

Vytvoření telefonické rezervace

Komunikační scénář pro více účastníků tréninku

Jedním ze základních požadavků na pracovníky FO (bez ohledu na velikost ubytovacího zařízení, kdy je vyřizování rezervací přidělena pracovníkům recepcce, případně rezervačního oddělení) je schopnost reaktivního telefonického prodeje. Reaktivní povaha snižuje stresovou zátěž těchto aktivit. Pracovník FO zjišťuje požadavek na rezervaci ubytovacích služeb a následně tento ověřuje v PMS. Nedílnou součástí tohoto scénáře je aplikace up-sellingu a cross-sellingu. Stejně tak je nutné respektovat prodejní manuál, standard, a další pravidla prodeje spojené se storno podmínkami, případně flexibilitou nabídkových cen.

Cíle scénáře

- Zvýšení kvality komunikace s klienty.
- Zvýšení kvality interakce s klienty.
- Zvýšení prodejních schopností.
- Zlepšení schopností pro dodatečný prodej.
- Zlepšení práce s PMS.
- Zlepšení administrativních dovedností.

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 recepcce. 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. Jednou z Vašich povinností je také příjem telefonických rezervací, případně vytváření nabídek ubytovacích a dalších služeb. Seznamte se prodejním manuálem a pravidly telefonické komunikace (také obecnými pravidly komunikace se zákazníky). V rámci zjišťování požadavků a vytváření nabídek využívejte nejen data a informace z PMS, ale také pravidla pro osobní projde spojená s možností flexibilních nabídek. Dbejte na základní pravidla administrace nejen rezervací, ale také poptávek v PMS.

Na recepci zvoní telefon s hovorem od klienta, který má zájem o rezervaci ubytovacích 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 ubytovací 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 ubytování v hotelu Prezident. Přesně definujte svůj požadavek s vysokou mírou detaily.

Možné varianty – typy klientů:

- Jste VIP klient a trváte na ubytování i přes nedostupnou poptávanou kapacitu.
- Cenová nabídka je pro Vás nepřijatelná.
- Máte zájem o široké spektrum dodatečných služeb.
- Jste klient, který nechce svoji rezervaci garantovat, předplácet.
- Jste obezřetný kliente, který nechce sdílet své osobní údaje, jako je například emailová adresa.

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.**

Vytvoření telefonické rezervace

Komunikační scénář pro samostudium

Vymezení kontextu komunikačního scénáře

Klient volá do ubytovacího zařízení a má zájem o vytvoření rezervace. Má přesně definované požadavky, které není schopen formulovat při základním zjištění těchto požadavků, a proto je nutné nabízet i další služby, případně detailně popisovat podmínky pro dané nabídky. Vytvořené nabídky reflektují nejen dostupnost služeb v PMS, ale také prodejní pravidla, která vycházejí z přidělených pravomocí.

Modelový dialog

A – Na hotelové recepci zvoní telefon.

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

B1 – „Dobrá den, tady Lenka Nováková, ráda bych si vytvořila rezervaci do Vašeho hotelu.“

- „Paní Nováková, jsem velmi rád, že jste si vybrala náš hotel President. Kdy plánujete přijet do Brna?“ > C
- „Rád Vám rezervaci udělám, kdy máte v plánu přijet do Brna, respektive k nám do hotelu?“ > C
- „Kdy máte v plánu přijet?“ > C nebo X

B2 – „Dobrý den, s kým prosím mluvím? Dovolala jsem se do hotelu President?“

- „Ano, dovolala jste se do hotelu President, jak Vám mohu pomoci?“ > B1 nebo X
- „Velice se omlouvám, dovolala jste se do hotelu President, mé jméno je Martin Jurečka, jak Vám mohu pomoci?“ > B1
- „Ano, dovolala jste se do hotelu President.“ > B1 nebo X

X1 – Klient ukončuje komunikaci.

C – „Ráda bych přijela 14.5. 2022.“

- „Jak dlouho se plánuje v Praze zdržet?“ > D
- „Jak dlouhý pobyt u nás plánujete?“ > D
- „Jak dlouho se hodláte v Praze zdržet?“ > D

D – „Tři noci“.

