

LESSON 09 · DOWNLOADABLE HANDOUT

# Overbooking, Unavailable Rooms and Relocation

Guest Complaint Recovery — Professional

## Key learning points

- Lesson 9: Overbooking, Unavailable Rooms and Relocation
- Apply the key standards, decisions and workplace procedures in overbooking, unavailable rooms and relocation.
- Recognise the correct professional standard.
- Use a clear workplace process.
- Respond confidently in realistic hotel situations.

## Workplace practice

Use the lesson checklist in one realistic workplace scenario, then record what you checked, decided and escalated.

## Quick completion check

- ☐ I reviewed the key points
- ☐ I practised the skill in one scenario
- ☐ I recorded one question for my trainer



Open the HCA lesson online

<https://hca-pro.com/academy/courses/guest-complaint-recovery/?lang=en>

Study aid only. Follow the current HCA lesson, your property's approved SOPs, manufacturer instructions and applicable local authority requirements.

ملخص الدرس القابل للتنزيل \* الدرس 9

# الزائد، عدم توفر الغرف، ونقل النزيل لفندق بديل الحجز

استعادة رضا الضيف — المستوى المهني

## نقاط التعلم الأساسية

- الدرس 9: الحجز الزائد، عدم توفر الغرف، ونقل النزيل لفندق بديل
- تطبيق المعايير والقرارات وإجراءات العمل الأساسية في موضوع: الحجز الزائد، عدم توفر الغرف، ونقل النزيل لفندق بديل.
- التعرف إلى المعيار المهني الصحيح.
- التصرف بثقة في مواقف فندقية واقعية.
- كيف يتعامل مع واحدة من أصعب لحظات مكتب الاستقبال: نزيل لديه حجز مؤكد، لكنه يصل ولا توجد غرفة جاهزة أو متاحة له. في هذا الدرس يتعلم المتدرب

## التطبيق في مكان العمل

استخدم قائمة الدرس في موقف عملي واقعي، ثم دون ما راجعته والقرار الذي اتخذته وما صدته.

## مراجعة سريعة للإكمال

- راجعت النقاط الأساسية ☐
- طبقت المهارة في موقف واحد ☐
- دونت سؤالاً للمدرب ☐

افتح درس أكاديمية HCA عبر الإنترنت

<https://hca-pro.com/academy/courses/guest-complaint-recovery/?lang=en>



هذا ملخص للمذاكرة فقط. اتبع درس HCA الحالي وإجراءات منشأتك المعتمدة وتعليمات المصنع ومتطلبات الجهة المحلية المختصة.