

Check-out

Komunikační scénář pro více účastníků tréninku

Check-out (odhlášení hosta z pobytu) je předposledním krokem interakce mezi zákazníky a pracovníky FO. Z pohledu zákazníka se jedná o ukončení svého pobytu, z pohledu pracovníka FO se jedná o poslední možnost přímé interakce s klientem a ovlivněním jeho spokojenost. Celá scéna začíná příchodem hosta na recepci ubytovacího zařízení.

Cíle scénáře:

- Z pohledu klienta je cílem vyrovnání účtu, předání klíče/karty od pokoje a formální zakončení pobytu.
- Z pohledu pracovníka FO je cílem vyrovnání účtu, zvýšení spokojenosti hosta a následní oslovení zákazníka pro budoucí návštěvu.

Hlavní aktéři:

- Pracovník Front-Office.
- Host, který je v hotelu ubytován.

Další aktéři

- Lektor/mentor vzdělávacího programu, který je vedoucím tohoto vzdělávacího programu.
- Další účastníci vzdělávací aktivity, kteří mohou hodnotit postup hlavních aktérů (studenti, případně také další zaměstnanci účastníci se vzdělávacího programu).

Základní nastavení scénáře

Pracovník Front-Office je přímo na recepci a má k dispozici osobní počítač s přístupem na internet včetně rezervačních systémů. Dále má také k dispozici přístup ke karetnímu platebnímu terminálu, trezoru a testeru k ověření pravosti bankovek. Uvedené vybavení je možné použít při interakci s klientem. Stejně tak je pracovník recepcce seznámen s postupem kontroly účtu pokoje a standardy komunikace.

Modifikace jednotlivých scén ve vazbě na její nastavení

U jednotlivých scén je také možné variabilně volit mezi variantami, kdy:

- Host rozporuje konzumaci evidovanou na účtu pokoje.
- Na účtu pokoje chybí položky, které jsou vedeny na FO ve formě fyzických doklad.
- Klient nemá dostatek finančních prostředků pro uhrazení nedoplatku na hotelovém účtu.
- Platební terminál používaný ubytovacím zařízením není funkční.
- Klient platí bankovkami vysoké nominální hodnoty.
- Klient je nespokojen s kvalitou poskytovaných služeb.

- Klient požaduje pozdní check-out.
- Klient ztratil klíč od pokoje (kartu).
- Klient požaduje split platby.
- Platba platební kartou je zamítnuta.
- Klient vložil nesprávný PIN.

Zadání pro pracovníka Front-Office

Jste pracovník front-office v době, kdy jsou aplikována zvýšená bezpečnostní opatření, na jejichž základě má ubytovací zařízení zpracované standardy vycházejí z těchto opatření a dalších nařízení. Jako pracovník se s těmito standardy musíme co nejpřesněji seznámit.

V případě, že má klient zájem o ubytování, konfrontujte jej s aktuálními opatřeními, a pokud to bude možné, splňte jeho požadavek. V případě nereálného splnění jeho požadavků postupujte podle předem stanoveného standardu.

Dále informujte klienta o aktuálních bezpečnostních opatřeních a z nich vyplývajících změnách v provozu ubytovacího zařízení.

Věnujte pozornost komunikaci spisovnou češtinou bez zbytečných parazitických slov, komunikujte klidně, vyjadřujte se jasně a srozumitelně, správně artikulujte. Dbejte na vhodné oslovení klienta a jeho vnímejte jeho potřeby.

Zadání pro účastníka v roli klienta

Na závěr svého pobytu přistupte k recepci a požádejte pracovníka FO o odhlášení z pobytu.

Možné varianty/typy klientů:

- Klient s vadou řeči, případně nejasným vyjadřováním.
- Nerudný klient, který rozporuje položky na účtu pokoje.
- Klidný klient.
- Klient, který nemá dostatek peněz na uhrazení konzumace.
- Klient, který ztratil klíč od pokoje.

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-out

Komunikační scénář pro samostudium

Vymezení kontextu komunikačního scénáře

Pracovník FO je na hotelové recepci a má k dispozici PC s přístupem k internetu a hotelovému PMS (v hotelovém PMS je věrně vedena evidence hostů a pokojových účtů). Stejně tak má k dispozici všechny další technologie, a to platební terminál, tiskárnu a další.

Mimo standardní vybavení je pracovník FO vybaven standardy interakce s klientem.

