

# Check-in

## Komunikační scénář pro více účastníků tréninku

---

První fyzickou interakci klienta a pracovníků ubytovacího zařízení představuje příchod klienta do ubytovacího zařízení. V případě, že se jedná o ubytovací zařízení vyšší třídy, probíhá interakce s pracovníky halových služeb, velmi často je ale považována recepce jako styčný bod klientů s pracovníky ubytovacího zařízení. V rámci check-inu dochází k ověření rezervace v hotelovém systému a následné registraci klienta k pobytu. Klientovi jsou předávány potřebné informace týkající se pobytu a rezervovaných služeb. Check-in je zakončen předáním klíče/karty/přístupu od pokoje.

Nedílnou součástí check-in je registrace klienta, která podléhá předem definovaným legislativním požadavkům na sběr osobních dat. V rámci celého procesu je také nutné aktivní využití up-sellingu a cross-sellingu.

Cílem check-inu je přihlášení klienta k pobytu a maximalizace jeho spokojenosti za současného zvyšování hodnoty rezervace.

### Cíle scénáře

- Zvýšení kvality komunikace s klienty.
- Zlepšení práce s PC a PMS.
- Zvýšení kvality interakce s klienty.
- Zlepšení schopností pro dodatečný prodej.

### Hlavní aktéři

- Pracovník Front-Office.
- Klient, který má rezervaci a má zájem o ubytování.

### Další aktéři

- Lektor vedoucí vzdělávací program, který také poskytuje zpětnou vazbu k průběhu vzdělávací aktivity.
- Další účastníci vzdělávací aktivity, kteří mohou hodnotit postup hlavních aktérů.

### Základní nastavení scénáře

Pracovník Front-Office je přímo na recepci a má k dispozici osobní počítač s přístupem do PMS systému s údaji o rezervacích, ale také o celkovém stavu ubytovacího zařízení. Dále má k dispozici telefon a další technické vybavení recepce. Mimo technické vybavení je vybaven také standardy komunikace s klientem, případně vnitropodnikové komunikace.

Klient přichází na FO s vytvořenou rezervací a potřebou se ubytovat.

### **Zadání pro pracovníka Front-Office**

Jste na recepci v době umožňující check-in klienta. V rámci předchozí směny máte připravený přehled příjezdů a také máte přehled o stavu jednotlivých rezervací. U vybraných rezervací máte dodatečné informace, které Vám mohou usnadnit práci, případně celý proces urychlit, dále máte k dispozici kompletní přehled vyžadovaných dat a standardy pro check-in, up-selling a cross-selling. Vaším úkolem je ubytovat klienty s rezervacemi, pokud je to možné, případně přejít na walk-out. U klientů bez rezervací je nutné postupovat dle stanoveného prodejního manuálu.

### **Zadání pro studenta v roli klienta**

Jste zákazník, který přichází do ubytovacího zařízení s již vytvořenou rezervací. Má zájem se přihlásit k pobytu.

Možné varianty - typy klientů:

- Klient, který spěchá.
- Klient, který nemá potřebné dokumenty.
- Klient, který požaduje další služby nad rámec rezervace.
- Klient, který se dožaduje upgradu, případně služeb zdarma kvůli členství v Genius Programu na Booking.com.
- Klient, který provedl online check-in.

### **Zadání pro hodnotitele**

Další účastníci vzdělávací akce, tréninku pracovníků FO, se zaměřují na hodnocení realizace dané scény. Hodnocení probíhá na škále od 1 (nedostatečný výkon) do 5 (vynikající výkon), a to v oborovém aspektu interakce a verbálním projevu.

Oborový aspekt je hodnocen v těchto bodech.

