10-Mar-23 - 11-Mar-23

Budapest Gresham Palace Hotel

Status

AR 10-Mar-23

Glitch

0

RTC

SUK

Room Number

NA

Rate Code

HOUSE

Guests

1

Persona

Profil adatok

Essentials

All

Reason for Stay

☐ Do Not Recognize

Stay Notes

Expire after checkout

Cases

>

Reconfirmed - Arrival Transportation - Limousine

Date: Fri, Mar 10, 2023 1:00:00 PM

Concierge Software

Átadó könyv
Minden munkával kapcsolatos
feljegyzés

Adott napi foglalások áttekintése

Guests Requests Guest Requests Vendors Reports Dashboard Links							
Filters: Notes Enquiry Open On Hold Pending Waitlist Closed Reconfirmed Cancelled Requested				Request Type: -- Select --		Property: BUD	
Today < >				Friday, March 3rd 2023		Change Status New Note New Request List Month Refresh	
☐	FRIDAY	Status	Guest	Sub-Request	Vendor	Cost	
	Reminder	Open	Mr. [REDACTED]	Jegyek lefoglalva Marinánál, saferpay küldve vendégnek 120.000 HUF-ról (77.000 eredeti ár), ha fizette, PM-et nyitni, te...			
	Reminder	Closed	Return Guest Mr. Michael [REDACTED]	Terhelni mindkét babysittert időarányosan a szobára!! Aláírt agreement doksik a középső asztalban.			
	Reminder	Open	Mr. [REDACTED]	Pls book and confirm to guest via chat!			
	Reminder	Closed	Mr. [REDACTED]	Pls book and confirm to guest via chat!			
	Note	Open	Note: - Mr. [REDACTED] vár a NAVtól egy levélre, nem lesz itt lakó mire megjön. Pls vegyük át a levelet és írjunk emailt a vendé...				
	Note	Open	Note: - ENRERO - 2023. Jan. 4-én [REDACTED] room hajvágásért majd legközelebbi itt tartózkodása alkalmával fizet cashben. Eml...				
	Note	Open	Note: - Hairdresser [REDACTED] is on vacation until 5th of March				
	Note	Open	Note: - TV szekrényben: [REDACTED] dokumentumok FedEx borítékban, [REDACTED] baba bubis pakkban				
	Note	Open	Note: - Annual maintenance of the Spa between the 26th of February and 10th of March. The Spa area and the changing rooms are ...				
	Note	Open	Note: - GUIDEOK SZABADSÁGON: [REDACTED] Marc 3-8. és Marc. 20-24., [REDACTED] Február 22.-Március 14. V...				
	Note	Open	Note: - Mr. [REDACTED] nevű leendő vendégünknek foglalva Haircare [REDACTED] augusztus 4.-re 2 PM, email küldve vendégnek. Nincs még o...				
	Note	Open	Note: - EX #227 Mr. [REDACTED] VALASZT VARUNK VENDEGTOL hagyott egy üveg bort hogy küldjük utána. A MailB...				
☐	8:45am	Reconfirmed	Mr. [REDACTED]	Arrival Transportation	Royal Limousine - Arr S-Class APT	165.00 EUR	Itinerary Confirmation
☐	9:00am	Reconfirmed	Return Guest Mr. [REDACTED]	Childcare	[REDACTED] Babysitter	EUR	Itinerary Confirmation
☐	9:00am	Reconfirmed	Return Guest Mr. [REDACTED]	Childcare	[REDACTED] Babysitter	EUR	Itinerary Confirmation
☐	9:40am	Reconfirmed	Return Guest Mr. [REDACTED]	As Directed Transportation	Royal Limousine - Rental V-class	EUR	Itinerary Confirmation

