

Komunikace s klientem během jeho pobytu – modelový scénář 2 – řešení problému s klimatizací

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. Tento modelový scénář je zaměřen na řešení problému s klimatizací s možností stěhování klienta.

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 zlepšuje své schopnosti práce s PMS.
- 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 je nespokojen s poskytovanými službami.
- Klient odmítá stěhování.
- Klient žádá refundaci.
- Klient chce ukončit svůj pobyt.

Zadání pro pracovníka Front-Office

Pracujete na FO ubytovacího zařízení. Během své práce komunikujete nejen s ubytovanými klienty, ale také klienty, kteří mají zájem o ubytování. V průběhu pobytu klienta se snažíte nejen maximalizovat spokojenost zákazníků, ale také výnosy z jednotlivých rezervací aktivním používáním nástrojů cross-sellingu a dodatečného přímého prodeje. V průběhu pobytu jste připraveni na řešení krizových situací.

Zadání pro studenta v roli klienta

Jste zákazník, který je ubytován v hotelu s klimatizovanými místnostmi. Ubytoval jste se v průběhu letních měsíců, a proto požaduje perfektní fungování klimatizace. Druhý den Vašeho pobytu přestane klimatizace na pokoji fungovat a prostor se stává neobyvatelným. Po snídání přímo konfrontujete pracovníka FO s požadavkem na řešení celé situace.

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 2 – řešení problému s klimatizací

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

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. Na mém pokoji nefunguje klimatizace a vzhledem k venkovním teplotám je můj pokoj neobyvatelný.“

- “Pane Nováku. Omlouvám se za nastalou situaci. Mohl byste mi prosím říct, kdy přestala klimatizace fungovat, případně jestli jste si nevšiml něčeho neobvyklého? Pokusím se vše co nejrychleji vyřešit.” - C
- “Omlouvám se za nastalou situaci. Kdy Vám přestala klimatizace fungovat? Nestalo se něco neobvyklého?” - C
- “Kdy přestala klimatizace fungovat? Nestalo se něco divného?” – C

C – „Nic neobvyklého se nestalo. Ráno jsem chtěl klimatizaci přenastavit, ale ta již nereagovala a zůstala vypnutá.“

- „Pane Nováku, děkuji za specifikaci, mohu Vás požádat o strpení? Kontaktuji kolegy z technického úseku, kteří provedou kontrolu klimatizace na Vašem pokoji, případně se s nimi domluví na harmonogramu dalších kroků.“ – D1
- „Dobře, zavolám na technické oddělení a uvidíme, co se dá dělat.“ – D1
- „Pane Nováku, kontaktuji kolegy z technického oddělení a domluví se s nimi na kontrole klimatizace na Vašem pokoji.“ – D1

D – „Dobře, počkám tedy.“ – Klient čeká na odezvu od pracovníka FO, který kontaktoval technické oddělení, které obratem prověří technický stav klimatizace.

- “Pane Nováku, kolegové z technického oddělení se na to ihned podívají. Mohu Vám dát vědět, až od nich budu mít nějaké informace? Poté se domluvíme na dalším postupu.” - E
- “Pane Nováku, kolegové Vám klimatizaci na pokoji obratem zkontrolují. Mohu Vás požádat o strpení? Případně Vás kontaktovat, až budeme vědět více? Následně bychom se domluvili na dalším postupu.” – E
- “Kolegové se na klimatizaci podívají. Jak budu vědět více, domluvíme se na dalším postupu.” - E
- “Pane Nováku, kolegové se na klimatizaci ve Vašem pokoji obratem podívají a vše zkontrolují. Mohu Vám v mezičase nabídnout kávu, případně drobné občerstvení v našem lobby baru? Jak budu mít více informací, dám Vám vědět a domluvíme se na dalším postupu.“ – F

E – „*Dobře, mé telefonní číslo máte, až budete vědět více, dejte mi vědět.*“ – Klient odchází z FO a očekává telefonát s informací o stavu klimatizace. Pracovník FO zapisuje informaci o závadě do rezervace pana Nováka – následně dostává informaci o kontrole klimatizace – vše již funguje, bylo třeba vyměnit baterky ovladače a zkontrolovat funkčnost celého systému.