- Soudržnost se standardy
- Proklientský přístup
- Pohotovost
- Realizace doplňkového prodeje
- Rozvoj interakce (doplňující dotazy)
- Úvod a závěr interakce

Verbální projev

- Optimální tempo
- Optimální hlasitost

- Práce s hlasem
- Srozumitelnost
- Spisovnost projevu
- Výskyt parazitických slov

**Hodnocení je realizováno ve čtyřech fázích.**

1. **Sebehodnocení** účastníka v roli pracovníka FO.
2. Hodnocení ze strany **účastníka v roli klienta.**
3. Hodnocení **dalšími účastníky** vzdělávacího programu.
4. Hodnocení **ze stran lektora.**

## Check-in

### Komunikační scénář pro samostudium

---

#### Vymezení kontextu komunikačního scénáře

Klient přichází do ubytovacího zařízení s platnou rezervací pokoje. V rámci check-inu je nutné respektovat základní komunikační pravidla a postupy, které vedou k maximalizaci spokojenosti hosta, jeho přihlášení k pobytu, ale také zvýšení hodnoty jednotlivých rezervací.

#### Modelový dialog

**A** – Klient vchází do ubytovacího zařízení.

- „Dobrý den, vítejte v hotelu Praha, jak Vám mohu pomoci?“ □ B
- „Dobrý den, mohu Vám nějak pomoci?“ □ B
- “Dobrý den.”> B

**B** – „Dobrý den, mám u Vás vytvořenou rezervaci a rád bych se ubytoval.“

- „Mohl bych Vás požádat o Vaše jméno, případně jméno, které byla rezervace vytvořena?“ > C1, C2, C3
- “Na jaké jméno máte vytvořenou rezervaci? > C1, C2, C3

**C1** – „Rezervace je na jméno Tomáš Břínek.“

- „ Pane Bříнку, Vaše rezervace je v pořádku evidována v našem systému a Váš pokoj je připraven. Jedná se o rezervaci dvoulůžkového pokoje na 3 noci. Mohl bych Vás požádat o Váš občanský průkaz, případně cestovní pas?“ -> H1, H2 nebo H3
- „ Pane Bříнку, Váš pokoj je připraven. Mohl bych Vás požádat o Váš občanský průkaz, případně cestovní pas?“ -> H1, H2 nebo H3
- „ Pane Bříнку, Vaše rezervace dvoulůžkového pokoje na 3 noci je v pořádku v hotelovém systému. Mohl bych Vás požádat o Váš občanský průkaz, případně cestovní pas?“ -> H1, H2 nebo H3

**C2** – „Rezervace je na jméno Tomáš Břínek.“

- „Pane Bříнку, Vaši rezervaci na dnešní datum jsem v systému nenašel. Mohl bych Vás požádat o potvrzení rezervace?“ -> D1, D2
- „Vaše rezervace v systému není. Nebudete mít u sebe nějaké potvrzení?“ > D1, D2
- „Pane Bříнку, Vaši rezervaci jsem v hotelovém systému nenašel. Bohužel Vás nebudu moci ubytovat.“ - X

**C3** – „Rezervace je na jméno Tomáš Břínek.“

- „Pane Břínku, Vaši rezervaci máme evidovanou na jiné datum. Mohu se však podívat, zda pro Vás nebudu mít volný jiný pokoj, souhlasíte?“ -> E, F nebo G
- „Pane Břínku, Vaši rezervaci na dnešní datum jsem v hotelovém systému nenašel. Bohužel Vás nebudu moci ubytovat.“ - X

D1 – „Moment, hned Vám potvrzení ukážu. Tady ho mám, vidíte?“

- „Děkuji, pane Břínku, za předložené potvrzení rezervace. Bohužel jsme Vaši rezervaci nezaevidovali v našem systému. Mohu Vás požádat o strpení, abych ověřil dostupnost Vámi požadovaných služeb?“ -□ E, F nebo G

D2 – „Moment, hned Vám potvrzení ukážu. Tady ho mám, vidíte?“

- „Pane Nováku, Vaše rezervace je bohužel na jiné než dnešní datum. Mohu se však podívat, zda pro Vás nebudu mít volný jiný pokoj, souhlasíte?“ -> E, F nebo G
- „Pane Nováku, Vaše rezervace je na jiné datum. Nemohu Vás ubytovat.“ > X