Concierge Software

A vendég profil áttekinthető és az egyes foglalások is láthatóak

Guests

Requests

Guest Requests

Vendors

Reports

Dashboard

Links

G167B7894C59103CFCA1

28

18 BUD

13

Given Name

Mr. Peter Buday

Pronunciation

Chief Concierge

Four Seasons Hotel Budapest

Demographics

Language

English

Date of Birth

10-Jul

Gender

M

Children

> Total: 3

Total Stays

28

Most Frequent

BUD - 18

Reason

81%

BUD

24-Sep - 25-Sep

SU2S

BUD

10-Mar - 11-Mar

SUK

10-Mar-23 - 11-Mar-23

Budapest Gresham Palace Hotel

Status

AR

10-Mar-23

RTC

SUK

Glitch

0

Rate Code

HOUSE

Guests

1

Room Number

NA

Reconfirmed - Arrival Transportation - Royal Limousine

Fri, Mar 10, 2023 1:00 PM

Reconfirmed - Restaurant Reservation - Café Kör

Fri, Mar 10, 2023 7:00 PM

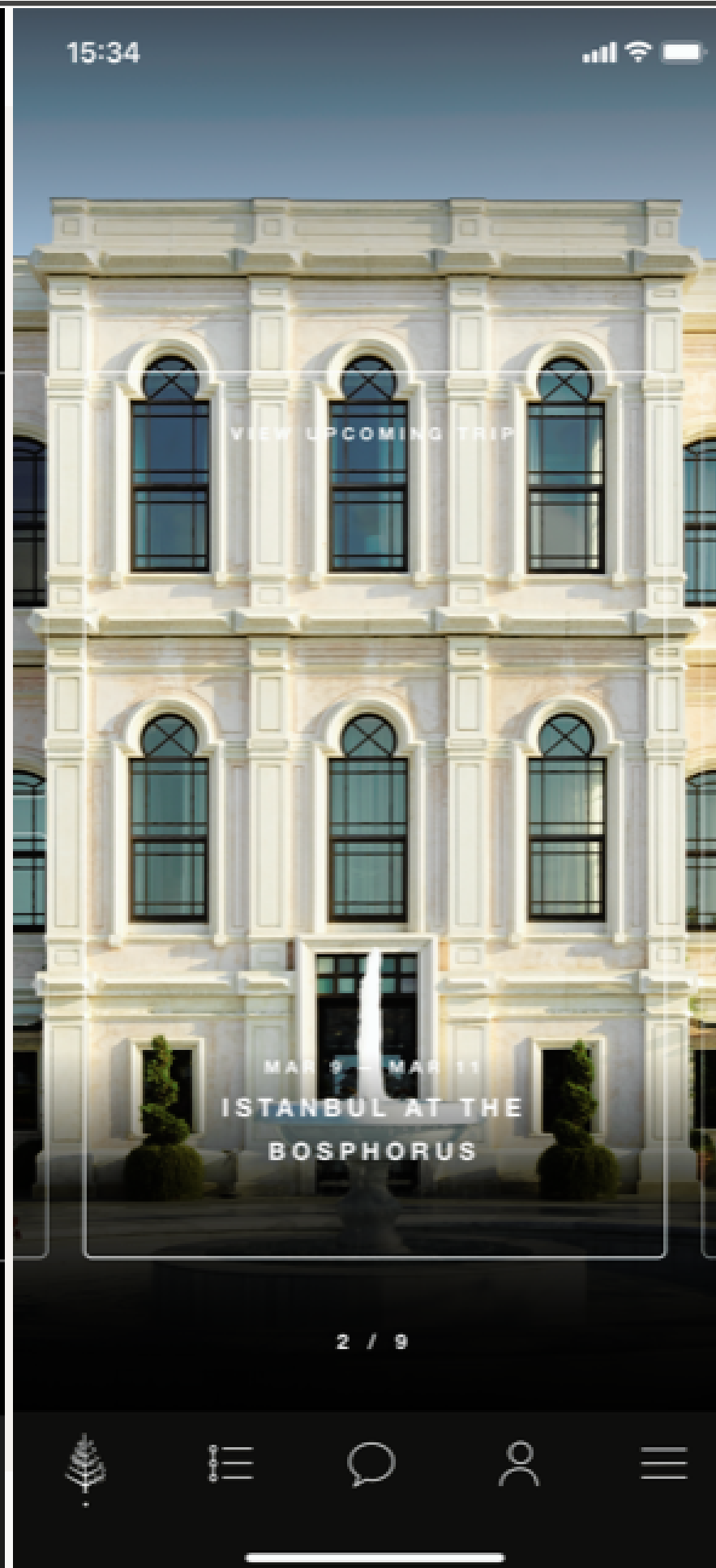
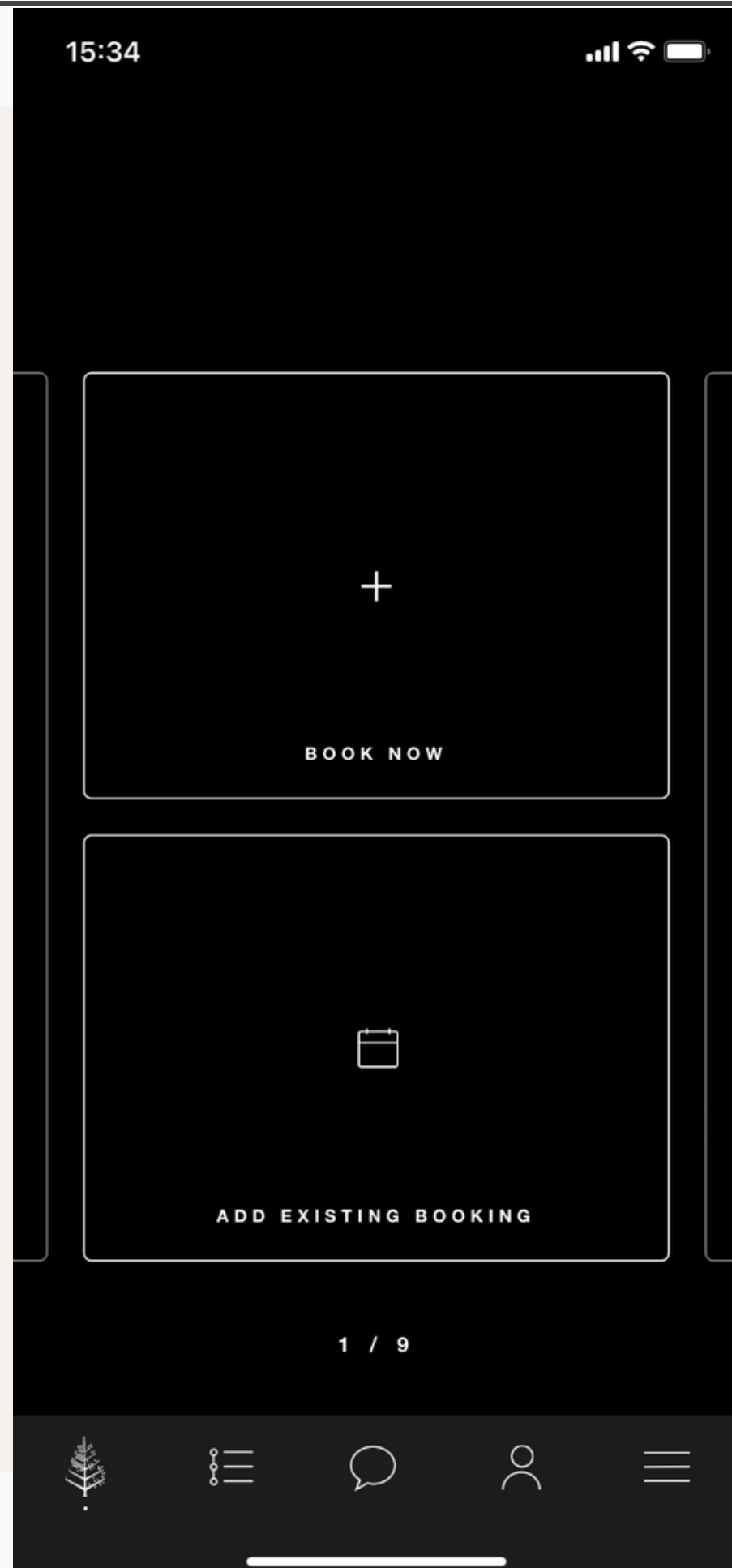
Reconfirmed - Bar/Club - Múzsza Bar