- “Dobrý den, pane Nováku, kolegové z technického oddělení zkontrolovali Vaši klimatizaci, která je nyní plně funkční.“ – G
- “Dobrý den, pane Nováku, tady Jaromír Nejedlý, recepce hotelu International. Volám Vám ve vazbě na kontrolu klimatizace na Vašem pokoji. Kolegové vše prověřili a klimatizace je opět plně funkční.“ – G
- “Dobrý den, pane Nováku, tady Jaromír Nejedlý, recepce hotelu International. Volám Vám ve vazbě na kontrolu klimatizace na Vašem pokoji. Kolegové vše prověřili a klimatizace je opět plně funkční. Problém byl v dálkovém ovladači klimatizace a nastavení, které bylo třeba resetovat.“ - G
- „Dobrý den, volám Vám ohledně té klimatizace. Kolegové vše zkontrolovali a již vše funguje tak, jak má.“ - G

F – „*Moc Vám děkuji, rád si dám kávu a počkám, až budete vědět více.*“ – Pracovník FO doprovází klienta do lobby baru a předává informaci obsluze lobby baru. Pracovník FO zapisuje informaci o závadě do rezervace pana Nováka – následně dostává informaci o kontrole klimatizace – vše již funguje, bylo třeba vyměnit baterky ovladače a zkontrolovat funkčnost celého systému.

- “Pane Nováku, právě jsem dostal zprávu od kolegů z technického oddělení, kteří zkontrolovali stav klimatizace na Vašem pokoji. Ta již plně funguje. Problém byl v nastavení, které bylo třeba resetovat. Kolegové také vyměnili baterie v dálkovém ovladači klimatizace. Děkuji Vám za trpělivost, nyní již můžete svůj pokoj opět využít.“ – G
- „Pane Nováku, klimatizace již plně funguje. Kolegové upravili její nastavení a zkontrolovali také dálkové ovládání. Děkuji Vám za trpělivost. Nyní již můžete svůj pokoj opět plně využít.“ – G
- „Pane Nováku, právě jsem dostal zprávu od kolegů z technického oddělení. Klimatizace již plně funguje. Děkuji Vám za trpělivost.“ - G

G – „*Děkuji Vám za zprávu a kontrolu klimatizace.*“

- „Nemáte zač, pane Nováku. Pokud byste chtěl, mohl bych požádat kolegu, který by Vám ukázal, jak se dá klimatizace ovládat i bez dálkového ovládání.“ - K
- “Nemáte zač, pane Nováku. Mohu pro Vás udělat ještě něco dalšího.” - H
- “Nemáte zač. Budete potřebovat něco dalšího?” – H
- „Nemáte zač, pane Nováku.“ - I

H – „*Ne, děkuji Vám za vyřešení celého problému.*“

- “Kdybyste potřeboval cokoliv dalšího, neváhejte se na mě, případně kohokoliv z mých kolegů obrátit.” - I
- “Nemáte zač.” - I

I – „*Na shledanou*“

- “Na shledanou, pane Nováku.” - X
- “Na shledanou.” – X
- “...” X

K – „*Děkuji, to byste byl laskavý. Jestli jsem udělal nějakou chybu, asi by bylo lepší, kdyby mi někdo ukázal, jak klimatizaci správně ovládat.*“

- “Dobře, mohu Vás pořídit o strpení? Kontaktuji kolegu a domluví se s ním, že by se za Vámi zastavil na pokoji.” - L
- “Dobře, mohu Vás pořídit o strpení? Kontaktuji kolegu a domluví se s ním, že by se za Vámi zastavil na pokoji. Máte nějaký preferovaný čas?” - M
- “Dobře, zavolám kolegům, kteří se za Vámi zastaví na pokoji a vše Vám ukáží.” – L

L – „*Dobře, budu na svém pokoji*“

- “Mohu pro Vás udělat ještě něco dalšího, pane Nováku?” – H
- “Budete potřebovat něco dalšího?” – H
- “Dobře, vyřídím to kolegům.” – I