E – „Dobře, počkám tedy.“

- „Pane Břínku, velice se omlouvám za mírně zdržení s vyřizováním Vaší rezervace. Mám pro Vás připravený dvoulůžková pokoj. Mohu Vás požádat o doklad totožnosti, abych Vás mohl registrovat?“ -> H1, H2 nebo H3
- „Pane Břínku, velice se omlouvám za mírně zdržení s vyřizováním Vaší rezervace. Mám pro Vás připravený dvoulůžkový pokoj. Rád bych Vám nabídl exekutivní kategorii pokoje za příplatek 150 Kč.“ -> E1 nebo E2

E1 – „Děkuji, ale bude mi plně stačit kategorie, kterou mám zarezervovanou.“

- „Dobře, mohu Vás požádat o doklad totožnosti, abych Vás mohl registrovat?“ -> H1, H2 nebo H3

E2 – „Děkuji Vám za nabídku, rád ji využiji.“

- „ Skvělé, připravíme pro Vás exekutivní pokoj. Mohu Vás požádat o doklad totožnosti, abych Vás mohl registrovat?“ -> H1, H2 nebo H3

F – „Dobře, počkám tedy.“

- „Pane Břínku, velice se omlouvám za mírně zdržení s vyřizováním Vaší rezervace. Mám pro Vás připravený dvoulůžkový pokoj. Mohu Vás požádat o doklad totožnosti, abych Vás mohl registrovat?“ -> H1, H2 nebo H3
- „Pane Břínku, velice se omlouvám za mírně zdržení s vyřizováním Vaší rezervace. Mám pro Vás připravený XX pokoj. Rád bych Vám nabídl exekutivní kategorii pokoje za příplatek 150 Kč.“ -> E1 nebo E2
- „Pane Břínku, bohužel Vámi požadovaný pokoj není dostupný. Mohu Vám však nabídnout zcela bez příplatku exekutivní pokoj.“ -> E1

G - „Dobře, počkám tedy.“

- „Pane Břínku, velice se omlouvám, ale nemáme žádné volné kapacity.“ > X
- „Pane Břínku, velice se omlouvám, ale nemohu Vám nabídnout žádný pokoj. Bohužel jsme plně obsazení. Mohu Vám však nabídnout ubytování v našem partnerském hotelu.“ > X

H1 – „Určitě, tady máte můj občanský průkaz.“

- „Děkuji, během několika okamžiků provedu Vaši registraci.“ -> J
- „Děkuji Vám, pane Břínku, během několika okamžiků provedu Vaši registraci. Požádám Vás o pár okamžiků strpení.“ > J
- „Děkuji Vám.“ > J

H2 – „Určitě, tady máte můj řidičský průkaz.“

- „Bohužel Vás nemohu ubytovat na základě Vašeho řidičského oprávnění. Budu od Vás potřebovat jiný doklad totožnosti, například občanský průkaz, případně cestovní pas.“ -> H1 nebo H3
- „Děkuji, během několika okamžiků provedu Vaši registraci.“ -> J

H3 – „Všechny údaje jsem vyplnil již během rezervace, nerozumím, proč bych Vám měl dávat ještě další údaje nebo občanský průkaz.“

- „Pane Břínku, bez Vašeho platného dokladu totožnosti Vás bohužel nebudu moci ubytovat v našem ubytovacím zařízení.“ > H1, I
- „Pane Břínku, bez Vašeho občanského průkazu Vás nemohu ubytovat. Vaši rezervaci v zruším dle platných storno podmínek.“ > X
- „Pane Břínku, celou situaci nějak vymyslíme. Případné údaje doplníme alternativním způsobem.“ > J

I – „Opravdu Vám nedám svůj občanský průkaz. Všechno jsem Vám již řekl.“

- „Pane Břínku, bohužel Vás nebudu moci bez platného osobního dokladu ubytovat. Vaši rezervaci v zruším dle platných storno podmínek.“ > X
- „Pane Břínku, celou situaci nějak vymyslíme. Případné údaje doplníme alternativním způsobem.“ > J

