

Komunikace s klientem po jeho odjezdu

Komunikační scénář pro více účastníků tréninku

Komunikace s klientem nekončí jeho odhlášením z pobytu a nutné ji rozvíjet v rámci řízení vztahů se zákazníky, sběru zpětné vazby, případně oslovení klientů pro opakovanou návštěvu ubytovacího zařízení. V nahodilých případech může být komunikace zaměřena také na informace týkající se hostova pobytu, a to v případě neuhrazení části hotelového účtu, dodatečného natížení nepřiznané konzumace z minibaru, případně také zapomenutí věcí na hotelovém pokoji.

Modelový scénář se zaměřuje na komunikaci s klientem, který na svém pokoji zapomněl příslušenství svého notebooku. Hodnota zapomenutých předmětů přesahuje částku 2000 Kč, a proto se klient snaží získat toto vybavení zpět.

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 recepcie. Mimo technické vybavení je

vybaven také standardy komunikace s klientem, případně vnitropodnikové komunikace. Dále je seznámen s procesem spojeným s evidencí a vypořádáváním ztrát a nálezů.

Modifikace scénáře, které mohou ovlivnit jeho průběh

- Pracovník FO vyřizuje požadavek dalšího z klientů a není schopen odpovědět na telefonický hovor.
- Klient je velmi agresivní, protože nelze kontaktovat pracovníky dalších oddělení. Samotné řešení problému tak není možné.
- Klient obviňuje pracovníka FO ze zatajení nálezu.

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. Stejně tak jste připravený na komunikaci s klienty po jejich odjezdu, tedy dodatečné řešení případných nejasností. V rámci komunikace po odjezdu je třeba dbát zvýšené opatrnosti týkající sdílení osobních údajů, případně detailů o klientech a jejich pobytech. Respektuje citlivost osobních údajů a základní pravidla nejen telefonické komunikace. Stejně tak znáte interní postupy spojené s dodatečným účtováním poplatků klientů, případně správu ztrát a nálezů.

Zadání pro studenta v roli klienta

Jste zákazník, který v minulosti realizoval svůj pobyt v daném ubytovacím zařízení. Během svého pobytu jste ubytovací zařízení využíval nejen pro spánek a stravování, ale také jako mobilní kancelář. Intenzivně jste tedy využíval vlastní notebook a dalším kancelářským vybavením. Při odjezdu zbyla část vybavení v hotelovém pokoji.

Chybějícího vybavení jste si všiml s odstupem, a proto se obracíte na styčná místa, ve kterých mohlo dojít ke ztrátě. Hlavním cílem je získání daného vybavení zpět.

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.**

Zapomenutý předmět v pokoji

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 klienta je zpětné získání zapomenutého vybavení. Pracovník FO se snaží maximalizovat spokojenost klienta, případně se s ním dohodnout na vhodném řešení celé situace.

Modelový dialog

A – Na hotelové recepci zvoní telefon.

- „Dobrý den, Hotel Praha, u telefonu Martin Salaba, jak Vám mohu pomoci?“ > B1
- „Dobrý den, jak Vám mohu pomoci?“ > B2
- „Dobrý den!“ > B2

B1 – „Dobrý den, jmenuji se Roman Novák. Na začátku týdne jsem u Vás bydlel a s největší pravděpodobností jsem ve svém pokoji zapomněl příslušenství ke svému notebooku.“

- „Pane Nováku, mohl bych Vás požádat o datum Vašeho pobytu, případně další detaily, abych mohl Vaši rezervaci nalézt?“ > C
- „Kdy přesně jste byl v našem hotelu ubytován?“ > C

B2 – „Dobrý den, dovolal jsme se do hotelu Praha?“

- „Dovolal jste se do hotelu Praha, jak Vám mohu pomoci?“ > B1 nebo X1
- „Velice se omlouvám, dovolal jste se do hotelu Praha, mé jméno je Martin Salaba, jak Vám mohu pomoci?“ > B1
- „Do hotelu Praha.“ > B1 nebo X1
-

X1 – Klient ukončuje komunikaci.

