



A CONCIERGE

2024. MÁJUS 7.

Az én utam



Buday Camping
Balatonalmádi

Xantus János
Idegenforgalmi
Középiskola



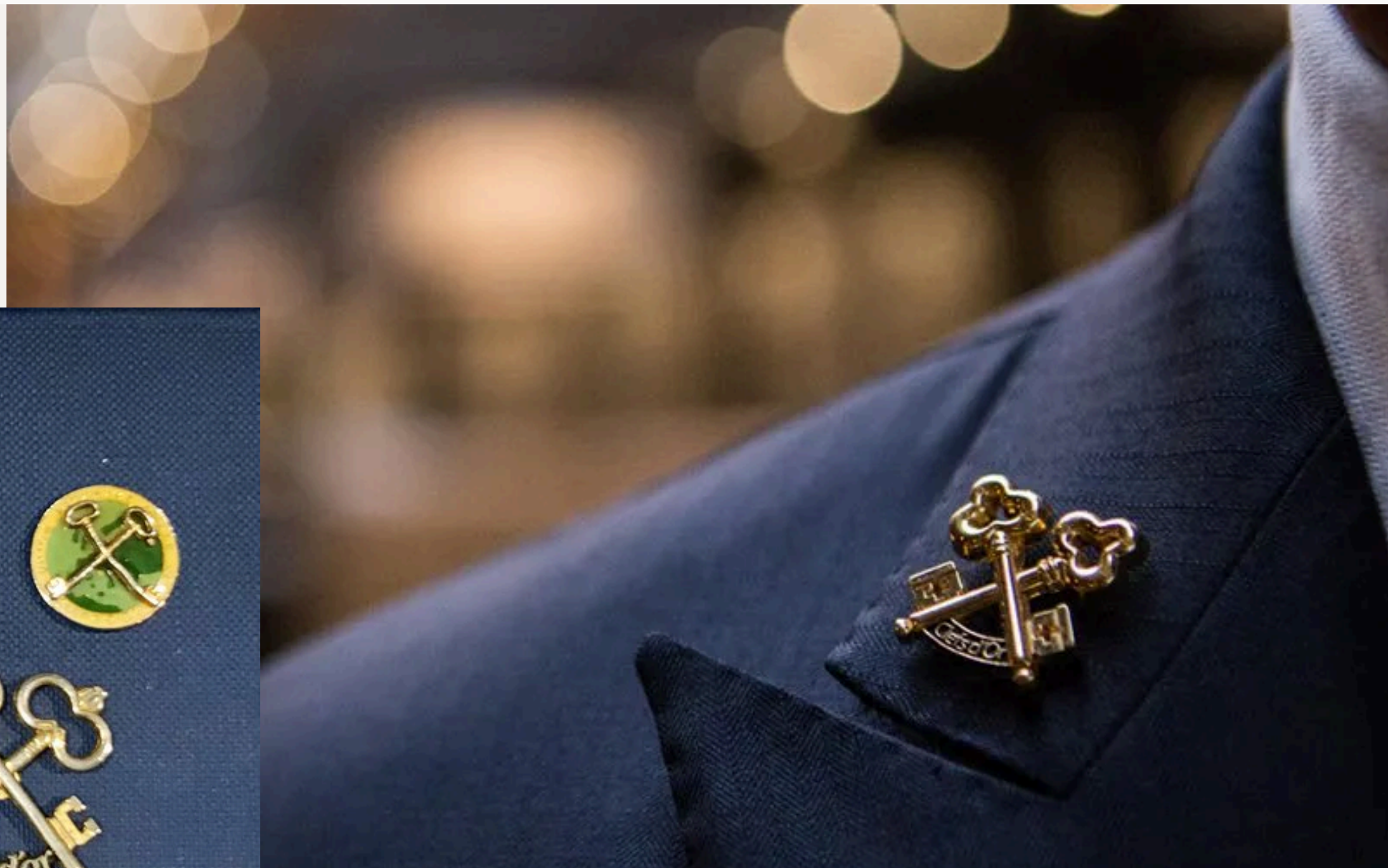
Veszprémi
/ Pannon
Egyetem

Hotel
Monaco
Seattle



Four Seasons Hotel
Gresham Palace

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



A concierge szakma eredete

Középkori várakban - “comte des cierges” vendégek fogadása, útbaigazítása

19. század, a turisztikai utazások fellendülése - “Grand Tour”
Grand Hotel-ek létrejötte és a portás pozíció elterjedése

1929 - Pierre Quentin létrehozta az Aranykulcsot
Les Clefs d’Or

1952 - Ferdinand Gillet vezetésével létrejön a nemzetközi
Aranykulcs -

Union Professionnelle des Concierges des Grands Hotels
Union Internationale des Concierges d’Hotels