J – „Počkám tedy, až si vše dáte do počítače.“

- „Děkuji, zde Vám vracím Váš doklad totožnosti. Poprosím Vás ještě o kontrolu Vašich údajů a také podpis registrační karty vpravo dole.“ ->K
- „Pane Břínku, zde Vám vracím Váš doklad totožnosti. Požádám Vás ještě o kontrolu Vašich údajů, případně jejich potvrzení vpravo dole.“ > K
- „Zde Vám vracím Vaši občanku. Podepište mi prosím ještě registrační kartu vpravo dole.“ > K

K – „Vše je v pořádku, zde Vám vracím vše podepsané.“

- „Děkuji za potvrzení Vašich údajů. Zde je Váš klíč od pokoje.“ ->L
- „Děkuji za potvrzení Vašich údajů, mohu Vám nabídnout „další služby“, případně Vám poskytnout další informace? – M

M – „Ne, děkuji, to je vše.“

- „Pane Břínku, další služby, případně informace budete mít možnost využít během Vašeho pobytu.“ > L
- „Kdybyste cokoliv potřeboval, neváhejte se na mě obrátit.“ > L

L – „Ještě jednou děkuji.“

- „Na shledanou, pane Břínku.“ - X
- „Pane Břínku, přeji Vám příjemný pobyt. V případě potřeby se na mě neváhejte obrátit s jakoukoliv prosbou. Přeji Vám příjemný pobyt.“ - X

X – „Nashledanou.“

## Check-in

### Vyhodnocení

---

Základní informace plně reflektují základní nastavení tohoto komunikačního scénáře, a proto je možné přímo definovat základní dialog a jeho případné variantní řešení.

Vyhodnocení probíhá zpětnou prezentací zvolených variant řešení jednotlivých kroků dialogu a jejich hodnocení formou rozšířeného semaforu.

- **ZELENÁ** označuje vhodnou variantu odpovědi na požadavek klienta s ohledem na standardy komunikace a práce na pozici front office agent/recepční.
- **ORANŽOVÁ** označuje odpovědi, které jsou z pohledu klienta akceptovatelné, nicméně je možné tyto v rámci komunikačního standardu zlepšit. Volba této odpovědi poskytuje možnost na trénink měkkých dovedností pro zvýšení kvality poskytovaných služeb.
- **ČERVENÁ** označuje zcela nevhodné odpovědi. Jejich volby vede k nutnému tréninku měkkých dovedností, případně standardů komunikace.
- **BÍLÁ**, respektive možnost bez podbarvení, označuje odpovědi, které jsou zcela logické, případně nejsou specifické pro komunikaci v rámci front office. Jedná se o odpovědi neutrální.
- **ŽLUTÁ** označuje odpovědi, které jsou svojí formulací vhodné, ale je možné dále rozšířit o základy upselling, případně cross-sellingu. V rámci komunikace se jedná o pokročilé komunikační dovednosti.

### Modelový dialog

A – Klient vchází do ubytovacího zařízení.

- „Dobrý den, vítejte v hotelu Praha, jak Vám mohu pomoci?“ □ B
- „Dobrý den, mohu Vám nějak pomoci?“ □ B
- „Dobrý den.“ > B

B – „Dobrý den, mám u Vás vytvořenou rezervaci a rád bych se ubytoval.“

- „Mohl bych Vás požádat o Vaše jméno, případně jméno, které byla rezervace vytvořena?“ > C1, C2, C3
- „Na jaké jméno máte vytvořenou rezervaci?“ > C1, C2, C3