C – „Bydlel jsem u Vás od 14. 5. 2022, na pokoji 201.“

- „Pane Nováku, požádám Vás o chvílku strpení, ověřím, zda kolegové nenechali u Vaší rezervace poznámku o zapomenutém vybavení.“ > D1, D2
- „Pane Nováku, ověřím, zda nemám u Vaší rezervace poznámku o zapomenutém vybavení.“ > D1, D2

D1 – „Děkuji Vám za ochotu, určitě počkám.“

- „Pane Nováku, bohužel jsem u Vaší rezervace nenalezl poznámku o zapomenutém vybavení. Bohužel jsme jej nenalezli a nikdo její nález nehlásil. Mohu pro Vás udělat něco jiného?“ > X1
- „Pane Nováku, bohužel jsem u Vaší rezervace nenalezl poznámku o zapomenutém vybavení. Mohu však ověřit jeho případné uložení ve ztrátách a nálezech, případně u našich pokojských. Mohl bych Vás požádat o bližší specifikaci?“ > E1
- „Pane Nováku, bohužel jsem u Vaší rezervace nenalezl poznámku o zapomenutém vybavení. Bohužel jsme jej nenalezli a nikdo její nález nehlásil. Mohl bych Vás požádat o bližší specifikaci tohoto vybavení a kontaktní údaje, abych Vás mohl v případě nálezu Vašeho adaptéru kontaktovat?“ > E2

D2 – „Děkuji Vám za ochotu, určitě počkám.“

- „Pane Nováku, příslušenství k Vašemu notebooku bylo nalezeno v pokoji při jeho úklidu. Máte možnost si jej vyzvednout osobně, případně jej budete chtít zaslat?“ – G1,G2
- „Pane Nováku, příslušenství k Vašemu notebooku bylo nalezeno v pokoji při jeho úklidu. Pokud si jej budete chtít vyzvednout, bude pro Vás připraveno na hotelové recepci.“ > G1, G2

E1 – „Šlo o bezdrátovou myš a klávesnici Lenovo s USB-C koncovkou.“

- „Děkuji Vám za přesnější specifikaci. Vše jsem si poznačil. Požádám Vás o chvilku strpení, ověřím vše u kolegů.“ > F1, F2
- „Děkuji, vše jsem si poznamenal. Ověřím vše u kolegů. Dejte mi prosím chvilku.“ > F1, F2

E2 – „Šlo o bezdrátovou myš a klávesnici Lenovo s USB-C koncovkou. Můžete mě kontaktovat na tomto telefonním čísle, případně na mailu u mé rezervace.“

- „Pane Nováku, děkuji Vám za kontaktní údaje. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ – X1
- „Pane Nováku, děkuji Vám za kontaktní údaje. V případě nalezení Vašeho vybavení Vás budeme kontaktovat na telefonním čísle, případně elektronickou poštou. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > X

F1 – „Děkuji Vám za ochotu, věřím, že ho někdo z Vašich kolegů našel.“

- „Pane Nováku, příslušenství k Vašemu notebooku bylo nalezeno v pokoji při jeho úklidu. Máte možnost si jej vyzvednout osobně, případně jej budete chtít zaslat?“ – G1,G2
- „Pane Nováku, příslušenství k Vašemu notebooku bylo nalezeno v pokoji při jeho úklidu. Pokud si jej budete chtít vyzvednout, bude pro Vás připraven an hotelové recepci.“ > G1, G2

F2 – „Děkuji Vám za ochotu, věřím, že ho někdo z Vašich kolegů našel.“

- „Pane Nováku, děkuji Vám za strpení, bohužel ani kolegové zmíněné vybavení nenašli. Mohl bych Vás požádat o preferované kontaktní údaje pro případný kontakt při nalezení?“ > E2

- „Pane Nováku, bohužel jsme Vaše vybavení nenašli. Mohu pro Vás udělat něco jiného?“ – X1

G1 – „Moc děkuji. Jsem rád, že se příslušenství našlo. Rád bych si jej vyzvedla v hotelu, budu mít cestu kolem.“

- „Skvělé, předměty pro Vás budou připraveny na ve ztrátách a nálezech v lobby hotelu.“ > X2
- „Vybavení pro Váš bude, pane Nováku, připraveno ve ztrátách a nálezech. Poznámku o jeho vyzvednutí jsem udělal i do Vaší rezervace. Po příchodu můžete poprosit vydání adaptéru mé kolegyně v lobby hotelu. Přineste si s sebou prosím Váš občanský průkaz, abychom mohli předání zdokumentovat. > X2