Hlavní cílem ze strany pracovníka FO je maximalizovat spokojenost hosta, realizovat nulové saldo rezervace při komplexním uhrazení zkonsumovaných služeb, získat zpětnou vazbu, případně také poslat klienta k dalšímu pobytu.

Modelový dialog

A – Klient přichází na recepci ubytovacího zařízení.

- „Dobrý den, pane Nováku. Jak Vám mohu dnes pomoci?“ > B2
- „Dobrý den.“ > B1
- „...“ (bez úvodního oslovení klienta) > B1

B1 – „Dobrý den. Rád bych se odhlásil z pobytu.“

- „Mohu Vás požádat o Vaše jméno, případně číslo Vašeho pokoje?“ > C
- „Dobře, jak se jmenujete nebo jaký je Váš pokoj?“ > C
- „Jak se jmenujete?“ > C

B2 – „Rád bych se odhlásil ze svého pobytu“.

- „Dobře pane Nováku, mohu Vás požádat o klíč od pokoje a mírné strpení, než zkontroluji Váš hotelový účet?“ > D

C – „Pavel Novák, pokoj 203.“

- „Děkuji Vám, pane Nováku. Mohu Vás požádat o klíč od pokoje a mírné strpení, než připravím Váš hotelový účet?“ > D
- „Děkuji. Připravím Váš účet. Mohu Vás požádat o klíč od pokoje?“ > D

D – „Samozřejmě, tady máte klíč od pokoje.“

- „Děkuji Vám pane Nováku, jak jste byl spokojen se svým pobytem?“ > E
- „Děkuji Vám, pane Nováku. Mohu Vás požádat o kontrolu Vašeho účtu?“ > F
- „Děkuji Vám, pane Nováku. Váš pobyt na pokoji 203, který trval 3 noci, jste měl plně předplacený. Na účet Vám byla natížena včerejší konzumace z hotelové restaurace ve výši 1500 Kč. Další položky na účtu nejsou evidovány. Je to tak v pořádku?“ > G

- „Děkuji.“ > F

E – „Vše proběhlo v pořádku. Bylo to velmi příjemné.“

- „Pane Nováku, to jsme moc rád. V mezičase jsem zkontroloval Vás účet. Svůj pobyt jste měl celý přeplacený. Na účet Vám byla natížena včerejší konzumace z hotelové restaurace ve výši 1500 Kč. Další položky na účtu nejsou evidovány. Je to tak v pořádku?“ - G

F – Klient dostává náhled svého účtu. „Svůj pobyt jsem měl celý předem zaplacený, co je těch 1500 Kč?“

- „Zmíněných 1500 Kč je Vaše včerejší útrata z hotelové restaurace. Před Vaším odchodem jste kolegům podepisoval účtenku pro přenos do hotelového systému.“ – G
- „Těch 1500 Kč je Vaše útrata z hotelové restaurace.“ – G

G – „Děkuji, je to tak v pořádku.“

- „Mohu Vám tedy připravit konečný účet? Jakým způsobem budete chtít hradit zmíněných 1500 Kč? Platební kartou nebo preferujete hotovost?“ - H
- „Připravím Vám tedy účet, jak budete platit?“ - J

H – „Vše je v pořádku, budu platit platební kartou.“

- „Děkuji Vám. Zadám údaje do platebního terminálu.“ - J
- „Děkuji Vám, zadám údaje do platebního terminálu. Prosím zkontrolujte částku a přiložte Vaši kartu pro bezkontaktní platbu, případně vložte kartu do platebního terminálu.“ - J

J – „Děkuji.“

- „Pane Nováku, platba proběhla v pořádku. Zde máte účet a potvrzení o provedené platbě. Mohu pro Vás ještě něco udělat?“ - K
- „Pane Nováku, platba proběhla v pořádku. Zde máte účet a potvrzení o provedené platbě.“ - L

K – „Děkuji Vám, nic dalšího nepotřebuji.“

- „Budeme moc rádi, pokud Vás budeme moci v budoucnu opět přivítat v našem hotelu. Pokud si budete dělat rezervaci, obraťte se prosím na mě nebo někoho z mých kolegů. Na Váš pobyt Vám dáme slevu z internetových cen.“ - L
- „Budeme moc rádi, pokud Vás budeme moci v budoucnu opět přivítat v našem hotelu.“ – L
- „Dobře, na shledanou.“ - X

L – „Děkuji Vám, na shledanou.“

- „Na shledanou, pane Nováku.“ – X

Check-out

Komunikační scénář pro samostudium – vyhodnocení

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 přichází na recepci ubytovacího zařízení.

