

Komunikace s klientem během jeho pobytu – modelový scénář 1 – poskytování dodatečných informací

Komunikační scénář pro více účastníků tréninku

Během pobytu klienta může docházet k četné vzájemné interakci s pracovníky FO. V průběhu pobytu klienta je nutné dbát zvýšení pozornosti požadavkům klientů, protože jejich naplnění významnou měrou zvyšuje jejich spokojenost. Průběžný servis a komunikace s klientem má také preventivní charakter, kdy je možné eliminovat dílčí nespokojenost bez vážných dopadů na spokojenost klienta.

V rámci tohoto scénáře jsou nabídnuty dvě modelové situace, kterých lze analogicky využít při řešení širší škály požadavků ze strany klienta. Modelový scénář je zaměřen na poskytování základních informací o možnostech přepravy v dané lokalitě, včetně zprostředkování dodatečných informací. Analogicky je možné řešit totožný příklad také prostřednictvím telefonu za respektování pravidel telefonické komunikace.

Cíle scénáře

- Pracovník FO zlepšuje své verbální dovednosti, je schopen reagovat na nahodilé situace a požadavky ze strany klientů.
- Pracovník FO zlepšuje svoji komunikaci s dalšími pracovníky ubytovacího zařízení.
- Pracovník umí vyhledat vhodné řešení a toto komunikovat s klientem.

Hlavní aktéři

- Pracovník Front-Office.
- Klient, který má telefonický požadavek na pracovníka FO.

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.

Mimo základní standardy je pracovník FO vybaven znalostmi o nabízených produktech, případně službách, které jsou ubytovacím zařízením zprostředkovávány. Stejně tak má pracovník FO aktuální informace o destinaci, ve které se ubytovací zařízení nachází.

Modifikace modelových situací

- Klient má zájem o služby poskytované ubytovacím zařízením.
- Klient má zájem o rezervaci služeb poskytovaných ubytovacím zařízením.
- Klient má zájem o rezervaci služeb poskytovaných partnery ubytovacího zařízení.

Zadání pro pracovníka Front-Office

V průběhu pobytu je třeba reflektovat požadavky ubytovaných hostů. Jednu ze skupin požadavků představuje zájem o dodatečné informace, které se týkají nejen poskytovaných služeb, ale také informací o nabídkách partnerů, případně okolí ubytovacího zařízení. V rámci této informační povinnosti je třeba reflektovat znalost poskytovaných a zprostředkovávaných služeb a produktů. Stejně tak znalosti o destinaci, ve které se ubytovací zařízení nachází.

Znáte základní standard komunikace s klientem, stejně tak interní komunikace a možnost nabídky partnerských organizací.

Zadání pro studenta v roli klienta

Jste zákazník, který je přihlášen k pobytu, během něhož se dotazujete na možnosti přepravy v okolí ubytovacího zařízení. Dotazujete se nejen na možnosti MHD, ale také alternativních způsobů přepravy do k předem definovanému turistickému cíli.

Možné varianty - typy klientů:

- Klient s vadou řeči, případně nejasným vyjadřováním.
- Klidný klient.
- Netrpělivý klient.
-

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.**

Komunikace s klientem během jeho pobytu – modelový scénář 1 – poskytování dodatečných informací

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.

Hlavním cílem ze strany pracovníka FO je uspokojení potřeb klientů. Ze strany zákazníka se jedná o získání přehledu o možnostech dopravy do předem zvoleného turistického cíle.

Modelový dialog (Ilustrativní příklad je veden z hotelu na Praze 6 v blízkosti metra Dejvická do Národního muzea).

A – Na hotelovou recepci přichází ubytovaný host

- „Dobrý den, pane Nováku. Jak se dnes máte? Jak Vám mohu pomoci?“- B
- „Dobrý den. Jak Vám mohu pomoci?“ – B
- „...“ (klient oslovuje pracovníka FO jako první) – B

B – „*Dobrý den. Potřebuji pomoci. Rád bych se dnes podíval do Národního muzea. Poradíte mi, jak se tam dostanu?*“