Fri, Mar 10, 2023 10:00 PM

Four Seasons Applikáció

Az E-vendég élmény

- Foglalás készítése
- Meglevő foglalás kezelése
- Concierge foglalások
- Adott foglaláson belül éttermi és szobaszervíz menü
- Szobaszervíz rendelés appon keresztül





16:21

<

RESERVATION DETAILS

DETAILS

RESERVATION #

4351116325

CHECK IN

Fri, Mar 10, 2023 at 3:00 PM

CHECK OUT

Sat, Mar 11, 2023

EDIT ARRIVAL TIME

GUESTS

RESERVATION HOLDER

Peter Buday

budaypeter@yahoo.com

1 Adult

ESTIMATED TOTAL

EUR 0.00

→

CANCELLATION

16:23

Budapest

MAR 10 — MAR 11

MAR 10 — 1:00 PM

ARRIVAL TRANSPORTATION

• CONFIRMED

1 GUEST | EUR 165.00

CHAT TO UPDATE

MAR 10 — 1:00 PM

ARRIVE

UPDATE ARRIVAL TIME

PROPERTY INFORMATION

WE ALSO RECOMMEND

16:23

KOLLÁZS -
BRASSERIE & B...

SIGNATURE
EXPERIENCES

MÜZSA

MAR 10 — 7:00 PM

RESTAURANT RESERVATION

• CONFIRMED

CAFÉ KÖR

5 GUESTS

CHAT TO UPDATE

MAR 10 — 10:00 PM

BAR/CLUB

• CONFIRMED

MÜZSA BAR

2 GUESTS

CHAT TO UPDATE

MAR 11

DEPART

SHOW LESS

16:27

Done

BUDAPEST

Sun Jun 5 at 8:00 pm
Royal Limousine

Restaurant Reservation
Sun Jun 5 at 8:00 pm
Café Kör

Dinner booking for tonight

<https://maps.google.com/maps/search/Caf%C3%A9+Kör%2C+17+Sas+u+V.+kerület>
Café Kör, 17 Sas u V. kerület

MARCH 1, 4:45 PM

Test for concierge do not reply pls

Budapest

Thanks

2d ago

+ |Type a message...