Hogyan változott a szakma

A könyv

A Word és az Excel

A kezdeti Concierge software-ek

Felgyorsult világ



- Locations
- Directions
- Reports
- Task Search
- GoLounge
- Guest Profiles
- Messages
- PMS Messages
- Inventory
- Support
- Administration
- Ace's Hotel
- Leo Aguirre

Calendar

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

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

12 pm 12:30 PM - Mr. & Mrs. Candaso - GoCon - Restaurant Reservation - Mastro's Ocean Club - 2 [PMS] [I] [c]

7 pm 7:00 PM - Ms. Clancy - Restaurant Reservation - Katsuya Brentwood [c]

7 pm 7:00 PM - Mr. Kaltgrad - Restaurant Reservation - The Six Restaurant - Calabasas - 4 [o]

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

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

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

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

October 2016

S	M	T	W	T	F	S
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

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

+ Guest Request + Internal Request All Time Today Search Tickets Filters Open Closed All NEW

SEPTEMBER 2020

S	M	T	W	T	F	S
28	29	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

SAVED FILTERS +Add

- Front Desk
- Concierge
- Maintenance
- QUICK LINKS
- NYC
- Airlines
- Theater Tickets
- Tours

No filters selected

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	
<input checked="" type="checkbox"/>	ASAP	ANAND, SERI	116 WALKING TOUR Historical Monuments	DON Concierge	CONFR	
<input checked="" type="checkbox"/>	ASAP	JIN-SHILV, SUNG	518 RESTAURANT RESERVATION Buddakan, 4 people, 07/2...	TREVOR Concierge	CONFR	
<input checked="" type="checkbox"/>	ASAP	INTERNAL	311 FIX Bathroom Sink	WARREN Maintenance	CLOSED	
<input checked="" type="checkbox"/>	ASAP	INTERNAL	215 FIX Air Conditioner	WARREN Maintenance	CLOSED	
<input checked="" type="checkbox"/>	05:45 AM	MODIBO, CHLOÉ	103 WAKE UP CALL 05:45 AM	OPHELIA Front Desk	CLOSED	
<input checked="" type="checkbox"/>	09:00 AM	BÖTTGER, MONICA	416 ROOM SERVICE Breakfast for two, 1 sandwich	ERIC Front Desk	CLOSED	
<input checked="" type="checkbox"/>	09:25 AM	KOVÁČ, ŠIMON	213 RESTAURANT RESERVATION Le Brunch, 6 people	BELLE Concierge	CONFR	
<input checked="" type="checkbox"/>	12:30 PM	ALVES, MARCO	120 DELIVER Clean towels	CALEB Housekeeping	OPEN	
<input checked="" type="checkbox"/>	01:15 PM	LONG, JAFARIS	414 ROOM SERVICE Lunch special for two, champagne bottle	PAUL Front Desk	OPEN	
<input checked="" type="checkbox"/>	01:35 PM	GRUBER, JULIAN	519 RESTAURANT RESERVATION Momofuko, 2 people	MANUEL Concierge	CONFR	
<input checked="" type="checkbox"/>	03:20 PM	JACOBSEN, ARYN	201 WALKING TOUR Historical monuments	WILLIS Concierge	CONFR	

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

Reason for Stay:

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

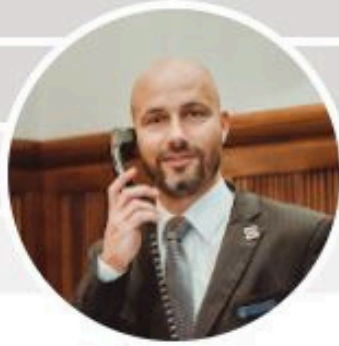
OPERA PMS
(Property Management System)

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

Guests: 1

Rate Code: HOUSE

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

FRIDAY							
Status	Guest	Sub-Request	Vendor	Cost			
Reminder ● Open	[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 [REDACTED]	Terhelni mindkét babysittert időarányosan a szobára!! Aláírt agreement doksik a középső asztalban.					
Reminder ● Open	[REDACTED]	Pls book and confirm to guest via chat!					
Reminder ● Closed	[REDACTED]	Pls book and confirm to guest via chat!					
Note ● Open	Note: - [REDACTED] vár a NAVtól egy levélre, nem lesz ittlakó mire megjön. Pls vegyük át a levelet és írjunk emailt a vendé...						
Note ● Open	Note: - [REDACTED] 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: - [REDACTED] nevű leendő vendégünknek foglalva Haircare [REDACTED] augusztus 4.-re 2 PM, email küldve vendégnek. Nincs még o...						
Note ● Open	Note: - EX #227 [REDACTED] VALASZT VARUNK VENDEGTOL hagyott egy üveg bort hogy küldjük utána. A MailB...						
8:45am ● Reconfirmed	[REDACTED]	Arrival Transportation	Royal Limousine - Arr S-Class APT	165.00 EUR	Itinerary	Confirmation	
9:00am ● Reconfirmed	Return Guest [REDACTED]	Childcare	[REDACTED] Babysitter	EUR	Itinerary	Confirmation	
9:00am ● Reconfirmed	Return Guest [REDACTED]	Childcare	[REDACTED] Babysitter	EUR	Itinerary	Confirmation	
9:40am ● Reconfirmed	Return Guest [REDACTED]	As Directed Transportation	Royal Limousine - Rental V-class	EUR	Itinerary	Confirmation	