- „Přijedete sama nebo s doprovodem?“ > E1 nebo E2
- „Ve zvoleném termínu Vám mohu nabídnout pouze dvoulůžkový pokoj za 105 EUR.“ > E3 nebo E4

- „Velice se omlouvám, bohužel ve zvoleném termínu nemáme žádné volné kapacity.“ > X1
- „Velice se omlouvám, bohužel ve zvoleném termínu nemáme žádné volné kapacity. Mohu Vám však udělat rezervaci v našem partnerského hotelu, který se nachází pouze 7 minut od našeho hotelu.“ > X2

X2 – „Děkuji Vám za nabídku, ale rezervaci nebudu moci vytvořit. Na shledanou.“

E1 – „Cestuji se svým partnerem, budeme tedy potřebovat dvoulůžkový pokoj.“

- „Ve zvoleném datu bych Vám mohl nabídnout dvoulůžkový pokoj, případně junior suite, ve kterém byste měli navíc obývací pokoj s pohovkou a koupelno s vanou. Mohu Vám k ubytování nabídnout také snídani pro Vás a Vašeho partnera?“ > F1, F2
- „Ve zvoleném termínu bych Vám mohl nabídnout dvoulůžkový pokoj, případně junior suite.“ > F1, F2
- „Ve zvoleném termínu bych Vám mohl nabídnout dvoulůžkový pokoj, případně junior suite. Přejete si k ubytování také snídani?“ > F1, F2

E2 – „Cestuji sama.“

- „Ve zvoleném datu bych Vám mohl nabídnout jednolůžkový, případně dvoulůžkový pokoj. Mohu Vám k ubytování nabídnout také snídani?“ > F2
- „Ve zvoleném termínu Vám mohu nabídnout dvoulůžkový pokoj.“ > F2

E3 – „Děkuji, předložená nabídka mi vyhovuje.“

- „Přijedete k nám sama, nebo s doprovodem?“ > E1 nebo E2

E4 – „Děkuji Vám za nabídku, nicméně 105 EUR je poměrně vysoká cena. Na Booking je cena nižší.“

- „Bohužel Vám nemohu nabídnout nižší cenu.“ > X1
- „Pokud byste byla ochotná svůj pobyt zaplatit s předstihem bez možnosti vrácení této platby, mohl bych Vám nabídnout cenu 95 EUR za noc.“ > F5
- „Mohu Vám nabídnout zvýhodněnou cenu, a to 95 EUR za pokoj a noc.“ > F5

F1 – „Jaké jsou ceny jednotlivých pokojů? Určitě budeme chtít i snídani.“

- „Vzhledem k tomu, že jsou naše ceny v jednotlivých dnech různé, vychází průměrná cena u dvoulůžkového pokoje na 81 EUR za noc a u junior suite je cena 101 EUR za pokoj a noc.“ > G1, G2, G3
- „Cena ubytování je 81 EUR za dvoulůžkový pokoj a 101 EUR za junior suite. Obě ceny jsou za pokoj a noc.“ > G1, G2, G3
- „Cena ubytování ve dvoulůžkovém pokoji včetně snídaně pro číní 81 EUR, tj. 243 EUR za celý pobyt. V případě junior suite je celková cena 303 EUR.,“ > G1, G2, G3

F2 – „Preferuji dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí. Samozřejmě i se snídaní.“

- „Děkuji, cena ubytování včetně snídaně činí 81 EUR, tj. celkem 243 EUR za Váš pobyt.“ > F4
- „Cena ubytování je 81 EUR za pokoj a noc.“ > F4
- „Celková cena Vašeho pobytu mi vychází na 243 EUR včetně snídaní.“ > F4

F3 – „To je pro mě zcela nepřijatelná nabídka. Bohužel se budu muset ubytovat jinde.“

- „Je mi velice líto, že Vám nemohu nabídnout vhodný pobyt.“ > X1
- „Je mi velice líto, že Vám nemohu nabídnout vhodný pobyt. Mohu Vám však doporučit ubytování v našem partnerském hotelu“. > X2

F4 – „Děkuji, předložená nabídka mi vyhovuje.“

- „Skvělé. Máme tedy dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí pro 1 osobu na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pro ubytování včetně snídaně. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2
- „Dobře, mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2