M – „*Děkuji, ale budu na svém pokoji. Nemám v plánu nic dalšího. Ideální by bylo, kdyby se mohli zastavit obratem.*“

- “Pane Nováku, zavolám kolegům, kteří se u Vás obratem zastaví. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?” – H
- „Pane Nováku, kolegové se u Vás obratem zastaví. V případě, že by nemohli, případně se zdrželi, zavolám Vám, abychom Vás zbytečně nezdržovali. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?” - H
- „Dobře, domluví se s kolegy a vše zrealizujeme.“ - I

X – Klient odchází z recepcce.

Komunikace s klientem během jeho pobytu – modelový scénář 2 – řešení problému s klimatizací

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 – 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. Na mém pokoji nefunguje klimatizace a vzhledem k venkovním teplotám je můj pokoj neobyvatelný.“

- “Pane Nováku. Omlouvám se za nastalou situaci. Mohl byste mi prosím říct, kdy přestala klimatizace fungovat, případně jestli jste si nevšiml něčeho neobvyklého? Pokusím se vše co nejrychleji vyřešit.” - C
- “Omlouvám se za nastalou situaci. Kdy Vám přestala klimatizace fungovat? Nestalo se něco neobvyklého?” - C
- “Kdy přestala klimatizace fungovat? Nestalo se něco divného?” – C

C – „Nic neobvyklého se nestalo. Ráno jsem chtěl klimatizaci přenastavit, ale ta již nereagovala a zůstala vypnutá.“

- „Pane Nováku, děkuji za specifikaci, mohu Vás požádat o strpení? Kontaktuji kolegy z technického úseku, kteří provedou kontrolu klimatizace na Vašem pokoji, případně se s nimi domluvím na harmonogramu dalších kroků.“ – D1
- „Dobře, zavolám na technické oddělení a uvidíme, co se dá dělat.“ – D1
- „Pane Nováku, kontaktuji kolegy z technického oddělení a domluvím se s nimi na kontrole klimatizace na Vašem pokoji.“ – D1

D – „Dobře, počkám tedy.“ – Klient čeká na odezvu od pracovníka FO, který kontaktoval technické oddělení, které obratem prověří technický stav klimatizace.

- “Pane Nováku, kolegové z technického oddělení se na to ihned podívají. Mohu Vám dát vědět, až od nich budu mít nějaké informace? Poté se domluvíme na dalším postupu.” - E
- “Pane Nováku, kolegové Vám klimatizaci na pokoji obratem zkontrolují. Mohu Vás požádat o strpení? Případně Vás kontaktovat, až budeme vědět více? Následně bychom se domluvili na dalším postupu.” – E
- “Kolegové se na klimatizaci podívají. Jak budu vědět více, domluvíme se na dalším postupu.” - E
- “Pane Nováku, kolegové se na klimatizaci ve Vašem pokoji obratem podívají a vše zkontrolují. Mohu Vám v mezičase nabídnout kávu, případně drobné občerstvení v našem lobby baru? Jak budu mít více informací, dám Vám vědět a domluvíme se na dalším postupu.” – F

E – „Dobře, mé telefonní číslo máte, až budete vědět více, dejte mi vědět.“ – Klient odchází z FO a očekává telefonát s informací o stavu klimatizace. Pracovník FO wpisuje informaci o závadě do rezervace pana Nováka – následně dostává informaci o kontrole klimatizace – vše již funguje, bylo třeba vyměnit baterky ovladače a zkontrolovat funkčnost celého systému.