Concierge Software

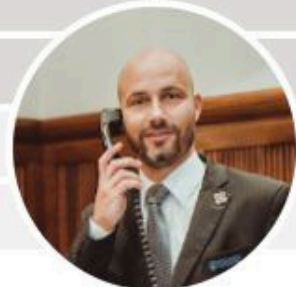
A vendég profil áttekinthető és az egyes foglalások is láthatóak


Navigation: [Guests](#) [Requests](#) [Guest Requests](#) [Vendors](#) [Reports](#) [Dashboard](#) [Links](#)

Profile ID: G167B7894C59103CFCA1

Total Stays: **28** (Most Frequent: BUD - 18, Reason: 81%)

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

Stays Summary:




City	Dates	Status	RTC	Glitch	Rate Code	Guests	Room Number
BUD	24-Sep - 25-Sep	SU2S					
BUD	10-Mar - 11-Mar	SUK					
BUD	10-Mar-23 - 11-Mar-23	AR	SUK	0	HOUSE	1	NA

10-Mar-23 - 11-Mar-23
Budapest Gresham Palace Hotel

Requests Feed:

Filter by Request Date: From [] To []

Select All [Change Status](#)

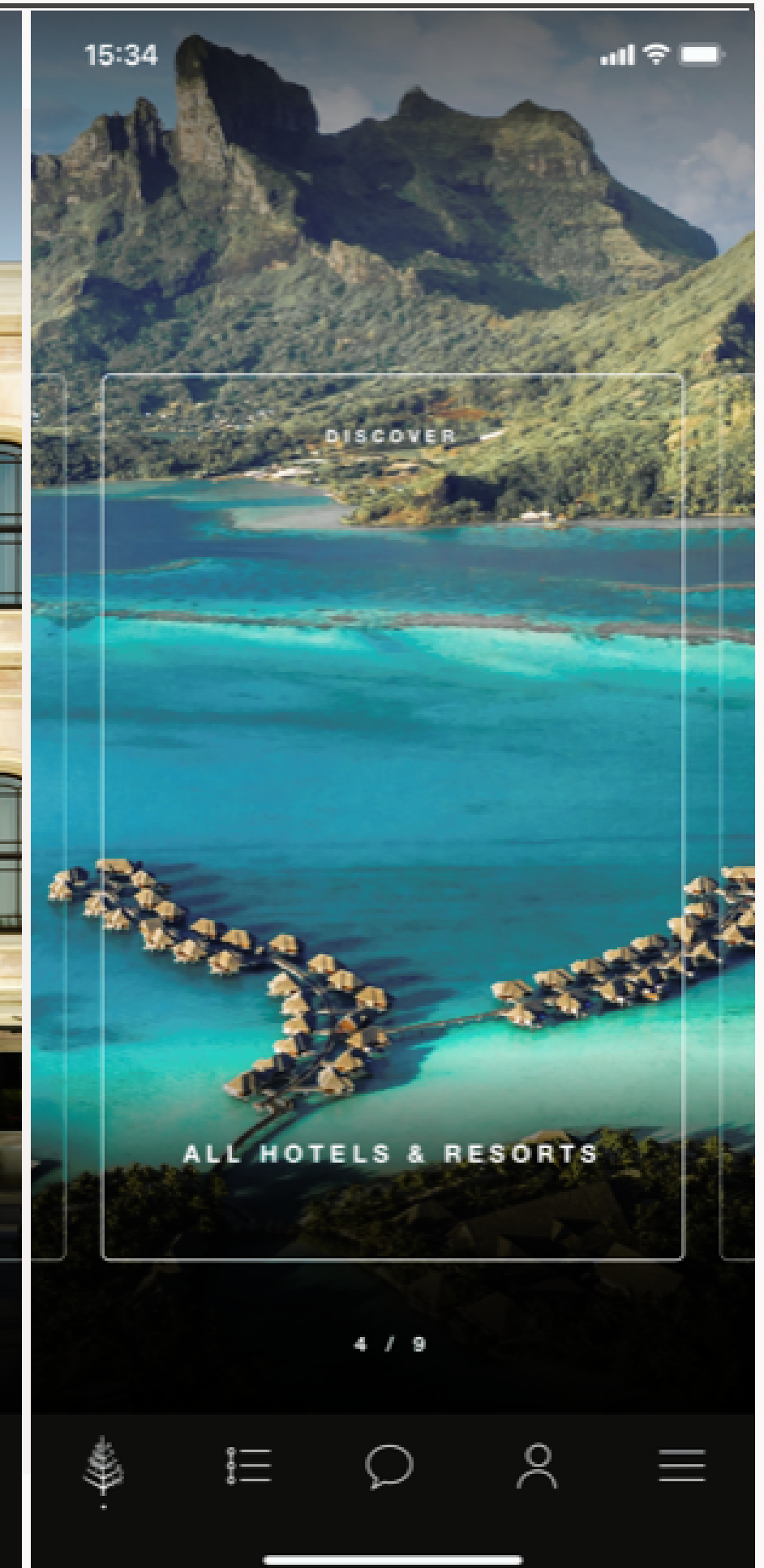
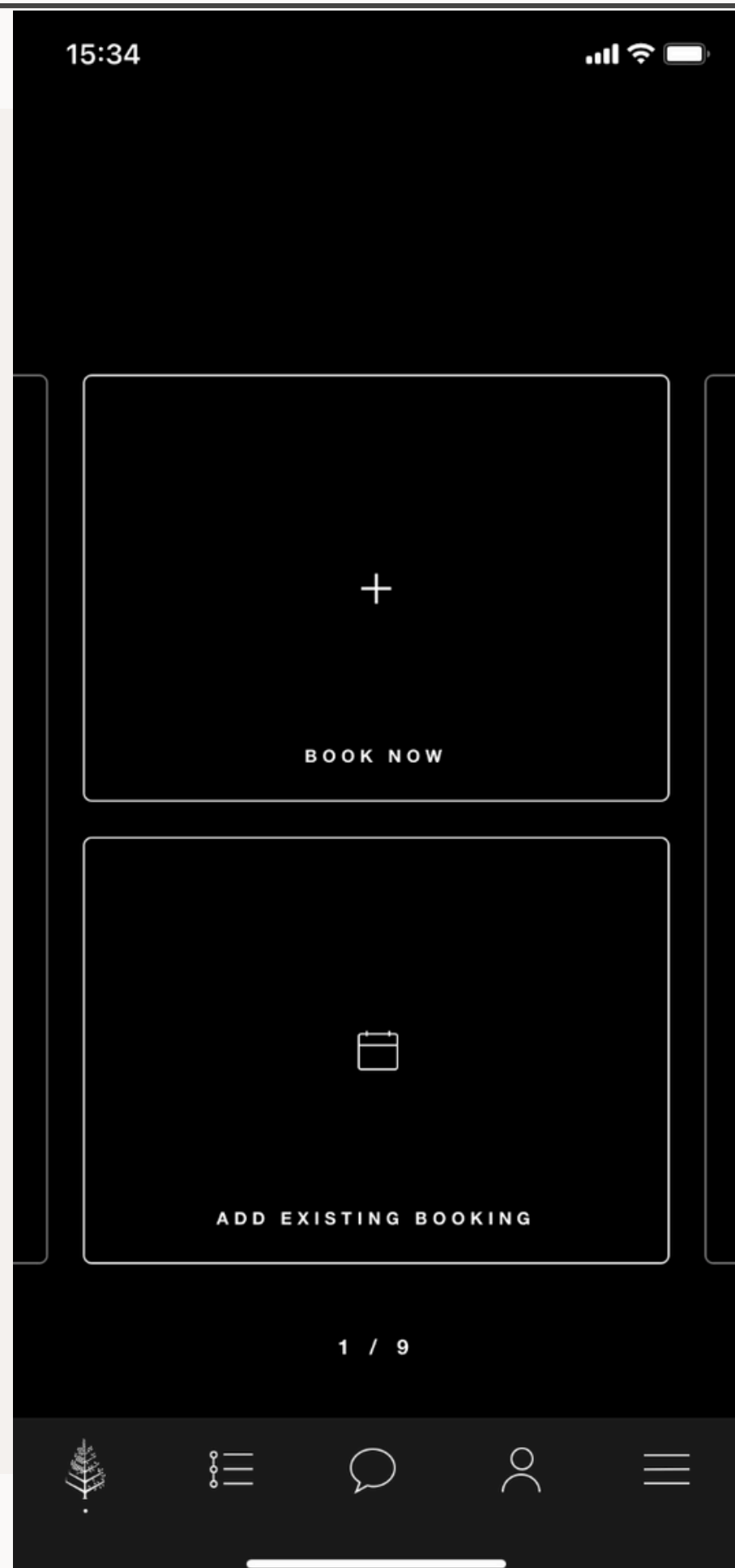
- >  **Reconfirmed - Arrival Transportation - Royal Limousine**
Fri, Mar 10, 2023 1:00 PM
- >  **Reconfirmed - Restaurant Reservation - Café Kör**
Fri, Mar 10, 2023 7:00 PM
- >  **Reconfirmed - Bar/Club - Múzsza Bar**
Fri, Mar 10, 2023 10:00 PM