Send

Q W E R T Z U I O P

A S D F G H J K L

↑ Y X C V B N M

123 Szóköz Return

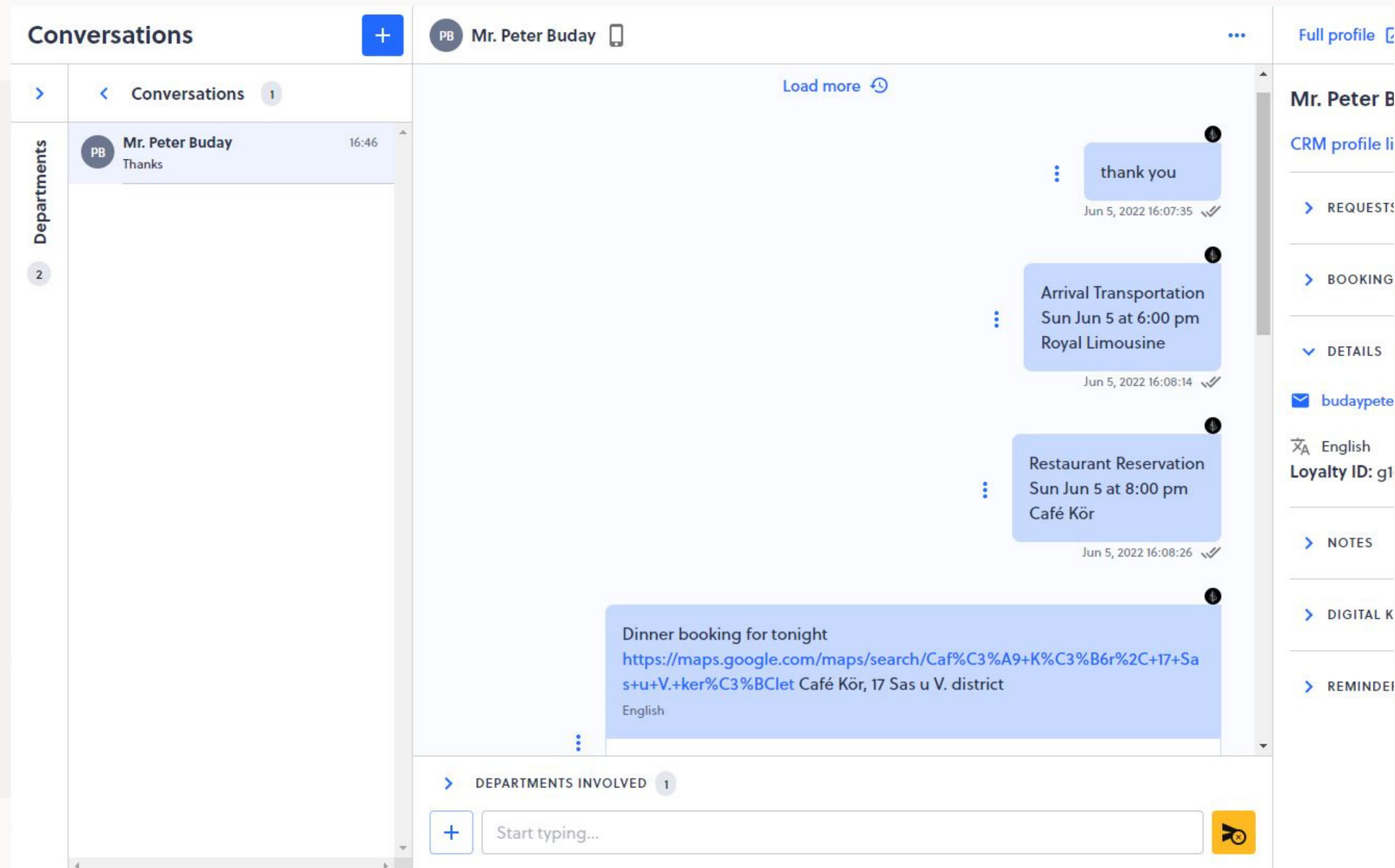
🌐 🎤

Chat kezelő platform

Bejövő üzenetek
kezelése / megválaszolása

90 másodperces cél

90 másodperces cél



Szálloda más területein használt okos eszközök

A Four Seasons szállodáiban mindig a személyes