F5 – „Děkuji za nabídku, za těchto podmínek ji tedy využiji. Ráda bych bydlela ve dvoulůžkovém pokoji.“

- „Skvělé. Máme tedy dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí pro 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 305 EUR pro ubytování včetně snídaně. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2
- „Dobře, mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2

F6 – „Děkuji za nabídku, za těchto podmínek ji tedy využiji. Ráda bych bydlela ve dvoulůžkovém pokoji.“

- „Skvělé. Máme tedy dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí pro 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 219 EUR pro ubytování včetně snídaně. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2
- „Dobře, mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2

G1 – „Bude mi stačit dvoulůžkový pokoj.“

- „Dobře, děkuji Vám paní Nováková. Budete mít zájem o manželskou postel nebo oddělená lůžka?“ > H1, H2
- „Paní Nováková, rezervuji Vám tedy dvoulůžkový pokoj. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci stolu v naší hotelové restauraci?“ > I1

G2 – „Junior Suite zní zajímavě a cena je také dobrá, budu jej tedy preferovat.“

- „Skvělá volba, paní Nováková! Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2
- „Skvělá volba, paní Nováková! Mohu Vám tedy rezervovat Junior Suite pro 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pro ubytování včetně snídaně. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2
- „Dobře, budete si přát něco dalšího?“ > I1 nebo I2

G3 – „Omlouvám se, ale za těchto podmínek si rezervaci neudělám. Ta cena je příliš vysoká.“

- „Bohužel Vám nemohu nabídnout nižší cenu.“ > X1
- „Pokud byste byla ochotná svůj pobyt zaplatit s předstihem bez možnosti vrácení této platby, mohl bych Vám nabídnout cenu 73 EUR za noc u dvoulůžkového pokoje, případně 91 EUR u pokoje junior suite. Obě ceny jsou včetně snídaně.“ > F6 nebo F3
- „Mohu Vám nabídnout zvýhodněnou cenu, a to 73 EUR za noc u dvoulůžkového pokoje, případně 91 EUR u pokoje junior suite.“ > F6 nebo F3

H1 – „Preferuji manželskou postel.“

- „Skvělé. Máme tedy dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí pro 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pro ubytování včetně snídaně. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1, I2
- „Děkuji, mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1, I2

H2 – „Budu chtít oddělená lůžka.“

- „Skvělé. Máme tedy dvoulůžkový pokoj s oddělenými lůžky pro 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pro ubytování včetně snídaně. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2
- „Děkuji, mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2

I1 – „Děkuji, ale nic dalšího nepotřebuji.“

- „Paní Nováková, mohl bych Vás požádat o Vaše celé jméno a také Vaši emailovou adresu, abych Vám mohl poslat dohodnuté detaily Vaší rezervace?“ > J1
- „Řekněte mi prosím Vaše celé jméno a emailovou adresu, kam Vám mohu nabídku poslat.“ > J1

I2 – „Ráda bych si rovnou zarezervovala také stůl ve Vaší restauraci na den příjezdu.“

- „Pro kolik osob a na jakou hodinu budete chtít udělat rezervaci?“ > I3
- „Na jaký čas budete chtít udělat rezervaci?“ > I3

I3 – „Pro 4 osoby na 19:00.“

- „Zarezervoval jsem Vám stůl pro 4 osoby na 19:00, naši kolegové s Vámi budou počítat. V případě, že byste měla zájem o změnu Vaší rezervace, můžete se obrátit na mě opět obrátit, případně se můžete obrátit případně na kolegy z hotelové restaurace. Mohu vás požádat o Vaše celé jméno a emailovou adresu, abych Vám mohl nabídku poslat k jejímu potvrzení?“ > J1
- „Rezervoval jsem Vás stůl v naší hotelové restauraci. Mohu Vás požádat o Vaše jméno a emailovou adresu, abych Vám mohl poslat kompletní nabídku, včetně všech detailů?“ > J1