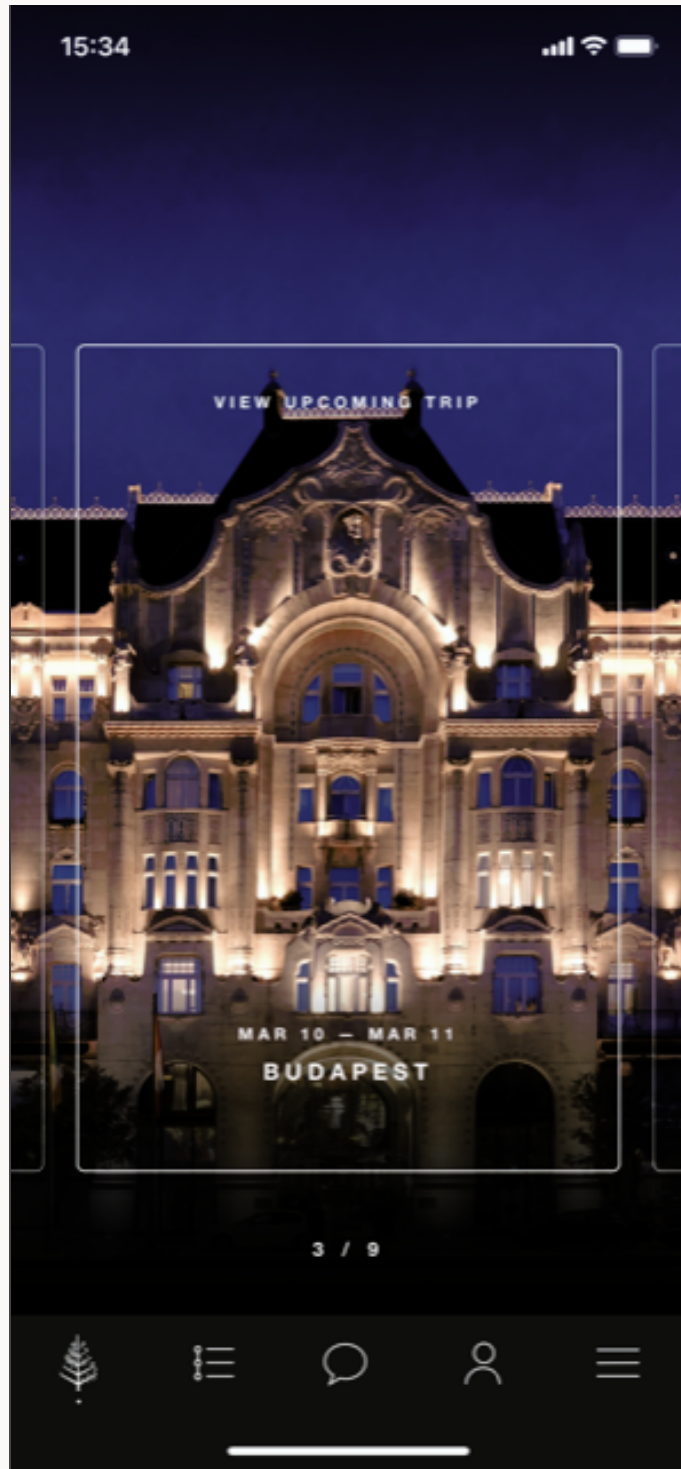
Buttons: [Manage Itineraries](#) [New Request](#)

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 185.00

CHAT TO UPDATE

MAR 10 - 1:00 PM

ARRIVE

UPDATE ARRIVAL TIME

PROPERTY INFORMATION

WE ALSO RECOMMEND

16:23

KOLLÁZS - BRASSERIE & B... SIGNATURE EXPERIENCES MÚZSA BAR

MAR 10 - 7:00 PM

RESTAURANT RESERVATION
CONFIRMED
CAFÉ KÖR
5 GUESTS

CHAT TO UPDATE

MAR 10 - 10:00 PM

BAR/CLUB
CONFIRMED
MÚZSA BAR
2 GUESTS

CHAT TO UPDATE

MAR 11

DEPART

SHOW LESS

16:27

BUDAPEST

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+K%C3%B6r%2C+17+Sas+u+V.+ker%C3%BClet>
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