kiszolgáláson van a hangsúly, hiszünk a személyes kapcsolatokban, kapcsolódásokban.

Four Seasons Brand Promise
Craftsmanship
Character
Connection

SZOBÁBAN

TABLET

ÉTTEREMBEN

TABLET A
HOSTESSEK
MUNKÁJÁHOZ

EGYÉB

-HOTSOS

-ELÉRHETŐ TRÉNINGEK
QR KÓDOKON KERESZTÜL

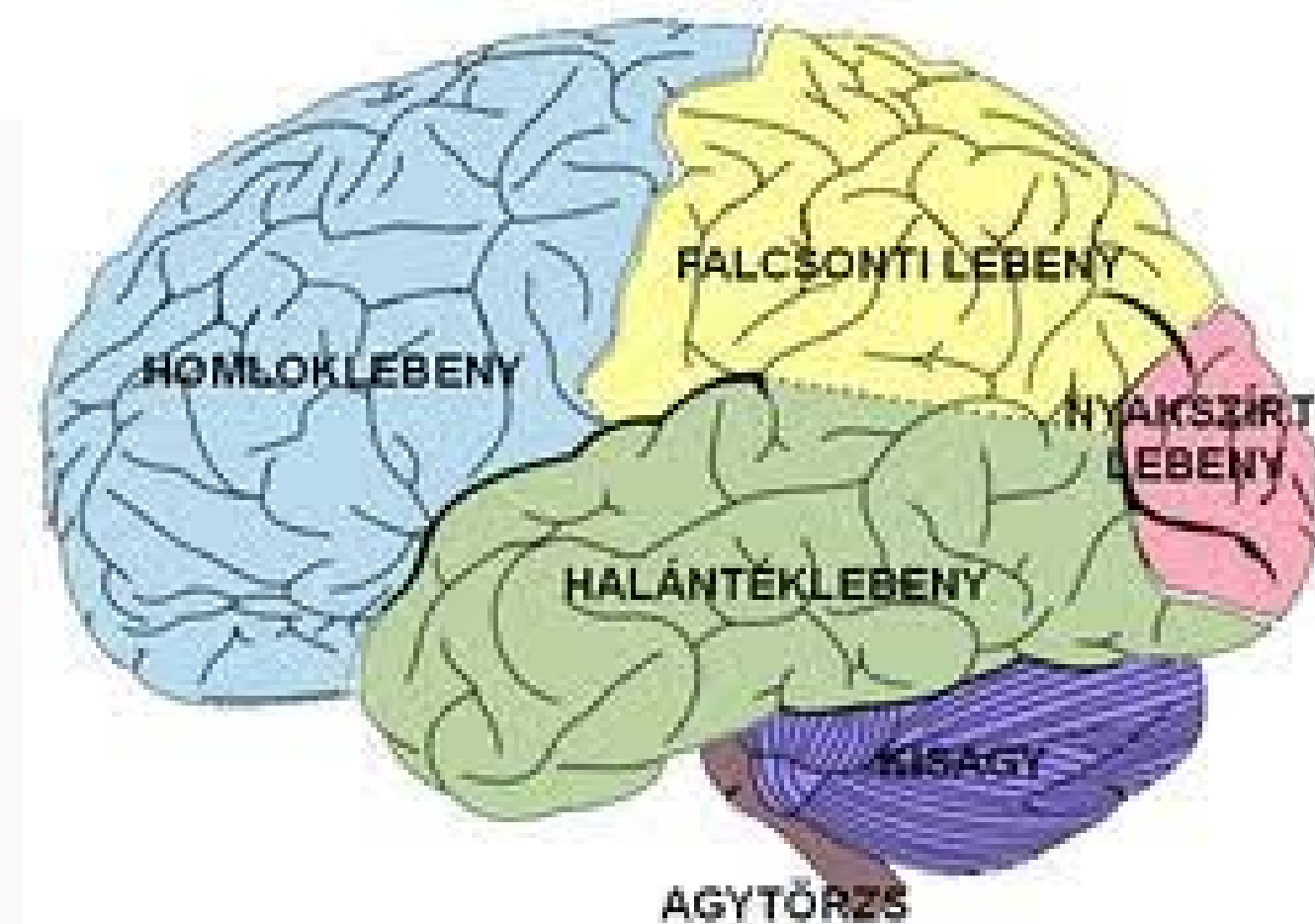
Mit csinál egy Concierge!/?

