

Úprava rezervace před příjezdem

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.
- Zlepšení práce s PMS.

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 vyvolávající 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.**

Úprava rezervace před příjezdem

Komunikační scénář pro samostudium

Vymezení kontextu komunikačního scénáře

Klient volá do ubytovacího zařízení a má zájem o úpravu své rezervace. Na základě dostupnosti služeb je poté možné rezervaci upravit jejím prodloužením, změnou struktury rezervovaných služeb, případně jejím stornem. Vždy je nutné reflektovat požadavky klientů a jejich spokojenost. Stejně tak je nutné reflektovat storno podmínky rezervovaných 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. Mám u Vás vytvořenou rezervaci. Ráda bych si ji upravila.“

- „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 jsme 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 – Klient ukončuje komunikaci.

C – „Rezervace je na mé jméno, Martina Hovorková, na 4 noci 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 – „Počkám tedy, než ji najdete.“

- „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, o jakou změnu máte zájem?“ > F1, F2, F3

E – „Ano, přesně, jak říkáte.“

- „Jak byste si přála svoji rezervaci změnit?“ > F1, F2, F3

F1 – „Ráda bych si svůj pobyt prodloužila o 2 noci.“

- „Paní Hovorková, v navazujících dnech máte stále volné pokoje, a proto Vám mohu pobyt prodloužit.“ > G
- „Paní Hovorková, v navazujících dnech máte stále volné pokoje, a proto Vám mohu pobyt prodloužit. Cena za a pokoj a noc je 55 EUR včetně snídaně pro 2 osoby.“ > G1, G2
- „Paní Hovorková, bohužel v tomto termínu nemáme volné pokoje Vámi zvolené kategorie.“ > G3
- „Paní Hovorková, bohužel v tomto termínu nemáme volné pokoje Vaší kategorie, mohu Vám však nabídnout dvoulůžkový pokoj Superior za zvýhodněnou cenu 65 EUR za pokoj a noc včetně snídaně. Doplatek za stávající pobyt činí 40 EUR.“ > G1, G2

F2 – „Ráda bych si svůj pobyt zkrátila o jednu noc.“

- „Paní Hovorková, Vámi požadovanou změnu je možné udělat. Mohu tedy zkrátit Váš pobyt na 3 noci, od 17. 4. 2022 pro dvě osoby, a to se snídaní?“ > N1
- „Paní Hovorková, Vámi požadovanou změnu není možné zcela bezplatně. Ve vazbě na přijaté storno podmínky Vám nebudeme moci vrátit část Vámi předplacené rezervace. Mohu i přesto změnu rezervace udělat?“ > N1
- „Paní Hovorková, Vámi požadovanou změnu není možné udělat zcela bezplatně, nicméně Vám mohu místo hodnoty ubytování zmíněné noci nabídnou voucher na další z našich služeb.“ > N1, N2

F3 – „Chci svoji rezervaci stornovat.“

- „Paní Hovorková, mám před sebou Vaši rezervaci a dívám se na storno podmínky.“ > K1, K2
- „Paní Hovorková, požádám Vás o chvilku strpení, potřebuji zkontrolovat Vaše storno podmínky.“ > K1, K2

G – „Skvělé, moc Vám děkuji za pomoc.“

- „Paní Hovorková, mohu pro vás ještě něco udělat?“ – J1, J2
- „Paní Hovorková, potvrzení o změně rezervace Vám přijde na zadanou emailovou adresu. V tomto potvrzení bude také odkaz, na kterém je třeba změnu potvrdit/odsouhlasit. Mohu pro vás ještě něco udělat?“ – J1, J2

G1 – „Skvělé, cena nebude problém, hlavně, že se nebudeme muset stěhovat.“

- „Potvrzení o provedené změně, včetně detailů Vašeho pobytu Vám pošlete na uvedenou emailovou adresu, m.hovorkova@mail.cz.“ > H2
- „Potvrzení o upravené rezervaci Vám pošleme na původní emailovou adresu.“ > H2
- „Změnu rezervace jsem udělal v našem systému.“ > H2

G2 – „Cena při rezervaci byla výrazně nižší. Za těchto podmínek nemám o prodloužení zájem.“

