

Check-in

Komunikačný scenár pre viacerých účastníkov tréningu

Prvú fyzickú interakciu klienta a pracovníkov ubytovacieho zariadenia predstavuje príchod klienta do ubytovacieho zariadenia. V prípade, že sa jedná o ubytovacie zariadenie vyššej triedy, prebieha interakcia s pracovníkmi halových služieb, veľmi často je považovaná recepcia ako styčný bod klientov s pracovníkmi ubytovacieho zariadenia. V rámci check-inu dochádza k overeniu rezervácie v hotelovom systéme a následnej registrácii klienta na pobyt. Klientovi sú odovzdávané potrebné informácie týkajúce sa pobytu a rezervovaných služieb. Check-in je zakončený odovzdaním kľúča/karty/prístupu od izby.

Neoddeliteľnou súčasťou check-in je registrácia klienta, ktorá podlieha vopred definovaným legislatívnym požiadavkám na zber osobných dát. V rámci celého procesu je tiež nutné aktívne využitie up-sellingu a cross-sellingu.

Cieľom check-inu je prihlásenie klienta na pobyt a maximalizácia jeho spokojnosti za súčasného zvyšovania hodnoty rezervácie.

Ciele scenára

- Zvýšenie kvality komunikácie s klientmi.
- Zlepšenie práce s PC a PMS.
- Zvýšenie kvality interakcie s klientmi.
- Zlepšenie schopností pre dodatočný predaj.

Hlavní aktéri

- Pracovník Front-Office.
- Klient, ktorý má rezerváciu a má záujem o ubytovanie.

Ďalší aktéri

- Lektor vedúci vzdelávací program, ktorý tiež poskytuje spätnú väzbu k priebehu vzdelávacie aktivity.
- Ďalší účastníci vzdelávacej aktivity, ktorí môžu hodnotiť postup hlavných aktérov.

Základné nastavenie scenára





Pracovník Front-Office je priamo na recepcii a má k dispozícii osobný počítač s prístupom do PMS systému s údajmi o rezerváciách, ale aj o celkovom stave ubytovacieho zariadenia. Ďalej má k dispozícii telefón a ďalšie technické vybavenie recepcia. Mimo technické vybavenie je vybavený aj štandardmi komunikácie s klientom, prípadne vnútropodnikovej komunikácie. Klient prichádza na FO s vytvorenou rezerváciou a potrebou sa ubytovať.

Zadanie pre pracovníka Front-Office

Ste na recepcii v dobe umožňujúcej check-in klienta. V rámci predchádzajúcej smeny máte pripravený prehľad príchodov a taktiež máte prehľad o stave jednotlivých rezervácií. Pri vybraných rezerváciách máte dodatočné informácie, ktoré Vám môžu uľahčiť prácu, prípadne celý proces urýchliť, ďalej máte k dispozícii kompletný prehľad vyžadovaných dát a štandardy pre check-in, up-selling a cross-selling. Vašou úlohou je ubytovať klientov s rezerváciami, pokiaľ je to možné, prípadne prejsť na walk-out. U klientov bez rezervácií je nutné postupovať podľa stanoveného predajného manuálu.

Zadanie pre študenta v úlohe klienta

Ste zákazník, ktorý prichádza do ubytovacieho zariadenia s už vytvorenou rezerváciou. Má záujem sa prihlásiť na pobyt.

Možné varianty - typy klientov:

- Klient, ktorý sa ponáhľa.
- Klient, ktorý nemá potrebné dokumenty.
- Klient, ktorý požaduje ďalšie služby nad rámec rezervácie.
- Klient, ktorý sa dožaduje upgradu, prípadne služieb zadarmo kvôli členstvu v Genius Programu na Booking.com.
- Klient, ktorý vykonal online check-in.

Zadanie pre hodnotiteľov

Ďalší účastníci vzdelávacej akcie, tréningu pracovníkov FO, sa zameriavajú na hodnotenie realizácia danej scény. Hodnotenie prebieha na škále od 1 (nedostatočný výkon) do 5 (vynikajúci výkon), a to v odborovom aspekte interakcie a verbálnom prejave.