The screenshot displays a chat management interface. At the top, there's a 'Conversations' header with a plus icon and a user profile for 'Mr. Peter Buday'. Below this, a list of conversations is shown, with the selected one displaying a 'Thanks' message from Mr. Peter Buday at 16:46. The main chat area shows a conversation with Mr. Peter Buday, including a 'thank you' message, an 'Arrival Transportation' booking for Sunday, June 5 at 6:00 pm with Royal Limousine, and a 'Restaurant Reservation' for Sunday, June 5 at 8:00 pm at Café Kör. A large blue message bubble contains a 'Dinner booking for tonight' with a Google Maps link and the address 'Café Kör, 17 Sas u V. district'. The interface also features a 'DEPARTMENTS INVOLVED' section with a plus icon and a 'Start typing...' input field. On the right side, there's a sidebar with a 'Full profile' link, a CRM profile link, and various action buttons like 'REQUESTS', 'BOOKING', 'DETAILS', 'NOTES', 'DIGITAL K', and 'REMINDER'. The user's name 'Mr. Peter B' and email 'budaypete' are also visible in the sidebar.

Mit csinál egy Concierge!/?

Élményeket ad, álmokat valósít meg!

Kapcsolatot teremtünk

Közösséget alkotunk

Kivétel az illegális és morálisan nem elfogadott dolgok

1. Átadó

2. Emailek

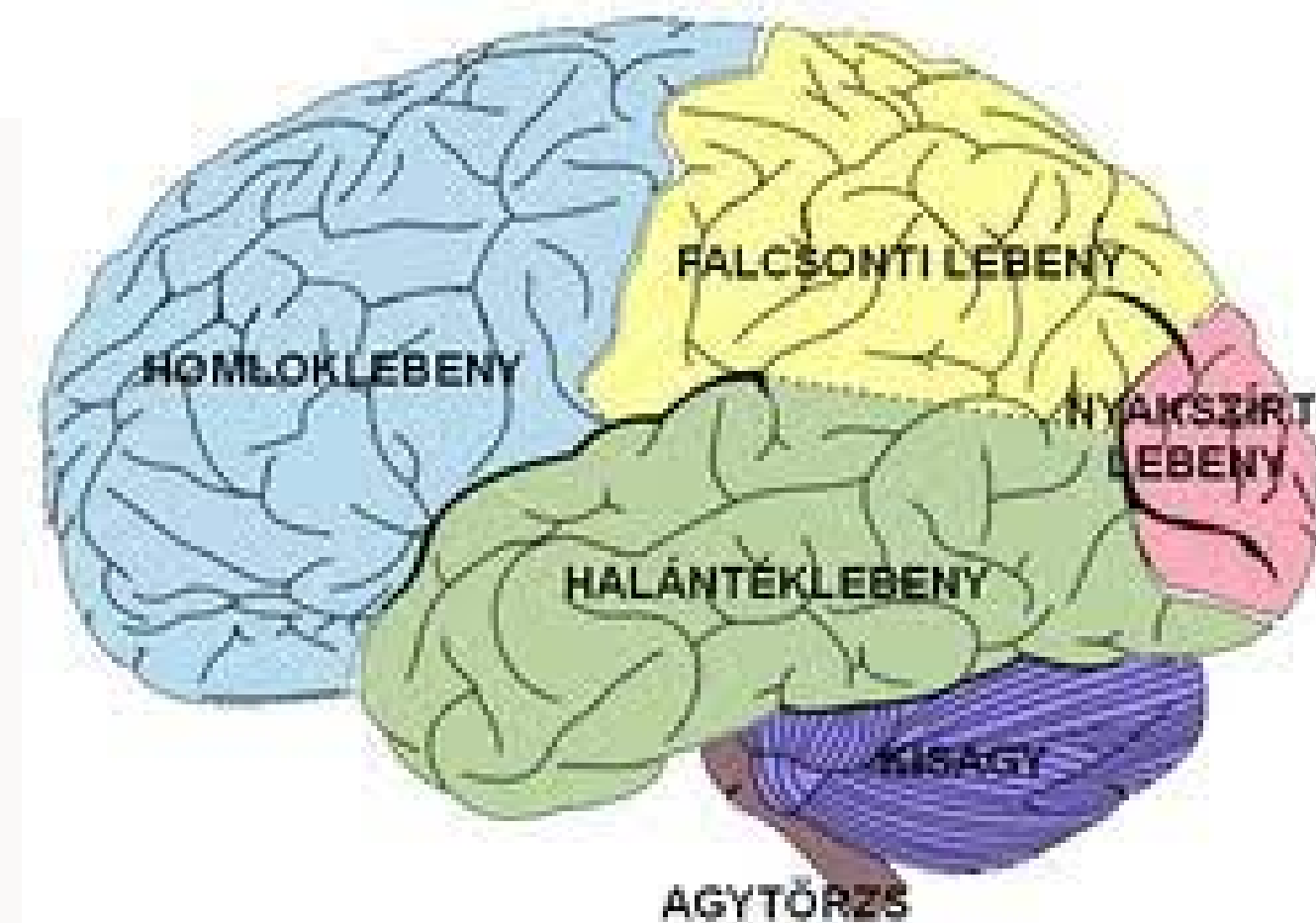
3. Napi vendégkérések (Városnézések, éttermek, transzferek, borkóstolók foglalása, csomagok küldése és fogadása, virágok, ajándékok. Ügyvédek, közjegyzők, tolmácsok, jósok. Privát hajókázás, vacsorával is, tankvezetés, szabadulószoza, mozi, fürdő,)

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?