Mindent (is)

Kivétel az illegális és morálisan nem elfogadott dolgok

1. Átadó
2. Emailek
3. Napi vendégkérések (Városnézések, éttermek, transzferek, borkóstolók foglalása, csomagok küldése és fogadása, virágok, ajándékok. Ügyvédek, közjegyzők, tolmácsok, jósok. Privát hajókázás, vacsorával is, tankvezetés, szabadulószoza, mozi, fürdő,)
4. Számlázások, szolgáltatások terhelése
5. Listák, riportok készítése
6. Kommunikáció a szálloda vezetésével és az operációs departmentekkel a fontos vendégek programjaival kapcsolatban.

Milyen eszközöket használunk ezekhez a feladatokhoz?



Mit csinállok én?

Mit csinállok én?

Mindent (is)

Kivétel az illegális és morálisan nem elfogadott dolgok

1. Mindent amit a többiek, vagyis az előző slide 1-6.
2. Saját emailek.
3. Beosztás írása, változások kezelése.
4. Vezetőségi megbeszélések
5. Vendégpanaszok kezelése

Milyen elvárások vannak amikor új munkatársat keresünk?

1. Hozzáállás, attitűd
2. Nyelvismeret (leginkább angol és nagyon fontos az írásbeli tudás)
3. Számítógép ismerete, kezelése (sebesség)
4. Figyelem a részletekre
5. Helyismeret
6. Kisugárzás





Magyar Szállodaportások Aranykulcs Egyesülete

Alapítva 1983 november?

Nemzetközi tag 1985-től

Gunst András alapító elnök
Nemzetközi Elnök 1997-99

Kalmár-Marón György
(titkár majd alelnök)

Orosz László
Radics Mátyás
Ungár Tamás





Die Goldenen Schlüssel Deutschland

99 - 76 -



Österreichischer Hotelportierverband "Die Goldenen Schlüssel"

58 - 64 -



Magyar Szállodaportások „ Aranykulcs” Egyesülete

33 - 21 -



Cheile de Aur Romania

7 - 9 -



Les Clefs d'Or Czech Republic „Zlaté Kliče ČR, z.s.“

21 - 23 -



"Золотые Ключи Консьержей" "Les Clefs d'Or"

25 - 48 -



"Zlote Klucze Concierge Polska"

15 - 18 -

A jelen és a jövő

Igazodás a nemzetközi normákhoz.

Fényes jövő :)



Együtt Magyarország turizmusáért



FOUR SEASONS

AUTOGRAPH
COLLECTION
HOTELS



Hilton

HOTELS & RESORTS

Marriott
INTERNATIONAL

THE
LUXURY
COLLECTION



HOTELS

Kempinski

HOTELIERS SINCE 1897

ANANTARA
HOTELS • RESORTS • SPAS



INTERCONTINENTAL
HOTELS & RESORTS