- „Paní Hovorková, mohu Vám nabídnout výhodnější cenu, a to 60 EUR za pokoj a noc. Bohužel Vám již vyšší slevu nemohu poskytnout.“ > G1, F1

- „Paní Hovorková, bohužel Vám nižší cenu za daný pobyt nemohu nabídnout.“ > H1, F1

G3 – „Máte dostupné i jiné pokoje?“

- „Mohl bych Vám nabídnout ubytování v dvoulůžkovém pokoji superior ze zvýhodněnou cenu 65 EUR za pokoj a noc, včetně snídaně. Dopltek pro stávající pobyt je 40 EUR.“ > G1, G2
- „Bohužel v tomto termínu nemáme žádné volné pokoje.“ > H1, F1

H1 – „Nechám si tedy původní rezervaci.“

- „Paní Hovorková, mohu Vám k Vašemu pobytu nabídnout některé z našich dalších služeb? Ve Vámi zvoleném termínu budeme mít v naší hotelové rezervaci nové menu, mohl bych Vám připravit rezervaci stolu. Případně bych Vám také mohl nabídnout naše wellness služby, vzhledem k tomu, že budete zůstat v našem hotelu delší dobu.“ > I, J1, J2
- „Paní Hovorková, mohu pro vás udělat něco dalšího?“ – J1, J2

H2 – „Dobře, udělejme tedy tuto změnu.“

- „Paní Hovorková, mohu Vám k Vašemu pobytu nabídnout některé z našich dalších služeb? Ve Vámi zvoleném termínu budeme mít v naší hotelové rezervaci nové menu, mohl bych Vám připravit rezervaci stolu. Případně bych Vám také mohl nabídnout naše wellness služby, vzhledem k tomu, že budete zůstat v našem hotelu delší dobu.“ > I, J1, J2
- „Paní Hovorková, mohu pro vás udělat něco dalšího?“ – J1, J2

I1 – „Ráda bych si udělal ještě rezervaci stolu ve Vaší restauraci na den příjezdu od 19:00 pro 4 osoby.“

- „Váš požadavek jsem si poznamenal a udělal jsem Vám rezervaci v naší restauraci. Kdybyste potřebovala cokoli dalšího, doplňující informace, případně rezervovat některou z našich dalších služeb, neváhejte se na mě, případně na kohokoli z mých kolegů obrátit.“ > X2
- „Rezervaci stolu jsem pro Vás udělal. Potvrzení o rezervaci Vám přijde na email. V případě potřeby můžete svoji rezervaci zrušit, nejlépe alespoň den předem. V případě potřeby jsem Vám plně k dispozici a neváhejte se na mě obrátit.“ > X2

J1 – „Děkuji, nic dalšího nepotřebuji.“

- „Kdybyste cokoli potřebovala, neváhejte se na mě, případně na kohokoli z mých kolegů obrátit. Velice rádi Vám vyjdeme vstříc s Vašimi požadavky, případně dotazy.“ > X2
- „Dobře.“ > X2

J2 – „Bylo by možné se s Vámi domluvit také na pozdním check-inu, řekněme po 20. hodině?“

- „Paní Hovorková, Váš požadavek jsem zadal k Vaší rezervaci a kolegové o Vás budou vědět. Budeme tedy počítat, že přijedete kolem 20. hodiny. Kdybyste potřebovala cokoli dalšího, doplňující informace, případně rezervovat některou

z našich dalších služeb, neváhejte se na mě, případně na kohokoli z mých kolegů obrátit.“ > X2

J3 – „Děkuji, ale nic dalšího nepotřebuji.“

- „Kdybyste cokoliv potřebovala, neváhejte se na mě, případně na kohokoli z mých kolegů obrátit. Velice rádi Vám vyjdeme vstříc s Vašimi požadavky, případně dotazy.“ > X3
- „Dobře.“ > X3

K1 – „Počkám tedy, než zkontrolujete storno podmínky.“

- „Paní Hovorková, Vaši rezervaci je možné stornovat. Mohu Vás požádat o důvod zrušení Vašeho pobytu?“ > L1
- „Paní Hovorková, rezervaci jsem Vám v našem systému zrušil. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > J3