Mi az én feladatom főportásként?

Motiválás

Kommunikáció a vezetőség és a csapat, a vezetőség és a vendégek között

Célok kitűzése a pénzügyi részleggel

Új csapattagok interjúztatása

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

1983 november







Nemzetközi tag 1985-től

Gunst András alapító elnök
Nemzetközi Elnök 1997-99

Kalmár-Maron György
(titkár majd alelnök)

Orosz László
Radics Mátyás
Ungár Tamás

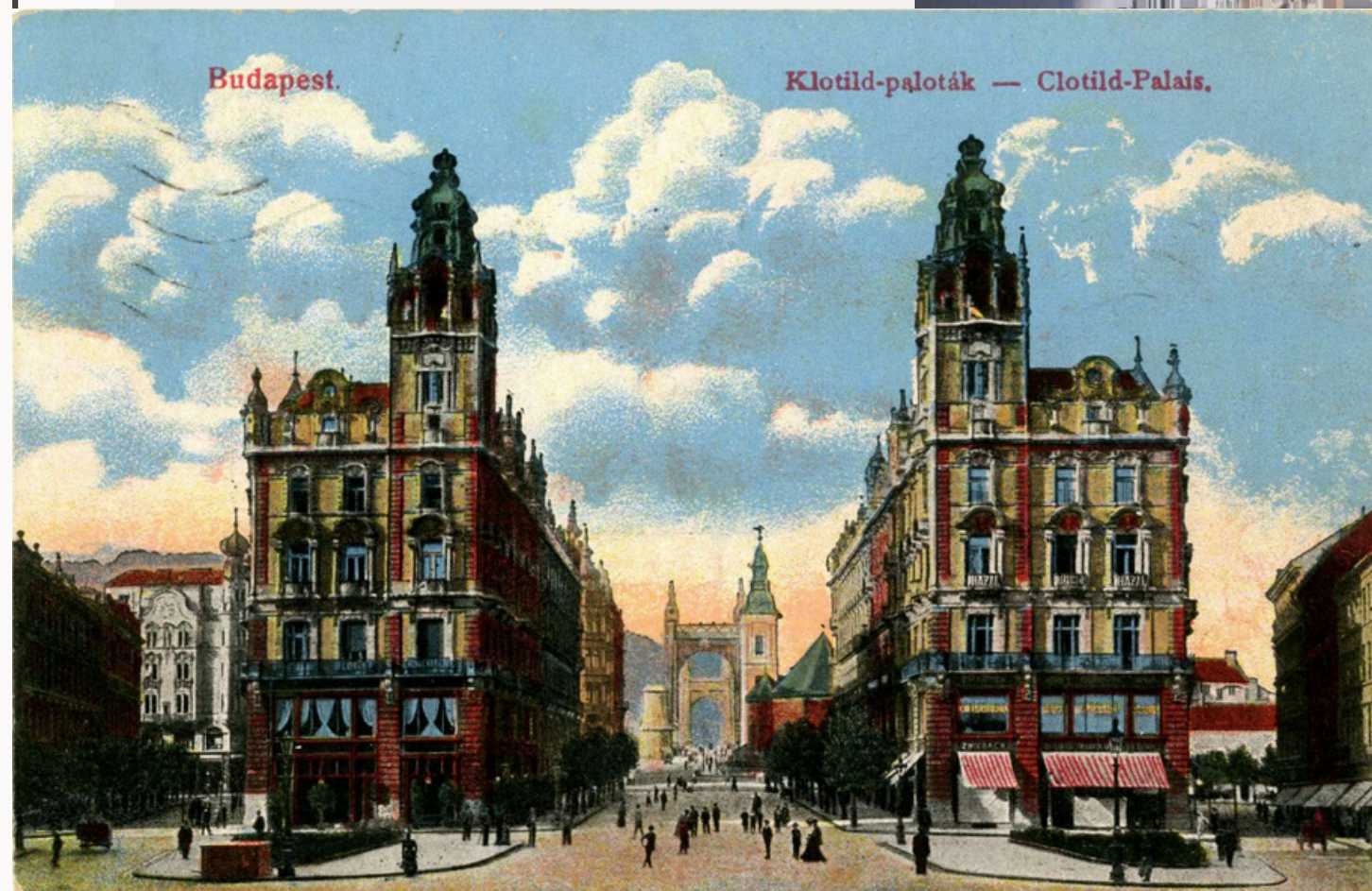
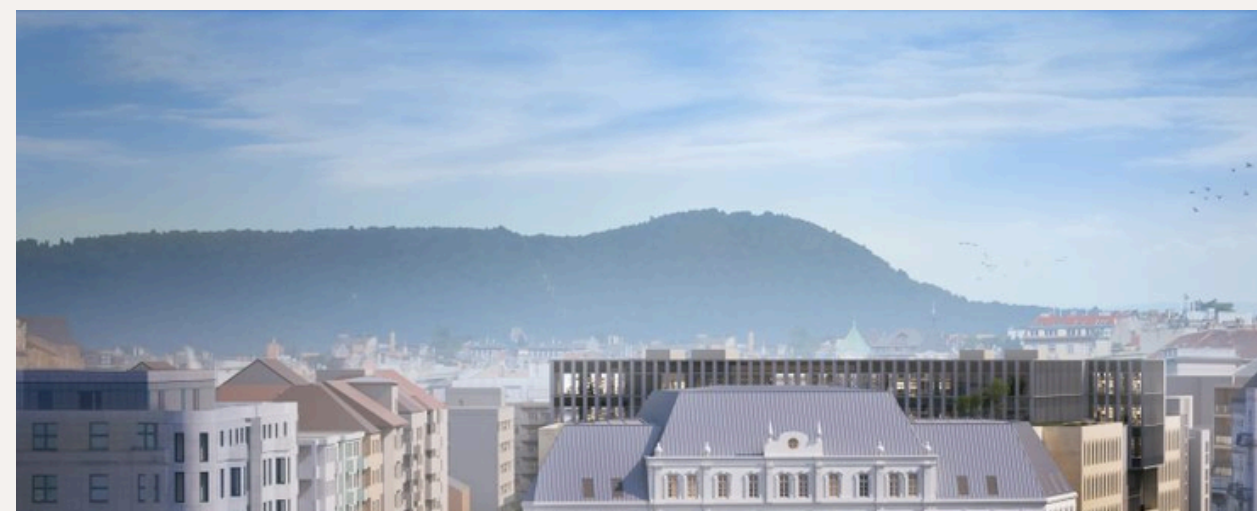