J1 – „Martina Hovorková a email l.novakova2003@gmail.com.“

- „Děkuji Vám, vše jsem zadal do systému a během několika okamžiků by Vám měl přijít email s odkazem do našeho rezervačního systému, kde můžete svoji rezervaci potvrdit. Rád bych Vás také upozornil, že po potvrzení rezervace budete požádána o zaplacení garance rezervace ve výši ceny první noci pobytu. Vše je v souladu s našimi obchodními a storno podmínkami, které budete mít dostupné také na daném odkazu.“ – K
- „Děkuji Vám, vše jsem zadal do systému a během několika okamžiků by Vám měl přijít email s odkazem do našeho rezervačního systému, kde můžete svoji rezervaci potvrdit.“ > K
- „Děkuji Vám, vše jsem zadal do systému a během několika okamžiků by Vám měl přijít email s odkazem do našeho rezervačního systému, kde můžete svoji rezervaci potvrdit. V příloze emailu naleznete také naše obchodní a storno podmínky.“ > K

K – „Děkuji Vám za Vaši pomoc a poskytnuté informace.“

- „Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > L
- „Pokud je to vše, děkuji Vám a přeji příjemný zbytek dne.“ > M

L – „Nic dalšího nepotřebuji, děkuji Vám za pomoc s vytvořením rezervace.“

- „Paní Nováková, kdybyste potřebovala jakékoliv další informace týkající se nejen Vašeho pobytu, neváhejte se na mě, případně na kohokoliv z mých kolegů obrátit.“ > M
- „Děkuji Vám, budeme se těšit na Váš pobyt.“ > M

M – „Na shledanou.“

- „Na shledanou v našem Hotelu President“.

Vytvoření telefonické rezervace

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 dovednosti.

Modelový dialog

A – Na hotelové recepci zvoní telefon.

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

B1 – „Dobrá den, tady Lenka Nováková, ráda bych si vytvořila rezervaci do Vašeho hotelu.“

- „Paní Nováková, jsem velmi rád, že jste si vybrala náš hotel President. Kdy plánujete přijet do Brna?“ > C
- „Rád Vám rezervaci udělám, kdy máte v plánu přijet do Brna, respektive k nám do hotelu?“ > C
- „Kdy máte v plánu přijet?“ > C nebo X

B2 – „Dobrý den, s kým prosím mluvím? Dovolala jsem se do hotelu President?“

- „Ano, dovolala jste se do hotelu President, jak Vám mohu pomoci?“ > B1 nebo X

- „Velice se omlouvám, dovolala jste se do hotelu President, mé jméno je Martin Jurečka, jak Vám mohu pomoci?“ > B1
- „Ano, dovolala jste se do hotelu President.“ > B1 nebo X

X1 – Klient ukončuje komunikaci.

C – „Ráda bych přijela 14.5. 2022.“

- „Jak dlouho se plánuje v Praze zdržet?“ > D
- „Jak dlouhý pobyt u nás plánujete?“ > D
- „Jak dlouho se hodláte v Praze zdržet?“ > D

D – „Tři noci“.

- „Přijedete sama nebo s doprovodem?“ > E1 nebo E2
- „Ve zvoleném termínu Vám mohu nabídnout pouze dvoulůžkový pokoj za 105 EUR.“ > E3 nebo E4
- „Velice se omlouvám, bohužel ve zvoleném termínu nemáme žádné volné kapacity.“ > X1
- „Velice se omlouvám, bohužel ve zvoleném termínu nemáme žádné volné kapacity. Mohu Vám však udělat rezervaci v našem partnerského hotelu, který se nachází pouze 7 minut od našeho hotelu.“ > X2

X2 – „Děkuji Vám za nabídku, ale rezervaci nebudu moci vytvořit. Na shledanou.“

E1 – „Cestuji se svým partnerem, budeme tedy potřebovat dvoulůžkový pokoj.“

- „Ve zvoleném datu bych Vám mohl nabídnout dvoulůžkový pokoj, případně junior suite, ve kterém byste měli navíc obývací pokoj s pohovkou a koupelno s vanou. Mohu Vám k ubytování nabídnout také snídaní pro Vás a Vašeho partnera?“ > F1, F2
- „Ve zvoleném termínu bych Vám mohl nabídnout dvoulůžkový pokoj, případně junior suite.“ > F1, F2
- „Ve zvoleném termínu bych Vám mohl nabídnout dvoulůžkový pokoj, případně junior suite. Přejete si k ubytování také snídaní?“ > F1, F2