- „Dobrý den, pane Nováku. Jak Vám mohu dnes pomoci?“ > B2
- „Dobrý den.“ > B1
- „...“ (bez úvodního oslovení klienta) > B1

B1 – „Dobrý den. Rád bych se odhlásil z pobytu.“

- „Mohu Vás požádat o Vaše jméno, případně číslo Vašeho pokoje?“ > C
- „Dobře, jak se jmenujete nebo jaký je Váš pokoj?“ > C
- „Jak se jmenujete?“ > C

B2 – „Rád bych se odhlásil ze svého pobytu“.

- „Dobře pane Nováku, mohu Vás požádat o klíč od pokoje a mírné strpení, než zkontroluji Váš hotelový účet?“ > D

C – „Pavel Novák, pokoj 203.“

- „Děkuji Vám, pane Nováku. Mohu Váš požádat o klíč od pokoje a mírné strpení, než připravím Váš hotelový účet?“ > D
- „Děkuji. Připravím Váš účet. Mohu Váš požádat o klíč od pokoje?“ > D

D – „Samozřejmě, tady máte klíč od pokoje.“

- „Děkuji Vám pane Nováku, jak jste byl spokojen se svým pobytem?“ > E
- „Děkuji Vám, pane Nováku. Mohu Vás požádat o kontrolu Vašeho účtu?“ > F
- „Děkuji Vám, pane Nováku. Váš pobyt na pokoji 203, který trval 3 noci, jste měl plně předplacený. Na účet Vám byla nařízena včerejší konzumace z hotelové restaurace ve výši 1500 Kč. Další položky na účtu nejsou evidovány. Je to tak v pořádku?“ > G
- „Děkuji.“ > F

E – „Vše proběhlo v pořádku. Bylo to velmi příjemné.“

- „Pane Nováku, to jsme moc rád. V mezičase jsem zkontroloval Vás účet. Svůj pobyt jste měl celý přeplacený. Na účet Vám byla nařízena včerejší konzumace z hotelové restaurace ve výši 1500 Kč. Další položky na účtu nejsou evidovány. Je to tak v pořádku?“ - G

F – Klient dostává náhled svého účtu. „Svůj pobyt jsem měl celý předem zaplacený, co je těch 1500 Kč?“

- „Zmíněných 1500 Kč je Vaše včerejší útrata z hotelové restaurace. Před Vaším odchodem jste kolegům podepisoval účtenku pro přenos do hotelového systému.“ – G
- „Těch 1500 Kč je Vaše útrata z hotelové restaurace.“ – G

G – „Děkuji, je to tak v pořádku.“

- „Mohu Vám tedy připravit konečný účet? Jakým způsobem budete chtít hradit zmíněných 1500 Kč? Platební kartou nebo preferujete hotovost?“ - H
- „Připravím Vám tedy účet, jak budete platit?“ - J

H – „Vše je v pořádku, budu platit platební kartou.“

- „Děkuji Vám. Zadám údaje do platebního terminálu.“ - J
- „Děkuji Vám, zadám údaje do platebního terminálu. Prosím zkontrolujte částku a přiložte Vaši kartu pro bezkontaktní platbu, případně vložte kartu do platebního terminálu.“ - J

J – „Děkuji.“

- „Pane Nováku, platba proběhla v pořádku. Zde máte účet a potvrzení o provedené platbě. Mohu pro Vás ještě něco udělat?“ – K
- „Pane Nováku, platba proběhla v pořádku. Zde máte účet a potvrzení o provedené platbě.“ - L

K – „Děkuji Vám, nic dalšího nepotřebuji.“

- „Budeme moc rádi, pokud Vás budeme moci v budoucnu opět přivítat v našem hotelu. Pokud si budete dělat rezervaci, obraťte se prosím na mě nebo někoho z mých kolegů. Na Váš pobyt Vám dáme slevu z internetových cen.“ - L
- „Budeme moc rádi, pokud Vás budeme moci v budoucnu opět přivítat v našem hotelu.“ – L
- „Dobře, na shledanou.“ – X

L – „Děkuji Vám, na shledanou.“

- „Na shledanou, pane Nováku.“ - X