	Die Goldenen Schlüssel Deutschland	94 -  77 - 
	Österreichischer Hotelportierverband "Die Goldenen Schlüssel"	54 -  68 - 
	Magyar Szállodaportások „ Aranykulcs” Egyesülete	37 -  24 - 
	Cheile de Aur Romania	7 -  9 - 
	Les Clefs d'Or Czech Republic „Zlaté Kliče ČR, z.s.“	23 -  23 - 
	"Золотые Ключи Консьержей" "Les Clefs d'Or"	31 -  50 - 
	"Zlote Klucze Concierge Polska"	16 -  19 - 

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

ANANTARA
HOTELS · RESORTS · SPAS

Kempinski

HOTELIERS SINCE 1897



INTERCONTINENTAL
HOTELS & RESORTS

68. Nemzetközi Kongresszus

Április 21-26 Bali
Indonézia

Salgó Anna - Four Seasons
Várnagy Zsolt - Marriott
Buday Péter - Four Seasons



68. Nemzetközi Kongresszus

Elnökségi ülés

- Beszámolók
- Vitás ügyek megbeszélése

Educational nap

- Concierge és az AI

Open Forum

- 400-450 concierge



- ▶ International President - UICH Randy SANTOS
- ▶ 1st Vice President - UICH James RIDENOUR
- ▶ 2nd Vice President - UICH Brian MACKENZIE
- ▶ 3rd Vice President - UICH Robert MARKS
- ▶ President's Representative in Paris - UICH Dimitri RUIZ
- ▶ Past President - UICH Anders ØLSTED JENSEN
- ▶ General Secretary - UICH Burak IPEKCI
- ▶ Assistant Secretary - UICH Sharezal ABDUL WAHID
- ▶ Treasurer - UICH Mathieu GLASER
- ▶ Zone Director - Americas Renata FARHA
- ▶ Zone Director - Western Europe Martin MULHOLLAND
- ▶ Zone Director - Central Europe Florian MUIGG
- ▶ Zone Director - Scandinavia Adam VON MENTZER
- ▶ Zone Director - Mediterranean Luis ASSENÇÃO
- ▶ Zone Director - Arabian & Western Asia Edwin SALDANHA
- ▶ Zone Director - Southeast Asia & Oceania Mayako SUMIYOSHI

68. Nemzetközi Kongresszus

