

Walk-out

Komunikační scénář pro více účastníků tréninku

Walk-out představuje situaci, kdy do ubytovacího zařízení přichází klient s již vytvořenou rezervací, nicméně jej není možné ubytovat. Jedná se o situaci, která se velmi stresující v momentě, kdy je tento problém způsobem pracovníky ubytovacího zařízení. V opačném případě je nutné detailně vysvětlit klientovi nemožnost ubytování.

Tento problém nastává, pokud je aplikována strategie overbookingu (překnihování), při technických problémech s hotelovou kapacitou, ale také při nedoložení potřebných dokumentů, případně změně požadavků klienta při jeho příjezdu.

Cílem walk-outu je uspokojení potřeby klienta bez poškození pověsti ubytovacího zařízení, případně alternativní řešení tohoto problému.

Cíle scénáře

- Zlepšení schopnosti pracovat pod stresem.
- Zlepšení komunikačních dovedností při řešení nahodilých situací.
- Zlepšení zvládnutí stresu.

Hlavní aktéři

- Pracovník Front-Office.
- Klient, který má rezervaci, ale nemůže být ubytován.

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.

Mimo obecné standardy je v tomto případě vybaven znalostí standardu Walk-out a způsoby řešení této situace v kontextu obchodních pravidel a postupů.

Klient přichází na FO s vytvořenou rezervací a potřebou se ubytovat. Bohužel nemůžu být ubytován z důvodu nedostupné ubytovací kapacity.

Zadání pro pracovníka Front-Office

V případě, kdy není možné ubytovat klienta s již vytvořenou rezervací, je třeba identifikovat důvod, který k této situaci vedl. Pokud se jedná o důvod na straně klienta (například nepředložení potřebných dokumentů), je třeba jej důkladně seznámit s důvody pro nemožnost ubytování. V případě nedostatku na straně ubytovacího zařízení je nutné citlivě klienta o nastalé situaci informovat a následně na základě obchodních pravidel celou situaci proaktivně vyřešit. Hlavním cílem je vyřešení situace bez poškození reputace ubytovacího zařízení i za cenu zvýšených nákladů (v tomto případě je nutné následovat vnitropodniková pravidla, případně oslovit nadřízeného pracovníka, který je na případně alternativní řešení situace připraven).

Zadání pro studenta v roli klienta

Jste zákazník, který přichází do ubytovacího zařízení s již vytvořenou rezervací. Má zájem se přihlásit k pobytu.

Možné varianty - typy klientů:

- Klient, který je klidný a přijme případně stěhování.
- Agresivní klient, který odmítá stěhování.
- Agresivní klient, který si vyžaduje přítomnost nadřízeného osoby.
- Nervózní klient, který požaduje vrácení peněz.
- Klient, který Vás vydírá a požaduje nejen refundaci, ale další služby zdarma.

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**.

Walk-out

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 pracovníka FO je uspokojení potřeb klientů. Ze strany zákazníka se jedná o získání přehledu o možnostech dopravy do předem zvoleného turistického cíle.

Modelový dialog

A – Klient přichází do ubytovacího zařízení.

- „Dobrý den.“ > B
- „Dobrý den, vítejte v hotelu International. Mé jméno je Roman Smolík, jak Vám mohu pomoci?“ > B
- „Dobrý den, vítejte v hotelu Praha.“ > B

B – „Dobrý den, mám vytvořenou rezervaci a rád bych se ubytoval.“

- „Mohu Vás požádat o Vaše jméno, případně jméno, na které byla rezervace vytvořena?“ > C
- „Na jaké jméno jste si rezervaci udělal?“ > C

C – „Rezervaci jsem si udělal na rezervaci Ondřej Novák, na 3 noci.“

- „Super, kouknu na to do systému.“ > D
- „Dobře, dejte mi chvíli, podívám se do systému.“ > D
- „Pane Nováku, požádám Vás o strpení a zkontroluji Vaši rezervaci v hotelovém systému.“ > D