C1 – „Rezervace je na jméno Tomáš Břínek.“

- „Pane Bříнку, Vaše rezervace je v pořádku evidována v našem systému a Váš pokoj je připraven. Jedná se o rezervaci dvoulůžkového pokoje na 3 noci. Mohl bych Vás požádat o Váš občanský průkaz, případně cestovní pas?“ -> H1, H2 nebo H3
- „Pane Bříнку, Váš pokoj je připraven. Mohl bych Vás požádat o Váš občanský průkaz, případně cestovní pas?“ -> H1, H2 nebo H3



- „ Pane Břínku, Vaše rezervace dvoulůžkového pokoje na 3 noci je v pořádku v hotelovém systému. Mohl bych Vás požádat o Váš občanský průkaz, případně cestovní pas?“ -> H1, H2 nebo H3

C2 – „Rezervace je na jméno Tomáš Břínek.“

- „Pane Břínku, Vaši rezervaci na dnešní datum jsem v systému nenašel. Mohl bych Vás požádat o potvrzení rezervace?“ -> D1, D2
- „Vaše rezervace v systému není. Nebudete mít u sebe nějaké potvrzení?“ > D1, D2
- „Pane Břínku, Vaši rezervaci jsem v hotelovém systému nenašel. Bohužel Vás nebudu moci ubytovat.“ - X

C3 – „Rezervace je na jméno Tomáš Břínek.“

- „Pane Břínku, Vaši rezervaci máme evidovanou na jiné datum. Mohu se však podívat, zda pro Vás nebudu mít volný jiný pokoj, souhlasíte?“ -> E, F nebo G
- „Pane Břínku, Vaši rezervaci na dnešní datum jsem v hotelovém systému nenašel. Bohužel Vás nebudu moci ubytovat.“ - X

D1 – „Moment, hned Vám potvrzení ukážu. Tady ho mám, vidíte?“

- „Děkuji, pane Břínku, za předložené potvrzení rezervace. Bohužel jsme Vaši rezervaci nezaevidovali v našem systému. Mohu Vás požádat o strpení, abych ověřil dostupnost Vámi požadovaných služeb?“ -□ E, F nebo G

D2 – „Moment, hned Vám potvrzení ukážu. Tady ho mám, vidíte?“

- „Pane Nováku, Vaše rezervace je bohužel na jiné než dnešní datum. Mohu se však podívat, zda pro Vás nebudu mít volný jiný pokoj, souhlasíte?“ -> E, F nebo G
- „Pane Nováku, Vaše rezervace je na jiné datum. Nemohu Vás ubytovat.“ > X

E – „Dobře, počkám tedy.“

- „Pane Břínku, velice se omlouvám za mírně zdržení s vyřizováním Vaší rezervace. Mám pro Vás připravený dvoulůžkový pokoj. Mohu Vás požádat o doklad totožnosti, abych Vás mohl registrovat?“ -> H1, H2 nebo H3
- „Pane Břínku, velice se omlouvám za mírně zdržení s vyřizováním Vaší rezervace. Mám pro Vás připravený dvoulůžkový pokoj. Rád bych Vám nabídl *exekutivní* kategorii pokoje za příplatek 150 Kč.“ -> E1 nebo E2

E1 – „Děkuji, ale bude mi plně stačit kategorie, kterou mám zarezervovanou.“

- „Dobře, mohu Vás požádat o doklad totožnosti, abych Vás mohl registrovat?“ -> H1, H2 nebo H3

E2 – „Děkuji Vám za nabídku, rád ji využiji.“

- „ Skvělé, připravíme pro Vás exekutivní pokoj. Mohu Vás požádat o doklad totožnosti, abych Vás mohl registrovat?“ -> H1, H2 nebo H3

F – „Dobře, počkám tedy.“

- „Pane Břínku, velice se omlouvám za mírně zdržení s vyřizováním Vaší rezervace. Mám pro Vás připravený dvoulužkový pokoj. Mohu Vás požádat o doklad totožnosti, abych Vás mohl registrovat?“ -> H1, H2 nebo H3
- „Pane Břínku, velice se omlouvám za mírně zdržení s vyřizováním Vaší rezervace. Mám pro Vás připravený XX pokoj. Rád bych Vám nabídl *exekutivní* kategorii pokojů za příplatek 150 Kč.“ -> E1 nebo E2
- „Pane Břínku, bohužel Vámi požadovaný pokoj není dostupný. Mohu Vám však nabídnout zcela bez příplatku *exekutivní* pokoj.“ -> E1