K2 – „Počkám tedy, než zkontrolujete storno podmínky.“

- „Paní Hovorková, bohužel jste si rezervovala pobyt s nevratnou cenou, kterou máte již předplacenou. Bohužel Vám nemohu Váš pobyt bezplatně stornovat.“ > L2, L3
- „Paní Hovorková, Váš pobyt Vám nemohu ve vazbě na storno podmínky stornovat zcela bezplatně.“ > L2, L3

L1 – „Bohužel jsem onemocněla a nebudu moci v tomto termínu přijet.“

- „Děkuji Vám, paní Hovorková, během několik hodin Vám přijde na email potvrzení o zrušení rezervace. Vzhledem k tomu, že byla rezervace předplacena, záloha Vám bude vrácena do 2 pracovních dnů na účet, z kterého byla záloha placena. Mohu pro vás udělat něco dalšího?“ > J3
- „Děkuji Vám, paní Hovorková, během několik hodin Vám přijde na email potvrzení o zrušení rezervace. Vzhledem k tomu, že byla rezervace garantována autorizací na Vaší platební kartě, tato bude zrušena v následujících pracovních dnech. Mohu pro vás udělat něco dalšího?“ > J3
- „Děkuji Vám, paní Hovorková. Budete potřebovat ještě něco dalšího?“ > J3

L2 – „Já jsme si nevybrala, že budu nemocná. Přijde mi nefér, že bych přišla o své peníze, když jsem nemocná a musím být doma v karanténě.“

- „Paní Hovorková, bohužel Vám nemohu platbu vrátit, ale mohu Vám nabídnout voucher v hodnotě Vaší rezervace, který budete moci v našem ubytovacích zařízení využít v následujícím roce.“ > M1
- „Paní Hovorková, částku Vaší rezervace Vám bohužel nebudu moci vrátit.“ > H1, M1, X1

L3 – „Ano, zrušte prosím moji rezervaci.“

- „Ve vazbě na zmíněné storno podmínky Vaši rezervaci zruším v našem systému. V průběhu následujících hodin Vám přijde potvrzení o provedené změně.“ > X3
- „Vaši rezervaci jsem zrušil v našem systému. V následujících hodinách Vám přijde potvrzení o zrušení vaší rezervace. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > J3

M1 – „Děkuji za toto řešení, voucher v budoucnu určitě využiji. Jsem ráda, že jsem nepřišla o všechny peníze.“

- „Vaši rezervaci na pobyt od 17. 4. 2022 na noci pro 2 osoby včetně snídaně jsem Vám stornoval v našem systému. Předplacenou částku Vám vrátíme formou voucheru, který Vám přijde na Váš email společně s údaji o zrušené rezervaci. Mohu pro Vás udělat něco dalšího, paní Hovorková?“ > J3
- „Voucher Vám přijde na email v následujících dnech. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > J3

M2 – „K čemu mi bude voucher, když nevím, kdy se do Prahy zase dostanu?“

- „Paní Hovorková, bohužel Vám platbu na základě akceptovaných obchodních podmínek nebudeme moci vrátit. Vaši rezervaci si můžete ponechat, případně Vám její hodnotu vrátíme formou již zmíněného voucheru.“ > H1, M1, X1
- „Paní Hovorková, bohužel pro Vás nemohu udělat nic dalšího.“ > H1, X1

N1 – „Přesně, jak říkáte, takto to bude v pořádku.“

- „Děkuji Vám za potvrzení této změny ve vazbě na akceptované obchodní podmínky. Potvrzení o zmíněné změně Vám přijde v následujících hodinách na email m.hovorkovat@mail.cz. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > J1, J2

N2 – „Děkuji za toto řešení, voucher v budoucnu určitě využiji. Jsem ráda, že jsem nepřišla o všechny peníze.“

- „Děkuji Vám za potvrzení této změny ve vazbě na akceptované obchodní podmínky. Potvrzení o zmíněné změně Vám přijde v následujících hodinách na email m.hovorkovat@mail.cz. Voucher, stejně tak jeho podmínky využití Vám přijdou společně s potvrzením o změně rezervace. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > J1, J2

X2 – „Děkuji za pomoc, na shledanou.“

- „Na shledanou, paní Hovorková, budeme se na Vás těšit v našem hotelu.“

X3 – „Děkuji za pomoc, na shledanou.“

- „Na shledanou, paní Hovorková.“

Úprava rezervace před příjezdem

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.

