

Poskytnutí informací klientům s vytvořenou rezervací

Komunikační scénář pro více účastníků tréninku

Práce na FO je spojena nejen s vyřizováním fyzických požadavků klientů, ale také doplňováním informací k jejich budoucím pobytům. V tomto případě se jedná o dodatečné schválení a poskytnutí dřívějšího příjezdu klientce, která má navazující setkání, na které nechce nést svá zavadla. Na základě dostupnosti služeb a obsazenosti hotelu nabídněte klientce vhodný postup, který bude reflektovat prodejní manuál a pravidla.

Cíle scénáře

- Zvýšení kvality komunikace s klienty.
- Zvýšení kvality interakce s klienty.
- Zlepšení schopností pro dodatečný prodej.

Hlavní aktéři

- Pracovník Front-Office.
- Klient, který má zájem o dodatečné informace.

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. Dále má pracovník FO dostatečné informace o nabízených službách a podmínkách jejich využití.

Na FO zvoní telefon.

Zadání pro pracovníka Front-Office

Jste na hotelové recepci a zvoní telefon. V rámci poskytování dodatečných informací hotelovým klientům respektuje pravidla sdělování osobních a citlivých údajů. V rámci dodatečného prodeje komunikujete s klientem o možném využití dalších služeb. Vždy je nutné reflektovat platné standardy komunikace a její prioritizace, stejně tak je vhodné reflektovat prodejní manuál a pravidla prodeje dodatečných služeb.

Možné varianty – alternativní situace vyvolávají stres:

- Telefon zvoní v momentě, kdy fyzicky komunikujete s klientem.
- Telefon zvoní v při check-inu a práci s PC.
- Telefon zvoní při řešení konfliktní situace s klientem.
- Požadované služby nejsou dostupné.
- Požadované služby nejsou dostupné, stejně tak není možné alternativní řešení.

Zadání pro studenta v roli klienta

Jste zákazník, který má zájem o dřívější check-in, a to z důvodu dřívějšího příjezdu do destinace a navazující jednání mimo hotel.

Možné varianty – typy klientů:

- Jste VIP klient, který nechce dopláct za tyto služby, protože jste je v minulosti dostal jako gratuitu.
- Jste klient, který nechce za služby připlácet.
- Jste klidný klient, který akceptuje nabízené služby.
-

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**.

Poskytnutí informací klientům s vytvořenou rezervací

Komunikační scénář pro více samostudium

Vymezení kontextu komunikačního scénáře

Klient volá do ubytovacího zařízení a má zájem o dřívější check-in, případně uložení zavazadel do času standardního check-inu. Jako pracovník FO s klientem na základě aktuální obsazenosti řešení danou situací a nabízení vhodné řešení, které reflektuje dostupnost těchto služeb.

Modelový dialog

A – Na hotelové recepci zvoní telefon.

- „Dobrý den, Hotel International, u telefonu Jan Novák, jak Vám mohu pomoci?“ > B1
- „Dobrý den, jak Vám mohu pomoci?“ > B2
- „Dobrý den!“ > B2

B1 – „Dobrý den, tady Martina Hovorková, ráda bych se zeptala na pár informací k mé rezervaci.“

- „Paní Hovorková, rezervaci jste si vytvořila na své jméno?“ > C
- „Mohl bych Vás požádat o Vaše celé jméno, případně i datum, na který byla rezervace vytvořena?“ > C

B2 – „Dobrý den, dovolala jsem se do hotelu International?“

- „Dovolala jste se do hotelu International, jak Vám mohu pomoci?“ > B1 nebo X1
- „Velice se omlouvám, dovolala jste se do hotelu International, mé jméno je Pavel Novák, jak Vám mohu pomoci?“ > B1
- „Do hotelu International.“ > B1 nebo X1

X1 – „Na shledanou“.

C – „Mám rezervaci na jméno Hovorková od 17. 4. 2022.“

- „Děkuji Vám, paní Hovorková, požádám Vás o chvílku strpení, než Vaši rezervaci najdu v hotelovém systému.“ > D
- „Děkuji, hned se na to podívám.“ > D

D – „Dobře, počkám tedy.“

- „Paní Hovorková, děkuji Vám za strpení. Pro upřesnění, jedná se o rezervaci dvoulůžkového pokoje pro 2 osoby, od 17. 4. 2022, na 4 noci, včetně snídaně?“ > E
- „Vaši rezervaci jsem našel, co pro Vás mohu udělat?“ > F

E – „Ano, přesně tak.“

- „Co pro Vás mohu udělat, paní Hovorková?“ > F
- „Děkuji Vám za potvrzení, paní Hovorková. Co pro Vás mohu udělat?“ > F

F – „Ráda bych se zeptala, zda je možný check-in dříve, než ve 14:00.“

- „Dřívější check-in bohužel není v našem hotelu možný. Mohu Vám však nabídnout možnost uložení Vašich zavazadel na naší recepci v dopoledních hodinách a standardní přihlášení k pobytu od 14:00.“ > I1
- „V kolik hodin máte v plánu přijet, paní Hovorková?“ > G1
- „Dřívější příjezd je v našem hotelu možný. Je však zpoplatněn. V kolik hodin máte v plánu přijet, paní Hovorková?“ > G1

G1 – „Ráda bych se přihlásila k pobytu zhruba 11:00.“

- „Paní Hovorková, požádám Vás o strpení. Potřebuji ověřit obsazenost Vašeho pokoje v den příjezdu, případně také možnost dřívějšího přihlášení k pobytu.“ - H