- “Samozřejmě, pane Nováku. Požádám Vás o chvílku strpení, přichystám pro Vás mapu.” – D
- “Samozřejmě. Dejte mi chvílku, připravím si mapu, abych Vám vše vysvětlil.” – D
- „Pokud máte chytrý telefon, nejjednodušší bude, pokud se podíváte do map, které Vám cestu ukážou.“ -C

C – „*Chytrý telefon nemám, mohl byste mi ukázat, jak se tam dostanu MHD?*“

- “Samozřejmě, pane Nováku. Požádám Vás o chvílku strpení, přichystám pro Vás mapu.” – D
- “Samozřejmě. Dejte mi chvílku, připravím si mapu, abych Vám vše vysvětlil.” – D

D – „*Dobře, děkuji Vám.*“

- “Pro lepší orientaci, náš hotel se nachází zde (pracovník FO ukazuje místo na mapě). Pokud pojedete MHD, nejrychlejší je cesta metrem. Stanice metra A, Dejvická, je jen několik desítek metrů od našeho hotelu. Pokud vyjdete z hotelu,

vydejte se doprava podél hlavní silnice. Po necelé minutě uvidíte označený vstup metra. Poté sjeďte z vestibulu metra po jezdících schodech a nasedněte do soupravy metra po pravé straně ve směru Depo Hostivař. Poté máte dvě možnosti. První z nich Vás dovede přímo k Národnímu muzeu, druhá na konec Václavského náměstí, přes které se můžete projít cca 10 minut do Národního muzea. Mohu Vám popsat obě možnosti, pokud budete chtít.“ – E

- „Náš hotel se nachází zde, kousek od stanice Dejvická. To je stanice metra A. Stačí, když nasednete do soupravy ve směru Depo Hostivař a vystoupíte ve stanici Muzeum. Národní muzeum uvidíte z kteréhokoliv výstupu z metra“. – F
- „My jsem tady, na stanici metra Dejvická. Stačí, když se přesunete do stanice Muzeum a vystoupíte kterýmkoliv výstupem.“ - F

E – „*To by bylo fajn, procházka by mi nevadila, ale uvidím, jak se budu cestou cítit.*“

- “Pokud se budete chtít projít přes Václavské náměstí, stačí vystoupit ve stanici Můstek. Výstup z metra je přímo značen přes jeho vestibul, kde v horní části uvidíte přehlednou navigaci. Po výstupu z metra se dostanete na spodní část Václavského náměstí. Následně můžete přejít k Národnímu muzeu, které je velmi dobře viditelné. V druhém případě vystupte ve stanici Muzeum, kde se budete nacházet v horní části Václavského náměstí u sochy svatého Václava. Národní muzeum velmi dobře uvidíte.“ – F
- „Pokud se budete chtít projít, vystupte ve stanici Můstek. Značení směrem k Národnímu muzeu je přehledné. Pokud budete chtít přímo k Národnímu muzeu, stačí přejít o stanici dále, tedy do stanice Muzeum.“ – F
- „Pokud se chcete projít, vystupte na Můstku. Případně můžete přímo do stanici Muzeum.“ - F

F – „*Dobře, děkuji. Má přeprava v Praze nějaká omezení/specifika?*“

- “Pane Nováku, před vstupem do přepravního prostoru, tj. než sjedete k nástupištím metra, je třeba validovat jízdenku ve žlutém validátoru. Jízdenku si můžete koupit přes prodejní terminál ve vestibulu metra, případně také přes mobilní aplikaci. Pro přepravu po Praze Vám bude stačit základní jízdenka na 90 minut, případně pro kratší přepravu. Pokud budete chtít více cestovat, doporučuji Vám celodenní jízdenku. V rámci MHD můžete využít metro, tramvaje, autobusy, případně také přívozy. V některých případech je také možné využít vlaky. Jiné omezení pro MHD nejsou.“ -G
- „Ne, žádná omezení MHD nemá.“ - G
- „Mimo nutnosti validace jízdních dokladů tu žádná omezení nemáme.“ - G

G – „*Mohl bych si u Vás koupit jízdenku?*“

- “Bohužel ne, ale můžete si jí koupit ve vestibulu metra.” - H
- “Ne, jízdenky neprodáváme, ale prodejní automaty najdete v metru”. – H
- “Pane Nováku, moc se omlouvám, ale jízdenky pro MHD neprodáváme. Jízdenku si ale můžete koupit před aplikaci PID, případně v prodejním terminálu metra Dejvická. Pokud byste chtěl, rád Vám pomohu s instalací aplikace a jejím nastavením.” – I