G2 – „Moc děkuji. Jsem rád, že se vybavení našlo. Bohužel se k Vám do hotelu dohledné době nedostanu. Bylo by možné mi jej poslat poštou?“

- „Samozřejmě, pane Nováku, mohl bych Vás požádat o kontaktní adresu, na kterou Vám adaptér zašleme?“ > H
- „Pane Nováku, mohl bych Vás požádat o kontaktní adresu, na kterou Vám adaptér zašleme? Rád bych Vás také upozornil, že Vám adaptér pošleme na dobírku, budete tedy hradit přepravní náklady.“ > H

H – „Moje adresa je Kupkova 723/9, Praha-Kolovraty.“

- „Adaptér předám kolegům, včetně kontaktní adresy, na kterou bude tento zaslán. Mohu Pro Vás udělat něco dalšího?“ > X2

X2 – „Moc Vám děkuji za pomoc a vstřícnost. Na shledanou.“

- „Pane Nováku, kdybyste potřeboval cokoli dalšího, neváhejte se na mě, případně na kohokoliv z mých kolegů obrátit. Přeji Vám hezký den. Na slyšenou.“
- „Na slyšenou, pane Nováku.“

Zapomenutý předmět v pokoji

Komunikační scénář pro samostudium - vyhodnocení

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

- **ZELENA** 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 hotelové recepci zvoní telefon.

- „Dobrý den, Hotel Praha, u telefonu Martin Salaba, jak Vám mohu pomoci?“ > B1
- „Dobrý den, jak Vám mohu pomoci?“ > B2
- „Dobrý den!“ > B2

B1 – „Dobrý den, jmenuji se Roman Novák. Na začátku týdne jsem u Vás bydlel a s největší pravděpodobností jsem ve svém pokoji zapomněl příslušenství ke svému notebooku.“

- „Pane Nováku, mohl bych Vás požádat o datum Vašeho pobytu, případně další detaily, abych mohl Vaši rezervaci nalézt?“ > C
- „Kdy přesně jste byl v našem hotelu ubytován?“ > C

B2 – „Dobrý den, dovolal jsme se do hotelu Praha?“

- „Dovolal jste se do hotelu Praha, jak Vám mohu pomoci?“ > B1 nebo X1
- „Velice se omlouvám, dovolal jste se do hotelu Praha, mé jméno je Martin Salaba, jak Vám mohu pomoci?“ > B1
- „Do hotelu Praha.“ > B1 nebo X1

X1 – Klient ukončuje komunikaci.

C – „Bydlel jsem u Vás od 14. 5. 2022, na pokoji 201.“

- „Pane Nováku, požádám Vás o chvílku strpení, ověřím, zda kolegové nenechali u Vaší rezervace poznámku o zapomenutém vybavení.“ > D1, D2
- „Pane Nováku, ověřím, zda nemám u Vaší rezervace poznámku o zapomenutém vybavení.“ > D1, D2

D1 – „Děkuji Vám za ochotu, určitě počkám.“

- „Pane Nováku, bohužel jsem u Vaší rezervace nenalezl poznámku o zapomenutém vybavení. Bohužel jsme jej nenalezli a nikdo její nález nehlásil. Mohu pro Vás udělat něco jiného?“ > X1
- „Pane Nováku, bohužel jsem u Vaší rezervace nenalezl poznámku o zapomenutém vybavení. Mohu však ověřit jeho případné uložení ve ztrátách a nálezech, případně u našich pokojských. Mohl bych Vás požádat o bližší specifikaci?“ > E1
- „Pane Nováku, bohužel jsem u Vaší rezervace nenalezl poznámku o zapomenutém vybavení. Bohužel jsme jej nenalezli a nikdo její nález nehlásil. Mohl bych Vás požádat o bližší specifikaci tohoto vybavení a kontaktní údaje, abych Vás mohl v případě nálezu Vašeho adaptéru kontaktovat?“ > E2