- **ZELÉNÁ** 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. Mám u Vás vytvořenou rezervaci. Ráda bych si ji upravila.“

- „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 jsme 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 – Klient ukončuje komunikaci.

C – „Rezervace je na mé jméno, Martina Hovorková, na 4 noci 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 – „Počkám tedy, než ji najdete.“

- „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, o jakou změnu máte zájem?“ > F1, F2, F3

E – „Ano, přesně, jak říkáte.“

- „Jak byste si přála svoji rezervaci změnit?“ > F1, F2, F3

F1 – „Ráda bych si svůj pobyt prodloužila o 2 noci.“

- „Paní Hovorková, v navazujících dnech máte stále volné pokoje, a proto Vám mohu pobyt prodloužit.“ > G
- „Paní Hovorková, v navazujících dnech máte stále volné pokoje, a proto Vám mohu pobyt prodloužit. Cena za a pokoj a noc je 55 EUR včetně snídaně pro 2 osoby.“ > G1, G2
- „Paní Hovorková, bohužel v tomto termínu nemáme volné pokoje Vámi zvolené kategorie.“ > G3
- „Paní Hovorková, bohužel v tomto termínu nemáme volné pokoje Vaší kategorie, mohu Vám však nabídnout dvoulůžkový pokoj Superior za zvýhodněnou cenu 65 EUR za pokoj a noc včetně snídaně. Doplatek za stávající pobyt činí 40 EUR.“ > G1, G2

F2 – „Ráda bych si svůj pobyt zkrátila o jednu noc.“

- „Paní Hovorková, Vámi požadovanou změnu je možné udělat. Mohu tedy zkrátit Váš pobyt na 3 noci, od 17. 4. 2022 pro dvě osoby, a to se snídaní?“ > N1
- „Paní Hovorková, Vámi požadovanou změnu není možné zcela bezplatně. Ve vazbě na přijaté storno podmínky Vám nebudeme moci vrátit část Vámi předplacené rezervace. Mohu i přesto změnu rezervace udělat?“ > N1
- „Paní Hovorková, Vámi požadovanou změnu není možné udělat zcela bezplatně, nicméně Vám mohu místo hodnoty ubytování zmíněné noci nabídnou voucher na další z našich služeb.“ > N1, N2

F3 – „Chci svoji rezervaci stornovat.“

- „Paní Hovorková, mám před sebou Vaši rezervaci a dívám se na storno podmínky.“ > K1, K2
- „Paní Hovorková, požádám Vás o chvílku strpení, potřebuji zkontrolovat Vaše storno podmínky.“ > K1, K2

G – „Skvělé, moc Vám děkuji za pomoc.“

- „Paní Hovorková, mohu pro váš ještě něco udělat?“ – J1, J2

- „Paní Hovorková, potvrzení o změně rezervace Vám přijde na zadanou emailovou adresu. V tomto potvrzení bude také odkaz, na kterém je třeba změnu potvrdit/odsouhlasit. Mohu pro vás ještě něco udělat?“ – J1, J2

G1 – „Skvělé, cena nebude problém, hlavně, že se nebudeme muset stěhovat.“

- „Potvrzení o provedené změně, včetně detailů Vašeho pobytu Vám pošlete na uvedenou emailovou adresu, m.hovorkova@mail.cz.“ > H2
- „Potvrzení o upravené rezervaci Vám pošleme na původní emailovou adresu.“ > H2
- „Změnu rezervace jsem udělal v našem systému.“ > H2

G2 – „Cena při rezervaci byla výrazně nižší. Za těchto podmínek nemám o prodloužení zájem.“

- „Paní Hovorková, mohu Vám nabídnout výhodnější cenu, a to 60 EUR za pokoj a noc. Bohužel Vám již vyšší slevu nemohu poskytnout.“ > G1, F1
- „Paní Hovorková, bohužel Vám nižší cenu za daný pobyt nemohu nabídnout.“ > H1, F1