H – „*Dobře, děkuji Vám!*“

- “Mohu pro Váš ještě něco udělat, pane Nováku?” - CH
- “Nemáte zač, pane Nováku. Mohu pro Vás udělat ještě něco dalšího?” – CH

CH – „*Děkuji Vám, nic dalšího nepotřebuji. Na shledanou.*“

- “Na shledanou, pane Nováku. Přeji Vám příjemný výlet.” - X
- “Na shledanou.” - X
- ... - X

I – „*To byste byl moc hodný. Aplikaci jsem si už stáhnul.*“

- “Stačí, když zadáte stanice Dejvická a Můstek nebo Muzeum. Ihned si budete moci koupit jízdenku, která bude platit od předem stanoveného času, případně v momentě platby.“ – J
- „Zde si můžete vybrat stanici, z které vyrážíte, a stanici, do které se chcete dostat. Aplikace Vám přímo ukáže nejrychlejší cestu a nabídce koupí jízdenky na konkrétní čas. Případně si můžete koupit jednotlivé jízdenky a aplikaci použít pro hledání spojení. Následně si jednotlivé jízdenky můžete aktivizovat manuálně.“ - J

J – „*To je velmi jednoduché. Děkuji Vám za laskavost!*“

- “Mohu pro Váš ještě něco udělat, pane Nováku?” - CH
- “Nemáte zač, pane Nováku. Mohu pro Vás udělat ještě něco dalšího?” – CH

X – Klient odchází z recepcce.

Komunikace s klientem během jeho pobytu – modelový scénář 1 – poskytování dodatečných informací

Vyhodnocení

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

- **ZELEŇ** 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 dovedností.

Modelový dialog (Ilustrativní příklad je veden z hotelu na Praze 6 v blízkosti metra Dejvická do Národního muzea).

A – Na hotelovou recepci přichází ubytovaný host

- „Dobrý den, pane Nováku. Jak se dnes máte? Jak Vám mohu pomoci?“ - B
- „Dobrý den. Jak Vám mohu pomoci?“ – B
- „...“ (klient oslovuje pracovníka FO jako první) – B

B – „Dobrý den. Potřebuji pomoci. Rád bych se dnes podíval do Národního muzea. Poradíte mi, jak se tam dostanu?“

- „Samozřejmě, pane Nováku. Požádám Vás o chvíli strpení, přichystám pro Vás mapu.“ – D
- „Samozřejmě. Dejte mi chvíli, připravím si mapu, abych Vám vše vysvětlil.“ – D
- „Pokud máte chytrý telefon, nejjednodušší bude, pokud se podíváte do map, které Vám cestu ukážou.“ -C

C – „Chytrý telefon nemám, mohl byste mi ukázat, jak se tam dostanu MHD?“

- “Samozřejmě, pane Nováku. Požádám Vás o chvilku strpení, přichystám pro Vás mapu.” – D
- “Samozřejmě. Dejte mi chvilku, připravím si mapu, abych Vám vše vysvětlil.” – D

D – „Dobře, děkuji Vám.“

- “Pro lepší orientaci, náš hotel se nachází zde (pracovník FO ukazuje místo na mapě). Pokud pojedete MHD, nejrychlejší je cesta metrem. Stanice metra A, Dejvická, je jen několik desítek metrů od našeho hotelu. Pokud vyjdete z hotelu, vydejte se doprava podél hlavní silnice. Po necelé minutě uvidíte označený vstup metra. Poté sjeďte z vestibulu metra po jezdicích schodech a nasedněte do soupravy metra po pravé straně ve směru Depo Hostivař. Poté máte dvě možnosti. První z nich Vás dovede přímo k Národnímu muzeu, druhá na konec Václavského náměstí, přes které se můžete projít cca 10 minut do Národního muzea. Mohu Vám popsat obě možnosti, pokud budete chtít.“ – E
- „Náš hotel se nachází zde, kousek od stanice Dejvická. To je stanice metra A. Stačí, když nasednete do soupravy ve směru Depo Hostivař a vystoupíte ve stanici Muzeum. Národní muzeum uvidíte z kteréhokoliv výstupu z metra.“ – F
- „My jsem tady, na stanici metra Dejvická. Stačí, když se přesunete do stanice Muzeum a vystoupíte kterýmkoliv výstupem.“ - F