- “Dobrý den, pane Nováku, kolegové z technického oddělení zkontrolovali Vaši klimatizaci, která je nyní plně funkční.” – G
- “Dobrý den, pane Nováku, tady Jaromír Nejedlý, recepce hotelu International. Volám Vám ve vazbě na kontrolu klimatizace na Vašem pokoji. Kolegové vše prověřili a klimatizace je opět plně funkční.” – G
- “Dobrý den, pane Nováku, tady Jaromír Nejedlý, recepce hotelu International. Volám Vám ve vazbě na kontrolu klimatizace na Vašem pokoji. Kolegové vše prověřili a klimatizace je opět plně funkční. Problém byl v dálkovém ovladači klimatizace a nastavení, které bylo třeba resetovat.” - G
- „Dobrý den, volám Vám ohledně té klimatizace. Kolegové vše zkontrolovali a již vše funguje tak, jak má.“ - G

F – „Moc Vám děkuji, rád si dám kávu a počkám, až budete vědět více.“ – Pracovník FO doprovází klienta do lobby baru a předává informaci obsluze lobby baru. Pracovník FO wpisuje informaci o závadě do rezervace pana Nováka – následně dostává informaci o kontrole klimatizace – vše již funguje, bylo třeba vyměnit baterky ovladače a zkontrolovat funkčnost celého systému.

- “Pane Nováku, právě jsem dostal zprávu od kolegů z technického oddělení, kteří zkontrolovali stav klimatizace na Vašem pokoji. Ta již plně funguje. Problém byl v nastavení, které bylo třeba resetovat. Kolegové také vyměnili baterie v dálkovém

ovladači klimatizace. Děkuji Vám za trpělivost, nyní již můžete svůj pokoj opět využít.“ – G

- „Pane Nováku, klimatizace již plně funguje. Kolegové upravili její nastavení a zkontrolovali také dálkové ovládání. Děkuji Vám za trpělivost. Nyní již můžete svůj pokoj opět plně využít.“ – G
- „Pane Nováku, právě jsem dostal zprávu od kolegů z technického oddělení. Klimatizace již plně funguje. Děkuji Vám za trpělivost.“ - G

G – „Děkuji Vám za zprávu a kontrolu klimatizace.“

- „Nemáte zač, pane Nováku. Pokud byste chtěl, mohl bych požádat kolegu který by Vám ukázal, jak se dá klimatizace ovládat i bez dálkového ovládání.“ - K
- „Nemáte zač, pane Nováku. Mohu pro Vás udělat ještě něco dalšího.“ - H
- „Nemáte zač. Budete potřebovat něco dalšího?“ – H
- „Nemáte zač, pane Nováku.“ - I

H – „Ne, děkuji Vám za vyřešení celého problému.“

- „Kdybyste potřeboval cokoli dalšího, neváhejte se na mě, případně kohokoliv z mých kolegů obrátit.“ - I
- „Nemáte zač.“ - I

I – „Na shledanou“

- „Na shledanou, pane Nováku.“ - X
- „Na shledanou.“ – X
- „...“ X

K – „Děkuji, to byste byl laskavý. Jestli jsem udělal nějakou chybu, asi by bylo lepší, kdyby mi někdo ukázal, jak klimatizaci správně ovládat.“

- „Dobře, mohu Vás pořádat o strpení? Kontaktuji kolegu a domluvím se s ním, že by se za Vámi zastavil na pokoji.“ - L
- „Dobře, mohu Vás pořádat o strpení? Kontaktuji kolegu a domluvím se s ním, že by se za Vámi zastavil na pokoji. Máte nějaký preferovaný čas?“ - M
- „Dobře, zavolám kolegům, kteří se za Vámi zastaví na pokoji a vše Vám ukáží.“ – L

L – „Dobře, budu na svém pokoji“

- „Mohu pro Vás udělat ještě něco dalšího, pane Nováku?“ – H
- „Budete potřebovat něco dalšího?“ – H
- „Dobře, vyřídím to kolegům.“ – I

M – „Děkuji, ale budu na svém pokoji. Nemám v plánu nic dalšího. Ideální by bylo, kdyby se mohli zastavit obratem.“

- „Pane Nováku, zavolám kolegům, kteří se u Vás obratem zastaví. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ – H
- „Pane Nováku, kolegové se u Vás obratem zastaví. V případě, že by nemohli, případně se zdrželi, zavolám Vám, abychom Vás zbytečně nezdržovali. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ - H
- „Dobře, domluvím se s kolegy a vše zrealizujeme.“ - I

X – Klient odchází z recepcce.