G3 – „Máte dostupné i jiné pokoje?“

- „Mohl bych Vám nabídnout ubytování v dvoulůžkovém pokoji superior ze zvýhodněnou cenu 65 EUR za pokoj a noc, včetně snídaně. Doplatek pro stávající pobyt je 40 EUR.“ > G1, G2
- „Bohužel v tomto termínu nemáme žádné volné pokoje.“ > H1, F1

H1 – „Nechám si tedy původní rezervaci.“

- „Paní Hovorková, mohu Vám k Vašemu pobytu nabídnout některé z našich dalších služeb? Ve Vámi zvoleném termínu budeme mít v naší hotelové rezervaci nové menu, mohl bych Vám připravit rezervaci stolu. Případně bych Vám také mohl nabídnout naše wellness služby, vzhledem k tomu, že budete zůstat v našem hotelu delší dobu.“ > I, J1, J2
- „Paní Hovorková, mohu pro vás udělat něco dalšího?“ – J1, J2

H2 – „Dobře, udělejme tedy tuto změnu.“

- „Paní Hovorková, mohu Vám k Vašemu pobytu nabídnout některé z našich dalších služeb? Ve Vámi zvoleném termínu budeme mít v naší hotelové rezervaci nové menu, mohl bych Vám připravit rezervaci stolu. Případně bych Vám také mohl nabídnout naše wellness služby, vzhledem k tomu, že budete zůstat v našem hotelu delší dobu.“ > I, J1, J2
- „Paní Hovorková, mohu pro vás udělat něco dalšího?“ – J1, J2

I1 – „Ráda bych si udělal ještě rezervaci stolu ve Vaší restauraci na den příjezdu od 19:00 pro 4 osoby.“

- „Váš požadavek jsem si poznamenal a udělal jsem Vám rezervaci v naší restauraci. Kdybyste potřebovala cokoli dalšího, doplňující informace, případně rezervovat některou z našich dalších služeb, neváhejte se na mě, případně na kohokoli z mých kolegů obrátit.“ > X2
- „Rezervaci stolu jsem pro Vás udělal. Potvrzení o rezervaci Vám přijde na email. V případě potřeby můžete svoji rezervaci zrušit, nejlépe alespoň den předem. V případě potřeby jsem Vám plně k dispozici a neváhejte se na mě obrátit.“ > X2

J1 – „Děkuji, nic dalšího nepotřebuji.“

- „Kdybyste cokoliv potřebovala, neváhejte se na mě, případně na kohokoli z mých kolegů obrátit. Velice rádi Vám vyjdeme vstříc s Vašimi požadavky, případně dotazy.“ > X2
- „Dobře.“ > X2

J2 – „Bylo by možné se s Vámi domluvit také na pozdním check-inu, řekněme po 20. hodině?“

- „Paní Hovorková, Váš požadavek jsem zadal k Vaší rezervaci a kolegové o Vás budou vědět. Budeme tedy počítat, že přijedete kolem 20. hodiny. Kdybyste potřebovala cokoliv dalšího, doplňující informace, případně rezervovat některou z našich dalších služeb, neváhejte se na mě, případně na kohokoli z mých kolegů obrátit.“ > X2

J3 – „Děkuji, ale nic dalšího nepotřebuji.“

- „Kdybyste cokoliv potřebovala, neváhejte se na mě, případně na kohokoli z mých kolegů obrátit. Velice rádi Vám vyjdeme vstříc s Vašimi požadavky, případně dotazy.“ > X3
- „Dobře.“ > X3

K1 – „Počkám tedy, než zkontrolujete storno podmínky.“

- „Paní Hovorková, Vaši rezervaci je možné stornovat. Mohu Vás požádat o důvod zrušení Vašeho pobytu?“ > L1
- „Paní Hovorková, rezervaci jsem Vám v našem systému zrušil. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > J3

K2 – „Počkám tedy, než zkontrolujete storno podmínky.“

- „Paní Hovorková, bohužel jste si rezervovala pobyt s nevratnou cenou, kterou máte již předplacenou. Bohužel Vám nemohu Váš pobyt bezplatně stornovat.“ > L2, L3
- „Paní Hovorková, Váš pobyt Vám nemohu ve vazbě na storno podmínky stornovat zcela bezplatně.“ > L2, L3