E – „To by bylo fajn, procházka by mi nevadila, ale uvidím, jak se budu cestou cítit.“

- “Pokud se budete chtít projít přes Václavské náměstí, stačí vystoupit ve stanici Můstek. Výstup z metra je přímo značen přes jeho vestibul, kde v horní části uvidíte přehlednou navigaci. Po výstupu z metra se dostanete na spodní část Václavského náměstí. Následně můžete přejít k Národnímu muzeu, které je velmi dobře viditelné. V druhém případě vystupte ve stanici Muzeum, kde se budete nacházet v horní části Václavského náměstí u sochy svatého Václava. Národní muzeum velmi dobře uvidíte.“ – F
- „Pokud se budete chtít projít, vystupte ve stanici Můstek. Značení směrem k Národnímu muzeu je přehledné. Pokud budete chtít přímo k Národnímu muzeu, stačí přejít o stanici dále, tedy do stanice Muzeum.“ – F
- „Pokud se chcete projít, vystupte na Můstku. Případně můžete přímo do stanici Muzeum.“ - F

F – „Dobře, děkuji. Má přeprava v Praze nějaká omezení/specifika?“

- “Pane Nováku, před vstupem do přepravního prostoru, tj. než sjeďte k nástupištím metra, je třeba validovat jízdenku ve žlutém validátoru. Jízdenku si můžete koupit přes prodejní terminál ve vestibulu metra, případně také přes mobilní aplikaci. Pro přepravu po Praze Vám bude stačit základní jízdenka na 90 minut, případně pro kratší přepravu. Pokud budete chtít více cestovat, doporučuji Vám celodenní jízdenku. V rámci MHD můžete využít metro, tramvaje, autobusy, případně také přívozy. V některých případech je také možné využít vlaky. Jiné omezení pro MHD nejsou.“ -G
- „Ne, žádná omezení MHD nemá.“ - G
- „Mimo nutnosti validace jízdních dokladů tu žádná omezení nemáme.“ - G

G – „Mohl bych si u Vás koupit jízdenku?“

- “Bohužel ne, ale můžete si jí koupit ve vestibulu metra.” - H
- “Ne, jízdenky neprodáváme, ale prodejní automaty najdete v metru” - H
- “Pane Nováku, moc se omlouvám, ale jízdenky pro MHD neprodáváme. Jízdenku si ale můžete koupit před aplikací PID, případně v prodejním terminálu metra Dejvická. Pokud byste chtěl, rád Vám pomohu s instalací aplikace a jejím nastavením.” - I

H – „Dobře, děkuji Vám!“

- “Mohu pro Váš ještě něco udělat, pane Nováku?” - CH
- “Nemáte zač, pane Nováku. Mohu pro Vás udělat ještě něco dalšího?” - CH

CH – „Děkuji Vám, nic dalšího nepotřebuji. Na shledanou.“

- “Na shledanou, pane Nováku. Přeji Vám příjemný výlet.” - X
- “Na shledanou.” - X
- ... - X

I – „To byste byl moc hodný. Aplikaci jsem si už stáhnul.“

- “Stačí, když zadáte stanice Dejvická a Můstek nebo Muzeum. Ihned si budete moci koupit jízdenku, která bude platit od předem stanoveného času, případně v momentě platby.” - J
- „Zde si můžete vybrat stanici, z které vyrážíte, a stanici, do které se chcete dostat. Aplikace Vám přímo ukáže nejrychlejší cestu a nabídce koupí jízdenky na konkrétní čas. Případně si můžete koupit jednotlivé jízdenky a aplikaci použít pro hledání spojení. Následně si jednotlivé jízdenky můžete aktivizovat manuálně.“ - J

J – „To je velmi jednoduché. Děkuji Vám za laskavost!“

- “Mohu pro Váš ještě něco udělat, pane Nováku?” - CH
- “Nemáte zač, pane Nováku. Mohu pro Vás udělat ještě něco dalšího?” - CH

X – Klient odchází z recepcce.