H – „Dobře.“

- „Paní Hovorková, dřívější příjezd bude možný. Mohu Vám tento nabídnout a zadat k Vaší rezervaci?“ > I1
- „Paní Hovorková, dřívější příjezd bude možný. Je však zpoplatněný 5 EUR za každou započatou hodinu před standardním přihlášením k pobytu. Ve Vašem případě se jedná o celkovou částku 15 EUR.“ > I1, I2

I1 – „Skvělé, děkuji, ušetřil jste mi poměrně dost sil a času.“

- „Paní Hovorková, vše jsem zadal do našeho systému. Budeme tedy počítat s Vaším příjezdem v 11:00. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > X2

I2 – „Vzhledem ke zpoplatnění služeb vše vyřeším jinak.“

- „Paní Hovorková, bohužel Vám v tomto směru nemohu nabídnout jiné řešení.“ > X3
- „Paní Hovorková, alternativním řešením by poté bylo uložení Vašich zavazadel na naší recepci v dopoledních hodinách a standardní přihlášení k pobytu od 14:00.“ > I1

X2 – „Děkuji Vám za vstřícnost, na shledanou.“

- „Na shledanou, paní Hovorková, budeme se těšit na Váš příjezd.“

X3 – „Doufala jsem, že se mi podaří vše vyřešit, ale budu hledat jiné řešení. Moc jste mi nepomohl, ale i tak děkuji za ochotu. Na shledanou.“

- „Na shledanou, paní Hovorková, budeme se těšit na Váš příjezd.“

Poskytnutí informací klientům s vytvořenou rezervací

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 – Na hotelové recepci zvoní telefon.

- „Dobrý den, Hotel International, u telefonu Jan Novák, jak Vám mohu pomoci?“ > B1
- „Dobrý den, jak Vám mohu pomoci?“ > B2
- „Dobrý den!“ > B2

B1 – „Dobrý den, tady Martina Hovorková, ráda bych se zeptala na pár informací k mé rezervaci.“

- „Paní Hovorková, rezervaci jste si vytvořila na své jméno?“ > C
- „Mohl bych Vás požádat o Vaše celé jméno, případně i datum, na který byla rezervace vytvořena?“ > C

B2 – „Dobrý den, dovolala jsem se do hotelu International?“

- „Dovolala jste se do hotelu International, jak Vám mohu pomoci?“ > B1 nebo X1
- „Velice se omlouvám, dovolala jste se do hotelu International, mé jméno je Pavel Novák, jak Vám mohu pomoci?“ > B1

- „Do hotelu International.“ > B1 nebo X1

X1 – „Na shledanou“.

C – „Mám rezervaci na jméno Hovorková od 17. 4. 2022.“

- „Děkuji Vám, paní Hovorková, požádám Vás o chvílku strpení, než Vaši rezervaci najdu v hotelovém systému.“ > D
- „Děkuji, hned se na to podívám.“ > D

D – „Dobře, počkám tedy.“

- „Paní Hovorková, děkuji Vám za strpení. Pro upřesnění, jedná se o rezervaci dvoulůžkového pokoje pro 2 osoby, od 17. 4. 2022, na 4 noci, včetně snídaně?“ > E
- „Vaši rezervaci jsem našel, co pro Vás mohu udělat?“ > F

E – „Ano, přesně tak.“

- „Co pro Vás mohu udělat, paní Hovorková?“ > F
- „Děkuji Vám za potvrzení, paní Hovorková. Co pro Vás mohu udělat?“ > F

F – „Ráda bych se zeptala, zda je možný check-in dříve, než ve 14:00.“

- „Dřívější check-in bohužel není v našem hotelu možný. Mohu Vám však nabídnout možnost uložení Vašich zavazadel na naší recepci v dopoledních hodinách a standardní přihlášení k pobytu od 14:00.“ > I1
- „V kolik hodin máte v plánu přijet, paní Hovorková?“ > G1
- „Dřívější příjezd je v našem hotelu možný. Je však zpoplatněn. V kolik hodin máte v plánu přijet, paní Hovorková?“ > G1

G1 – „Ráda bych se přihlásila k pobytu zhruba 11:00.“

- „Paní Hovorková, požádám Vás o strpení. Potřebuji ověřit obsazenost Vašeho pokoje v den příjezdu, případně také možnost dřívějšího přihlášení k pobytu.“ - H

H – „Dobře.“

- „Paní Hovorková, dřívější příjezd bude možný. Mohu Vám tento nabídnout a zadat k Vaši rezervaci?“ > I1
- „Paní Hovorková, dřívější příjezd bude možný. Je však zpoplatněný 5 EUR za každou započatou hodinu před standardním přihlášením k pobytu. Ve Vašem případě se jedná o celkovou částku 15 EUR.“ > I1, I2

I1 – „Skvělé, děkuji, ušetřil jste mi poměrně dost sil a času.“

- „Paní Hovorková, vše jsem zadal do našeho systému. Budeme tedy počítat s Vaším příjezdem v 11:00. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > X2

I2 – „Vzhledem ke zpoplatnění služeb vše vyřeším jinak.“

- „Paní Hovorková, bohužel Vám v tomto směru nemohu nabídnout jiné řešení.“ > X3
- „Paní Hovorková, alternativním řešením by poté bylo uložení Vašich zavazadel na naší recepci v dopoledních hodinách a standardní přihlášení k pobytu od 14:00.“ > I1

X2 – „Děkuji Vám za vstřícnost, na shledanou.“

- „Na shledanou, paní Hovorková, budeme se těšit na Váš příjezd.“

X3 – „Doufala jsem, že se mi podaří vše vyřešit, ale budu hledat jiné řešení. Moc jste mi nepomohl, ale i tak děkuji za ochotu. Na shledanou.“

- „Na shledanou, paní Hovorková, budeme se těšit na Váš příjezd.“