E2 – „Cestuji sama.“

- „Ve zvoleném datu bych Vám mohl nabídnout jednolůžkový, případně dvoulůžkový pokoj. Mohu Vám k ubytování nabídnout také snídaní?“ > F2
- „Ve zvoleném termínu Vám mohu nabídnout dvoulůžkový pokoj.“ > F2

E3 – „Děkuji, předložená nabídka mi vyhovuje.“

- „Přijedete k nám sama, nebo s doprovodem?“ > E1 nebo E2

E4 – „Děkuji Vám za nabídku, nicméně 105 EUR je poměrně vysoká cena. Na Booking je cena nižší.“

- „Bohužel Vám nemohu nabídnout nižší cenu.“ > X1
- „Pokud byste byla ochotná svůj pobyt zaplatit s předstihem bez možnosti vrácení této platby, mohl bych Vám nabídnout cenu 95 EUR za noc.“ > F5
- „Mohu Vám nabídnout zvýhodněnou cenu, a to 95 EUR za pokoj a noc.“ > F5

F1 – „Jaké jsou ceny jednotlivých pokojů? Určitě budeme chtít i snídaní.“

- „Vzhledem k tomu, že jsou naše ceny v jednotlivých dnech různé, vychází průměrná cena u dvoulůžkového pokoje na 81 EUR za noc a u junior suite je cena 101 EUR za pokoj a noc.“ > G1, G2, G3
- „Cena ubytování je 81 EUR za dvoulůžkový pokoj a 101 EUR za junior suite. Obě ceny jsou za pokoj a noc.“ > G1, G2, G3
- „Cena ubytování ve dvoulůžkovém pokoji včetně snídaně pro číní 81 EUR, tj. 243 EUR za celý pobyt. V případě junior suite je celková cena 303 EUR., > G1, G2, G3

F2 – „Preferuji dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí. Samozřejmě i se snídaní.“

- „Děkuji, cena ubytování včetně snídaně činí 81 EUR, tj. celkem 243 EUR za Váš pobyt.“ > F4
- „Cena ubytování je 81 EUR za pokoj a noc.“ > F4
- „Celková cena Vašeho pobytu mi vychází na 243 EUR včetně snídaní.“ > F4

F3 – „To je pro mě zcela nepřijatelná nabídka. Bohužel se budu muset ubytovat jinde.“

- „Je mi velice líto, že Vám nemohu nabídnout vhodný pobyt.“ > X1
- „Je mi velice líto, že Vám nemohu nabídnout vhodný pobyt. Mohu Vám však doporučit ubytování v našem partnerském hotelu“. > X2

F4 – „Děkuji, předložená nabídka mi vyhovuje.“

- „Skvělé. Máme tedy dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí pro 1 osobu na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pro ubytování včetně snídaně. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2
- „Dobře, mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2

F5 – „Děkuji za nabídku, za těchto podmínek ji tedy využiji. Ráda bych bydlela ve dvoulůžkovém pokoji.“

- „Skvělé. Máme tedy dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí pro 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 305 EUR pro ubytování včetně snídaně. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2
- „Dobře, mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2

F6 – „Děkuji za nabídku, za těchto podmínek ji tedy využiji. Ráda bych bydlela ve dvoulůžkovém pokoji“.

- „Skvělé. Máme tedy dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí pro 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 219 EUR pro ubytování včetně snídaně. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2
- „Dobře, mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2

G1 – „Bude mi stačit dvoulůžkový pokoj.“

- „Dobře, děkuji Vám paní Nováková. Budete mít zájem o manželskou postel nebo oddělená lůžka?“ > H1, H2
- „Paní Nováková, rezervuji Vám tedy dvoulůžkový pokoj. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci stolu v naší hotelové restauraci?“ > I1

G2 – „Junior Suite zní zajímavě a cena je také dobrá, budu jej tedy preferovat.“

- „Skvělá volba, paní Nováková! Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2
- „Skvělá volba, paní Nováková! Mohu Vám tedy rezervovat Junior Suite pro 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pro ubytování včetně snídaně. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2
- „Dobře, budete si přát něco dalšího?“ > I1 nebo I2

G3 – „Omlouvám se, ale za těchto podmínek si rezervaci neudělám. Ta cena je příliš vysoká.“

