

# Poskytnutí informací nehotelovým hostům

## Komunikační scénář pro více účastníků tréninku

---

V případě, že pracujete na FO úseku ubytovacího zařízení, představujete styčný bod nejen pro hotelové hosty, ale také všechny další osoby, které mají zájem o dodatečné informace, a to nejen o ubytovacím zařízení a poskytovaných službách. Stejně tak je možné určité informace předávat pouze ubytovaným hostům, případně hostům s již vytvořenou rezervací. V tomto případě je nutné přímé ztotožnění klienta. Při komunikaci dbejte vždy spokojenosti klientů, ale také jejich bezpečnosti.

### 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 informací o ubytovacím zařízení máte všechny potřebné informace o nabízených službách a podmínkách jejich využití. Stejně tak máte obecnou znalost o službách poskytovaných partnery a detailech destinace. V rámci hotelové recepcie plníte i určitou informační povinnost, která umožňuje poskytovat stručné informace o destinaci, ve které se ubytovací zařízení nachází.

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.

### **Zadání pro studenta v roli klienta**

Jste zákazník, který má zájem o informace o poskytovaných službách. Stejně tak chcete udělat rezervaci tenisového kurtu.

Možné varianty – typy klientů:

- Klient, který není schopen přesně definovat svůj požadavek.
- Klient, který má zájem o informace týkající se služeb neposkytovaných ubytovacím zařízením.
- Klient, který chce spojit s osobou, která je v hotelu ubytována.
- Klient, který chce detaily k rezervaci, kterou není schopen řádně popsat.

### **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 nehotelovým hostům

## Komunikační scénář pro samostudium

---

### Vymezení kontextu komunikačního scénáře

Klient přichází do ubytovacího zařízení s platnou rezervací pokoje. V rámci check-inu je nutné respektovat základní komunikační pravidla a postupy, které vedou k maximalizaci spokojenosti hosta, jeho přihlášení k pobytu, ale také zvýšení hodnoty jednotlivých rezervací.

### 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 de, tady Martin Horák, rád bych si u vás rezervovala tenisový kurt.“

- „Pane Horáku, máte v našem hotelu vytvořenou rezervaci?“ > C1, C2

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

- „Dovolal 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.“

**C1** – „Rezervaci ubytování nemám.“

- „Pane Horáku, velice se omlouvám, ale naše tenisové kurty jsou dostupné pouze ubytovaným hostům.“ > X2
- „Pane Horáku, velice se omlouvám, ale naše tenisové kurty jsou dostupné pouze ubytovaným hostům. Mohu Vám doporučit tenisové kurty, které se nacházejí v blízkosti našeho hotelu. Jedná se o Sportovní klub Johanka.“ > X3
- „Pane Horáku, velice se omlouvám, ale naše tenisové kurty jsou dostupné pouze ubytovaným hostům. Mohu Vám doporučit tenisové kurty, které se nacházejí v blízkosti našeho hotelu. Jedná se o Sportovní klub Johanka. Pokud byste měl zájem, mohu Vám nadiktovat telefonní číslo, na kterém si můžete udělat rezervaci.“ > X3

- „Pane Horáku, přepojím Vás na recepci našeho sportovního centra, kde si budete moci kurt rezervovat s mojí kolegyní. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > D

C2 – „Ano, mám vytvořenou rezervaci, na 17. 4. 2022.“

- „Požádám Vás tedy o chvílku strpení, než najdu Vaši rezervaci v hotelovém systému.“ > E

D – „Nic dalšího nepotřebuji.“

- „Dobře. Poprosím Vám tedy strpení, nezavěšujte prosím. Budete přepojen na recepci našeho sportovního centra. Na shledanou.“ > X4

E – „Dobře, počkám tedy.“

- „Pane Horáku, jedná se o rezervaci dvoulužkového pokoje od 17. 4. 2022 na 3 noci pro dvě osoby?“ > F
- „Pane Horáku, Vaši rezervaci mám před sebou. Na kdy budete chtít zarezervovat tenisový kurt?“ > G

F – „Ano, přesně tak, to je moje rezervace.“

- „Na kdy budete chtít rezervovat tenisový kurz?“ > G

G – „Rád bych si rezervoval tenisový kurt na 18. 4. 2022 od 18:00 do 20:00.“

- „Děkuji Vám pane Horáku, přepojím Vás na recepci našeho sportovního centra, kde si budete moci rezervaci udělat. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > D
- „Pane Horáku, poprosím Vás o strpení, zjistím, zda je tenisový kurt v požadovaném čase volný.“ > H

H – „Dobře, počkám.“

- „Pane Horáku, v daném čase je volný jeden z našich tenisových kurtů. Přejete si potvrdit rezervaci na 18. 4. 2022 od 18:00 do 20:00.“ > I1
- „Pane Horáku, tenisové jsou ve zvoleném čase plně obsazené, nicméně bych Vám mohl nabídnout kurt v ten samý den od 19:00 do 21:00.“ > I1, I2
- „Pane Horáku, tenisové jsou ve zvoleném čase plně obsazené, nicméně bych Vám mohl nabídnout kurt v ten samý den od 16:00 do 18:00.“ > I1, I2

I1 – „Skvělé, tak to bude v pořádku.“

- „Pokud byste chtěl změnit čas své rezervace, můžete mě kontaktovat, případně můžete kontaktovat také recepci našeho sportovního centra. Doporučuji Vám přijít do sportovního centra s časovým předstihem, abyste si mohl naplno užít rezervovaný kurt. Mohu pro Vás udělat něco dalšího, pane Horáku?“ > X5

I2 – „Bohužel nemám v jiných časech prostor. Pokusím se najít jinou možnost.“

- „Pane Nováku, mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > X5

X2 – „Na shledanou“.