D – „Dobře.“

- „Pane Nováku, bohužel Vás nemohu ubytovat.“ > E1
- „Pane Nováku, velice se Vám omlouvám, ale nemohu Vás ubytovat. Bohužel jsme museli několik našich pokojů odstavit z provozu kvůli technickým problémům s topením a vodovodem.“ > E2

E1 – „Jakto, vždyť mám udělanou rezervaci, a ještě jsem si zaplatil dopředu?“

- „Bohužel jsme museli několik našich pokojů odstavit z provozu kvůli technickým problémům s topením a vodovodem. Z tohoto důvodu nemám volný pokoj, který bych Vám mohl nabídnout.“ > E2
- „To máte pravdu, ale nemám pro Vás volný pokoj.“ > E2

E2 – „Dobře, ale co mám teď dělat?“

- „Mohu pro vás zprostředkovat ubytování v našem partnerském hotelu, který se nachází jen několik minut od nás. Samozřejmě se postarám také o přepravu, abyste se do daného hotelu dostal pohodlně.“ > F1
- „Mohu Vám vrátit peníze, případně Vám pomoci sehnat ubytování v některém hotelu v okolí.“ > F2, F3
- „Bohužel mohu pouze požádat o vrácení peněz, které jste již zaplatil.“ > F3

F1 – „No dobře, když se nedá dělat nic jiného“.

- „Pane Nováku, mám u Vaší rezervace dvoulůžková pokoj Standard pro jedno osobu se snídaní na 3 noci. Je tomu tak?“ > G
- „Pane Nováku, Vaše rezervace byla na 3 noci, je tomu tak?“ > G
- „Pane Nováku, Vaši rezervaci mohu převést do hotelu Amarylis, který je podobný našemu hotelu.“ > H

F2 – „O jaké ubytování se jedná? A kde to je?“

- „Jedná se o náš partnerský hotel, kdy se nachází jen několik minut od našeho hotelu. Pokud byste chtěl, mohu Vám ukázat fotografie. Samozřejmě bych Vám zajistil stejné ubytování, za stejných podmínek, jak bylo ve Vaší původní rezervaci.“ >H

F3 – „To je přece jasné, že mi vrátíte peníze. A kde mám asi tak spát?“

- „Bohužel pro Vás nemohu udělat nic jiného. Celou předplacenou sumu jsem poukázal na Vaši kartu, požádám Vám o potvrzení transakce.“ N
- „Pane Nováku, velice se Vám omlouvám za nastalou situaci. Mohl bych Vám ale zajistit ubytování v našem partnerském hotel Amarylis, které se nachází jen pár minut od našeho hotelu.“ > F1
- „Pane Nováku, velice se Vám omlouvám za nastalou situaci. Mohu pro vás zprostředkovat ubytování v našem partnerském hotelu, který se nachází jen několik minut od nás. Samozřejmě se postarám také o přepravu, abyste se do daného hotelu dostal pohodlně.“ > F1

G – „Přesně tak.“

- „V tom případě Vám mohu nabídnout hotel Amarylis, který poskytuje stejný standard služeb a nachází se jen několik minut od našeho hotelu. Pokud byste chtěl mohu Vám ukázat fotky dvoulůžkového standardního pokoje.“ >H
- „Dobře, mohu tedy Vaši rezervaci přenést do hotelu Amarylis, který se nachází jen pár minut od našeho hotelu.“ > I

H – „Dobře, ukažte mi, ať vím, do čeho jdu.“

- „Samozřejmě, zde máte vizualizaci pokoje. Hotel se nachází ve stejné městské části a má velmi dobrou dopravní dostupnost. Struktura a kvalita služeb je stejná jako v našem hotelu.“ > I
- „Tady máte fotografie, jak samotného hotelu, tak hotelových pokojů, do kterých bude případně převedena Vaše rezervace.“ > I

I – „A kolik stojí? Rozhodně se mi nechce doplácet.“

- „Pane Nováku, nebojte se, cena Vašeho ubytování zůstává stejná, postarám se o dorovnání rozdílu mezi Vámi zaplacenou částku a cenou ubytování v hotelu Amarylis. Mohu Vám tedy pokoj zarezervovat?“. > J
- „Cena ubytování pro Vás bude stejná, jako ve Vaší původní rezervaci. Mohu tedy rezervaci převést do hotelu Amarylis?“ > J