G - „Dobře, počkám tedy.“

- „Pane Břínku, velice se omlouvám, ale nemáme žádné volné kapacity.“ > X
- „Pane Břínku, velice se omlouvám, ale nemohu Vám nabídnout žádný pokoj. Bohužel jsme plně obsazení. Mohu Vám však nabídnout ubytování v našem partnerském hotelu.“ > X

H1 – „Určitě, tady máte můj občanský průkaz.“

- „Děkuji, během několika okamžiků provedu Vaši registraci.“ -> J
- „Děkuji Vám, pane Břínku, během několika okamžiků provedu Vaši registraci. Požádám Vás o pár okamžiků strpení.“ > J
- „Děkuji Vám.“ > J

H2 – „Určitě, tady máte můj řidičský průkaz.“

- „Bohužel Vás nemohu ubytovat na základě Vašeho řidičského oprávnění. Budu od Vás potřebovat jiný doklad totožnosti, například občanský průkaz, případně cestovní pas.“ -> H1 nebo H3
- „Děkuji, během několika okamžiků provedu Vaši registraci.“ -> J

H3 – „Všechny údaje jsem vyplnil již během rezervace, nerozumím, proč bych Vám měl dávat ještě další údaje nebo občanský průkaz.“

- „Pane Břínku, bez Vašeho platného dokladu totožnosti Vás bohužel nemohu ubytovat v našem ubytovacím zařízení.“ > H1, I
- „Pane Břínku, bez Vašeho občanského průkazu Vás nemohu ubytovat. Vaši rezervaci v zruším dle platných storno podmínek.“ > X
- „Pane Břínku, celou situaci nějak vymyslíme. Případné údaje doplníme alternativním způsobem.“ > J

I – „Opravdu Vám nedám svůj občanský průkaz. Všechno jsem Vám již řekl.“

- „Pane Břínku, bohužel Vás nemohu ubytovat bez platného osobního dokladu ubytovat. Vaši rezervaci v zruším dle platných storno podmínek.“ > X
- „Pane Břínku, celou situaci nějak vymyslíme. Případné údaje doplníme alternativním způsobem.“ > J

J – „Počkám tedy, až si vše dáte do počítače.“

- „Děkuji, zde Vám vracím Vaš doklad totožnosti. Poprosím Vás ještě o kontrolu Vašich údajů a také podpis registrační karty vpravo dole.“ ->K
- „Pane Břínku, zde Vám vracím Vaš doklad totožnosti. Požádám Vás ještě o kontrolu Vašich údajů, případně jejich potvrzení vpravo dole.“ > K

- „Zde Vám vracím Vaši občanku. Podepište mi prosím ještě registrační kartu vpravo dole.“ > K

K – „Vše je v pořádku, zde Vám vracím vše podepsané.“

- „Děkuji za potvrzení Vašich údajů. Zde je Váš klíč od pokoje.“ ->L
- „Děkuji za potvrzení Vašich údajů, mohu Vám nabídnout „další služby“, případně Vám poskytnout další informace? – M

M – „Ne, děkuji, to je vše.“

- „Pane Břínku, další služby, případně informace budete mít možnost využít během Vašeho pobytu.“ > L
- „Kdybyste cokoliv potřeboval, neváhejte se na mě obrátit.“ > L

L – „Ještě jednou děkuji.“

- „Na shledanou, pane Břínku.“ - X
- „Pane Břínku, přeji Vám příjemný pobyt. V případě potřeby se na mě neváhejte obrátit s jakoukoliv prosbou. Přeji Vám příjemný pobyt.“ - X

X – „Nashledanou.“