D2 – „Děkuji Vám za ochotu, určitě počkám.“

- „Pane Nováku, příslušenství k Vašemu notebooku bylo nalezeno v pokoji při jeho úklidu. Máte možnost si jej vyzvednout osobně, případně jej budete chtít zaslat?“ – G1, G2
- „Pane Nováku, příslušenství k Vašemu notebooku bylo nalezeno v pokoji při jeho úklidu. Pokud si jej budete chtít vyzvednout, bude pro Vás připraveno na hotelové recepci.“ > G1, G2

E1 – „Šlo o bezdrátovou myš a klávesnici Lenovo s USB-C koncovkou.“

- „Děkuji Vám za přesnější specifikaci. Vše jsem si poznačil. Požádám Vás o chvílku strpení, ověřím vše u kolegů.“ > F1, F2
- „Děkuji, vše jsem si poznamenal. Ověřím vše u kolegů. Dejte mi prosím chvílku.“ > F1, F2

E2 – „Šlo o bezdrátovou myš a klávesnici Lenovo s USB-C koncovkou. Můžete mě kontaktovat na tomto telefonním čísle, případně na mailu u mé rezervace.“

- „Pane Nováku, děkuji Vám za kontaktní údaje. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ – X1
- „Pane Nováku, děkuji Vám za kontaktní údaje. V případě nalezení Vašeho vybavení Vás budeme kontaktovat na telefonním čísle, případně elektronickou poštou. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > X

F1 – „Děkuji Vám za ochotu, věřím, že ho někdo z Vašich kolegů našel.“

- „Pane Nováku, příslušenství k Vašemu notebooku bylo nalezeno v pokoji při jeho úklidu. Máte možnost si jej vyzvednout osobně, případně jej budete chtít zaslat?“ – G1, G2

- „Pane Nováku, příslušenství k Vašemu notebooku bylo nalezeno v pokoji při jeho úklidu. Pokud si jej budete chtít vyzvednou, bude pro Vás připraven an hotelové recepci.“ > G1, G2

F2 – „Děkuji Vám za ochotu, věřím, že ho někdo z Vašich kolegů našel.“

- „Pane Nováku, děkuji Vám za strpení, bohužel ani kolegové zmíněné vybavení nenašli. Mohl bych Vás požádat o preferované kontaktní údaje pro případný kontakt při nalezení?“ > E2
- „Pane Nováku, bohužel jsme Vaše vybavení nenašli. Mohu pro Vás udělat něco jiného?“ – X1

G1 – „Moc děkuji. Jsem rád, že se příslušenství našlo. Rád bych si jej vyzvedla v hotelu, budu mít cestu kolem.“

- „Skvělé, předměty pro Vás budou připraveny na ve ztrátách a nálezech v lobby hotelu.“ > X2
- „Vybavení pro Váš bude, pane Nováku, připraveno ve ztrátách a nálezech. Poznámku o jeho vyzvednutí jsem udělal i do Vaší rezervace. Po příchodu můžete poprosit vydání adaptéru mé kolegý v lobby hotelu. Přineste si s sebou prosím Váš občanský průkaz, abychom mohli předání zdokumentovat. > X2

G2 – „Moc děkuji. Jsem rád, že se vybavení našlo. Bohužel se k Vám do hotelu dohledné době nedostanu. Bylo by možné mi jej poslat poštou?“

- „Samozřejmě, pane Nováku, mohl bych Vás požádat o kontaktní adresu, na kterou Vám adaptér zašleme?“ > H
- „PaneNováku, mohl bych Vás požádat o kontaktní adresu, na kterou Vám adaptér zašleme? Rád bych Vás také upozornil, že Vám adaptér pošleme na dobírku, budete tedy hradit přepravení náklady.“ > H

H – „Moje adresa je Kupkova 723/9, Praha-Kolovraty.

- „Adaptér předám kolegům, včetně kontaktní adresy, na kterou bude tento zaslán. Mohu Pro Vás udělat něco dalšího?“ > X2

X2 – „Moc Vám děkuji za pomoc a vstřícnost. Na shledanou.“

- „Pane Nováku, kdybyste potřeboval cokoliv dalšího, neváhejte se na mě, případně na kohokoliv z mých kolegů obrátit. Přeji Vám hezký den. Na slyšenou.
- „Na slyšenou, pane Nováku.“