J – „Dobře, pokud Vás tedy mohu poprosit“

- „Samozřejmě, požádám Vás o strpení, abych mohl vše vyřešit. Mohu Vám v mezičase nabídnout drobné občerstvení v našem lobby baru? Samozřejmě na náš účet.“ – K
- „Samozřejmě, požádám Vás o chvílku strpení, abych mohl vše zařídit.“ > L

K – „Děkuji, počkám tedy v lobby baru.“

- „Pane Nováku, mám pro Vás dobrou zprávu. Pokoj v hotelu Amarylis pro Vás bude připravený během následujíc hodiny. V klidu si prosím dopijte kávu, zajistil jsem Vám také přepravu. Náš řidič na Vás počká před hotelem a odveze Vás přímo před hotel Amarylis, kde o Vás budou vědět a budou mít vše připravené.“ – L

L – „Dobře, děkuji Vám za pomoc.“

- „Pane Nováku, nemáte zač. Velice se Vám ještě jednou omlouvám za komplikace s Vaším pobytem. Kdybyste cokoliv potřeboval, neváhejte se na mě obrátit.“ > M
- „Nemáte zač.“ > M

M – „Nashledanou“.

- „Nashledanou“.

N – „Dobře, ale nepočítejte, že se u Vás ještě někdy ubytuji.“

- „Nashledanou“.

Walk-out

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 – Klient přichází do ubytovacího zařízení.

- „Dobrý den.“ > B
- „Dobrý den, vítejte v hotelu International. Mé jméno je Roman Smolík, jak Vám mohu pomoci?“ > B
- „Dobrý den, vítejte v hotelu Praha.“ > B

B – „Dobrý den, mám vytvořenou rezervaci a rád bych se ubytoval.“

- „Mohu Vás požádat o Vaše jméno, případně jméno, na které byla rezervace vytvořena?“ > C
- „Na jaké jméno jste si rezervaci udělal?“ > C

C – „Rezervaci jsem si udělal na rezervaci Ondřej Novák, na 3 noci.“

- „Super, kouknu na to do systému.“ > D
- „Dobře, dejte mi chvíli, podívám se do systému.“ > D
- „Pane Nováku, požádám Vás o strpení a zkontroluji Vaši rezervaci v hotelovém systému.“ > D

D – „Dobře.“

- „Pane Nováku, bohužel Vás nemohu ubytovat.“ > E1
- „Pane Nováku, velice se Vám omlouvám, ale nemohu Vás ubytovat. Bohužel jsme museli několik našich pokojů odstavit z provozu kvůli technickým problémům s topením a vodovodem.“ > E2

E1 – „Jakto, vždyť mám udělanou rezervaci, a ještě jsem si zaplatil dopředu?“

- „Bohužel jsme museli několik našich pokojů odstavit z provozu kvůli technickým problémům s topením a vodovodem. Z tohoto důvodu nemám volný pokoj, který bych Vám mohl nabídnout.“ > E2
- „To máte pravdu, ale nemám pro Vás volný pokoj.“ > E2

E2 – „Dobře, ale co mám teď dělat?“

- „Mohu pro vás zprostředkovat ubytování v našem partnerském hotelu, který se nachází jen několik minut od nás. Samozřejmě se postarám také o přepravu, abyste se do daného hotelu dostal pohodlně.“ > F1
- „Mohu Vám vrátit peníze, případně Vám pomoci sehnat ubytování v některém hotelu v okolí.“ > F2, F3
- „Bohužel mohu pouze požádat o vrácení peněz, které jste již zaplatil.“ > F3

F1 – „No dobře, když se nedá dělat nic jiného“.