L1 – „Bohužel jsem onemocněla a nebudu moci v tomto termínu přijet.“

- „Děkuji Vám, paní Hovorková, během několik hodin Vám přijde na email potvrzení o zrušení rezervace. Vzhledem k tomu, že byla rezervace předplacena, záloha Vám bude vrácena do 2 pracovních dnů na účet, z kterého byla záloha placena. Mohu pro vás udělat něco dalšího?“ > J3
- „Děkuji Vám, paní Hovorková, během několik hodin Vám přijde na email potvrzení o zrušení rezervace. Vzhledem k tomu, že byla rezervace garantována autorizací na Vaší platební kartě, tato bude zrušena v následujících pracovních dnech. Mohu pro vás udělat něco dalšího?“ > J3
- „Děkuji Vám, paní Hovorková. Budete potřebovat ještě něco dalšího?“ > J3

L2 – „Já jsme si nevybrala, že budu nemocná. Přijde mi nefér, že bych přišla o své peníze, když jsem nemocná a musím být doma v karanténě.“

- „Paní Hovorková, bohužel Vám nemohu platbu vrátit, ale mohu Vám nabídnout voucher v hodnotě Vaší rezervace, který budete moci v našem ubytovacích zařízení využít v následujícím roce.“ > M1
- „Paní Hovorková, částku Vaší rezervace Vám bohužel nebudu moci vrátit.“ > H1, M1, X1

L3 – „Ano, zrušte prosím moji rezervaci.“

- „Ve vazbě na zmíněné storno podmínky Vaši rezervaci zruším v našem systému. V průběhu následujících hodin Vám přijde potvrzení o provedené změně.“ > X3
- „Vaši rezervaci jsem zrušil v našem systému. V následujících hodinách Vám přijde potvrzení o zrušení vaší rezervace. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > J3

M1 – „Děkuji za toto řešení, voucher v budoucnu určitě využiji. Jsem ráda, že jsem nepřišla o všechny peníze.“

- „Vaši rezervaci na pobyt od 17. 4. 2022 na noci pro 2 osoby včetně snídaně jsem Vám stornoval v našem systému. Předplacenou částku Vám vrátíme formou voucheru, který Vám přijde na Váš email společně s údaji o zrušené rezervaci. Mohu pro Vás udělat něco dalšího, paní Hovorková?“ > J3
- „Voucher Vám přijde na email v následujících dnech. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > J3

M2 – „K čemu mi bude voucher, když nevím, kdy se do Prahy zase dostanu?“

- „Paní Hovorková, bohužel Vám platbu na základě akceptovaných obchodních podmínek nebudeme moci vrátit. Vaši rezervaci si můžete ponechat, případně Vám její hodnotu vrátíme formou již zmíněného voucheru.“ > H1, M1, X1
- „Paní Hovorková, bohužel pro Vás nemohu udělat nic dalšího.“ > H1, X1

N1 – „Přesně, jak říkáte, takto to bude v pořádku.“

- „Děkuji Vám za potvrzení této změny ve vazbě na akceptované obchodní podmínky. Potvrzení o zmíněné změně Vám přijde v následujících hodinách na email m.hovorkovat@mail.cz. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > J1, J2

N2 – „Děkuji za toto řešení, voucher v budoucnu určitě využiji. Jsem ráda, že jsem nepřišla o všechny peníze.“

- „Děkuji Vám za potvrzení této změny ve vazbě na akceptované obchodní podmínky. Potvrzení o zmíněné změně Vám přijde v následujících hodinách na email m.hovorkovat@mail.cz. Voucher, stejně tak jeho podmínky využití Vám přijdou společně s potvrzením o změně rezervace. Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > J1, J2

X2 – „Děkuji za pomoc, na shledanou.“

- „Na shledanou, paní Hovorková, budeme se na Vás těšit v našem hotelu.“

X3 – „Děkuji za pomoc, na shledanou.“

- „Na shledanou, paní Hovorková.“