- „Bohužel Vám nemohu nabídnout nižší cenu.“ > X1
- „Pokud byste byla ochotná svůj pobyt zaplatit s předstihem bez možnosti vrácení této platby, mohl bych Vám nabídnout cenu 73 EUR za noc u dvoulůžkového pokoje, případně 91 EUR u pokoje junior suite. Obě ceny jsou včetně snídaně.“ > F6 nebo F3
- „Mohu Vám nabídnout zvýhodněnou cenu, a to 73 EUR za noc u dvoulůžkového pokoje, případně 91 EUR u pokoje junior suite.“ > F6 nebo F3

H1 – „Preferuji manželskou postel.“

- „Skvělé. Máme tedy dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí pro 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pro ubytování včetně snídaně. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1, I2
- „Děkuji, mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1, I2

H2 – „Budu chtít oddělená lůžka.“

- „Skvělé. Máme tedy dvoulůžkový pokoj s oddělenými lůžky pro 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pro ubytování včetně snídaně. Mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2
- „Děkuji, mohu Vám nabídnout naše další služby, případně rezervaci spolu v naší hotelové restauraci?“ > I1 nebo I2

I1 – „Děkuji, ale nic dalšího nepotřebuji.“

- „Paní Nováková, mohl bych Vás požádat o Vaše celé jméno a také Vaši emailovou adresu, abych Vám mohl poslat dohodnuté detaily Vaší rezervace?“ > J1
- „Řekněte mi prosím Vaše celé jméno a emailovou adresu, kam Vám mohu nabídku poslat.“ > J1

I2 – „Ráda bych si rovnou zarezervovala také stůl ve Vaší restauraci na den příjezdu.“

- „Pro kolik osob a na jakou hodinu budete chtít udělat rezervaci?“ > I3
- „Na jaký čas budete chtít udělat rezervaci?“ > I3

I3 – „Pro 4 osoby na 19:00.“

- „Zarezervoval jsem Vám stůl pro 4 osoby na 19:00, naši kolegové s Vámi budou počítat. V případě, že byste měla zájem o změnu Vaší rezervace, můžete se obrátit na mě opět obrátit, případně se můžete obrátit případně na kolegy z hotelové restaurace. Mohu vás požádat o Vaše celé jméno a emailovou adresu, abych Vám mohl nabídku poslat k jejímu potvrzení?“ > J1
- „Rezervoval jsem Vás stůl v naší hotelové restauraci. Mohu Vás požádat o Vaše jméno a emailovou adresu, abych Vám mohl poslat kompletní nabídku, včetně všech detailů?“ > J1

J1 – „Martina Hovorková a email l.novakova2003@gmail.com.“

- „Děkuji Vám, vše jsem zadal do systému a během několika okamžiků by Vám měl přijít email s odkazem do našeho rezervačního systému, kde můžete svoji rezervaci potvrdit. Rád bych Vás také upozornil, že po potvrzení rezervace budete požádána o zaplacení garance rezervace ve výši ceny první noci pobytu. Vše je v souladu s našimi obchodními a storno podmínkami, které budete mít dostupné také na daném odkazu.“ – K
- „Děkuji Vám, vše jsem zadal do systému a během několika okamžiků by Vám měl přijít email s odkazem do našeho rezervačního systému, kde můžete svoji rezervaci potvrdit.“ > K
- „Děkuji Vám, vše jsem zadal do systému a během několika okamžiků by Vám měl přijít email s odkazem do našeho rezervačního systému, kde můžete svoji rezervaci potvrdit. V příloze emailu naleznete také naše obchodní a storno podmínky.“ > K

K – „Děkuji Vám za Vaši pomoc a poskytnuté informace.“

- „Mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ > L
- „Pokud je to vše, děkuji Vám a přeji příjemný zbytek dne.“ > M

L – „Nic dalšího nepotřebuji, děkuji Vám za pomoc s vytvořením rezervace.“

- „Paní Nováková, kdybyste potřebovala jakékoliv další informace týkající se nejen Vašeho pobytu, neváhejte se na mě, případně na kohokoliv z mých kolegů obrátit.“ > M
- „Děkuji Vám, budeme se těšit na Váš pobyt.“ > M

M – „Na shledanou.“

- „Na shledanou v našem Hotelu President“.