- „Pane Nováku, mám u Vaší rezervace dvoulůžkový pokoj Standard pro jedno osobu se snídaní na 3 noci. Je tomu tak?“ > G
- „Pane Nováku, Vaše rezervace byla na 3 noci, je tomu tak?“ > G
- „Pane Nováku, Vaši rezervaci mohu převést do hotelu Amarylis, který je podobný našemu hotelu.“ > H

F2 – „O jaké ubytování se jedná? A kde to je?“

- „Jedná se o náš partnerský hotel, kdy se nachází jen několik minut od našeho hotelu. Pokud byste chtěl, mohu Vám ukázat fotografie. Samozřejmě bych Vám zajistil stejné ubytování, za stejných podmínek, jak bylo ve Vaší původní rezervaci.“ > H

F3 – „To je přece jasné, že mi vrátíte peníze. A kde mám asi tak spát?“

- „Bohužel pro Vás nemohu udělat nic jiného. Celou předplacenou sumu jsem poukázal na Vaši kartu, požádám Vás o potvrzení transakce.“ > N
- „Pane Nováku, velice se Vám omlouvám za nastalou situaci. Mohl bych Vám ale zajistit ubytování v našem partnerském hotel Amarylis, které se nachází jen pár minut od našeho hotelu.“ > F1
- „Pane Nováku, velice se Vám omlouvám za nastalou situaci. Mohu pro vás zprostředkovat ubytování v našem partnerském hotelu, který se nachází jen několik minut od nás. Samozřejmě se postarám také o přepravu, abyste se do daného hotelu dostal pohodlně.“ > F1

G – „Přesně tak.“

- „V tom případě Vám mohu nabídnout hotel Amarylis, který poskytuje stejný standard služeb a nachází se jen několik minut od našeho hotelu. Pokud byste chtěl mohu Vám ukázat fotky dvoulůžkového standardního pokoje.“ > H

- „Dobře, mohu tedy Vaši rezervaci přenést do hotelu Amarylis, který se nachází jen pár minut od našeho hotelu.“ > I

H – „Dobře, ukažte mi, ať vím, do čeho jdu.“

- „Samozřejmě, zde máte vizualizaci pokojů. Hotel se nachází ve stejné městské části a má velmi dobrou dopravní dostupnost. Struktura a kvalita služeb je stejná jako v našem hotelu.“ > I
- „Tady máte fotografie, jak samotného hotelu, tak hotelových pokojů, do kterých bude případně převedena Vaše rezervace.“ > I

I – „A kolik stojí? Rozhodně se mi nechce doplácet.“

- „Pane Nováku, nebojte se, cena Vašeho ubytování zůstává stejná, postarám se o dorovnání rozdílu mezi Vámi zaplacenou částkou a cenou ubytování v hotelu Amarylis. Mohu Vám tedy pokoj zarezervovat?“ > J
- „Cena ubytování pro Vás bude stejná, jako ve Vaší původní rezervaci. Mohu tedy rezervaci převést do hotelu Amarylis?“ > J

J – „Dobře, pokud Vás tedy mohu poprosit“

- „Samozřejmě, požádám Vás o strpení, abych mohl vše vyřešit. Mohu Vám v mezičase nabídnout drobné občerstvení v našem lobby baru? Samozřejmě na náš účet.“ – K
- „Samozřejmě, požádám Vás o chvíli strpení, abych mohl vše zařídit.“ > L

K – „Děkuji, počkám tedy v lobby baru.“

- „Pane Nováku, mám pro Vás dobrou zprávu. Pokoj v hotelu Amarylis pro Vás bude připravený během následujících hodin. V klidu si prosím dopijte kávu, zajistil jsem Vám také přepravu. Náš řidič na Vás počká před hotelem a odveze Vás přímo před hotel Amarylis, kde o Vás budou vědět a budou mít vše připravené.“ – L

L – „Dobře, děkuji Vám za pomoc.“

- „Pane Nováku, nemáte zač. Velice se Vám ještě jednou omlouvám za komplikace s Vaším pobytem. Kdybyste cokoliv potřeboval, neváhejte se na mě obrátit.“ > M
- „Nemáte zač.“ > M

M – „Nashledanou“.

- „Nashledanou“.

N – „Dobře, ale nepočítejte, že se u Vás ještě někdy ubytuji.“

- „Nashledanou“.