- „Na shledanou, pane Nováku, pokud byste měl zájem o ubytování, případně rezervaci místa v naší restauraci, neváhejte se na mě obrátit.“

X3 – „Děkuji Vám za informace, na shledanou.“

- „Na shledanou, pane Nováku, pokud byste měl zájem o ubytování, případně rezervaci místa v naší restauraci, neváhejte se na mě obrátit.“

X4 – „Na shledanou.“

X5 – „Nic dalšího nepotřebuji, na shledanou.“

- „Na shledanou, pane Horáku.“

# Poskytnutí informací nehotelovým hostům

## 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.

- **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 dovedností.

### 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 de, tady Martin Horák, rád bych si u vás rezervovala tenisový kurt.“

- „Pane Horáku, máte v našem hotelu vytvořenou rezervaci?“ > C1, C2

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

- „Dovolal 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.“

C1 – „Rezervaci ubytování nemám.“

- „Pane Horáku, velice se omlouvám, ale naše tenisové kurty jsou dostupné pouze ubytovaným hostům.“ > X2
- „Pane Horáku, velice se omlouvám, ale naše tenisové kurty jsou dostupné pouze ubytovaným hostům. Mohu Vám doporučit tenisové kurty, které se nacházejí v blízkosti našeho hotelu. Jedná se o Sportovní klub Johanka.“ > X3
- „Pane Horáku, velice se omlouvám, ale naše tenisové kurty jsou dostupné pouze ubytovaným hostům. Mohu Vám doporučit tenisové kurty, které se nacházejí v blízkosti našeho hotelu. Jedná se o Sportovní klub Johanka. Pokud byste měl zájem, mohu Vám nadiktovat telefonní číslo, na kterém si můžete udělat rezervaci.“ > X3
- „Pane Horáku, přepojím Vás na recepci našeho sportovního centra, kde si budete moci kurt rezervovat s mojí kolegyní. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > D

C2 – „Ano, mám vytvořenou rezervaci, na 17. 4. 2022.“

- „Požádám Vás tedy o chvílku strpení, než najdu Vaši rezervaci v hotelovém systému.“ > E

D – „Nic dalšího nepotřebuji.“

- „Dobře. Poprosím Vás tedy strpení, nezavěšujte prosím. Budete přepojen na recepci našeho sportovního centra. Na shledanou.“ > X4

E – „Dobře, počkám tedy.“

- „Pane Horáku, jedná se o rezervaci dvoulůžkového pokoje od 17. 4. 2022 na 3 noci pro dvě osoby?“ > F
- „Pane Horáku, Vaši rezervaci mám před sebou. Na kdy budete chtít zarezervovat tenisový kurt?“ > G

F – „Ano, přesně tak, to je moje rezervace.“

- „Na kdy budete chtít rezervovat tenisový kurz?“ > G

G – „Rád bych si rezervoval tenisový kurt na 18. 4. 2022 od 18:00 do 20:00.“

- „Děkuji Vám pane Horáku, přepojím Vás na recepci našeho sportovního centra, kde si budete moci rezervaci udělat. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > D
- „Pane Horáku, poprosím Vás o strpení, zjistím, zda je tenisový kurt v požadovaném čase volný.“ > H

H – „Dobře, počkám.“

- „Pane Horáku, v daném čase je volný jeden z našich tenisových kurtů. Přejete si potvrdit rezervaci na 18. 4. 2022 od 18:00 do 20:00.“ > I1
- „Pane Horáku, tenisové jsou ve zvoleném čase plně obsazené, nicméně bych Vám mohl nabídnout kurt v ten samý den od 19:00 do 21:00.“ > I1, I2
- „Pane Horáku, tenisové jsou ve zvoleném čase plně obsazené, nicméně bych Vám mohl nabídnout kurt v ten samý den od 16:00 do 18:00.“ > I1, I2

I1 – „Skvělé, tak to bude v pořádku.“



- „Pokud byste chtěl změnit čas své rezervace, můžete mě kontaktovat, případně můžete kontaktovat také recepci našeho sportovního centra. Doporučuji Vám přijít do sportovního centra s časovým předstihem, abyste si mohl naplno užít rezervovaný kurt. Mohu pro Vás udělat něco dalšího, pane Horáku?“ >X5

I2 – „Bohužel nemám v jiných časech prostor. Pokusím se najít jinou možnost.“

- „Pane Nováku, mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > X5

X2 – „Na shledanou“.

- „Na shledanou, pane Nováku, pokud byste měl zájem o ubytování, případně rezervaci místa v naší restauraci, neváhejte se na mě obrátit.“

X3 – „Děkuji Vám za informace, na shledanou.“

- „Na shledanou, pane Nováku, pokud byste měl zájem o ubytování, případně rezervaci místa v naší restauraci, neváhejte se na mě obrátit.“

X4 – „Na shledanou.“

X5 – „Nic dalšího nepotřebuji, na shledanou.“

- „Na shledanou, pane Horáku.“