Odborový aspekt je hodnotený v týchto bodoch:

- Súdržnosť so štandardmi
- Proklientsky prístup
- Pohotovosť
- Realizácia doplnkového predaja
- Rozvoj interakcie (doplňujúce otázky)



-Úvod a záver interakcie

Verbálny prejav

-Optimálne tempo

-Optimálna hlasitosť

-Práca s hlasom

-Zrozumiteľnosť

-Spisovnosť prejavu

-Výskyt parazitických slov

Hodnotenie je realizované v štyroch fázach

1. Sebahodnotenie účastníka v úlohe pracovníka FO.
2. Hodnotenie zo strany účastníka v úlohe klienta.
3. Hodnotenie ďalšími účastníkmi vzdelávacieho programu.
4. Hodnotenie zo strán lektora.

Komunikačný scenár pre samoštúdium

Vymedzenie kontextu komunikačného scenára

Klient prichádza do ubytovacieho zariadenia s platnou rezerváciou izby. V rámci check-inu je nutné rešpektovať základné komunikačné pravidlá a postupy, ktoré vedú k maximalizácii spokojnosti hosťa, jeho prihlásenie na pobyt, ale aj zvýšenie hodnoty jednotlivých rezervácií.

Modelový dialóg

A – Klient vchádza do ubytovacieho zariadenia.

„Dobrý deň, vitajte v hoteli Praha, ako Vám môžem pomôcť?“ B

„Dobrý deň, môžem Vám nejako pomôcť?“ B

“Dobrý deň.”> B

B – „Dobrý deň, mám u Vás vytvorenú rezerváciu a rád by som sa ubytoval.“

„Mohol by som Vás požiadať o Vaše meno, prípadne meno, na ktoré bola rezervácia vytvorená?“ > C1, C2, C3

“Na aké meno máte vytvorenú rezerváciu? > C1, C2, C3

C1 – „Rezervácia je na meno Tomáš Břínek.“

„ Pán Břínko, Vaša rezervácia je v poriadku evidovaná v našom systéme a Vaša izba je pripravená. Ide o rezerváciu dvojlôžkovej izby na 3 noci. Mohol by som Vás požiadať o Váš občiansky preukaz, prípadne cestovný pas?“ -> H1, H2 alebo H3

„ Pán Břínku, Vaša izba je pripravená. Mohol by som Vás požiadať o Váš občiansky preukaz, prípadne cestovný pas?“ -> H1, H2 alebo H3

„ Pán Břínko, Vaša rezervácia dvojlôžkovej izby na 3 noci je v poriadku v hotelovom systéme. Mohol by som Vás požiadať o Váš občiansky preukaz, prípadne cestovný pas?“ -> H1, H2 alebo H3

C2 – „Rezervácia je na meno Tomáš Břínek.“

„Pane Břínku, Vašu rezerváciu na dnešný dátum som v systéme nenašiel. Mohol by som Vás požiadať o potvrdenie rezervácie?“ -> D1, D2

„Vaša rezervácia v systéme nie je. Nebudete mať pri sebe nejaké potvrdenie?“ > D1, D2

„Pane Břínku, Vašu rezerváciu som v hotelovom systéme nenašiel. Bohužiaľ Vás nebudem môcť ubytovať.“ – X

C3 – „Rezervácia je na meno Tomáš Břínek.“

„Pane Břínku, Vašu rezerváciu máme evidovanú na iný dátum. Môžem sa však pozrieť, či pre Vás nebudem mať voľnú inú izbu, súhlasíte?“ -> E, F alebo G

„Pane Břínku, Vašu rezerváciu na dnešný dátum som v hotelovom systéme nenašiel. Bohužiaľ Vás nebudem môcť ubytovať.“ – X

D1 – „Moment, hneď Vám potvrdenie ukážem. Tu ho mám, vidíte?“

„Ďakujem, pán Břínko, za predložené potvrdenie rezervácie. Bohužiaľ sme Vašu rezerváciu nezaevidovali v našom systéme. Môžem Vás požiadať o strpenie, aby som overil dostupnosť Vami požadovaných služieb?“ - E, F alebo G

D2 – „Moment, hneď Vám potvrdenie ukážem. Tu ho mám, vidíte?“

„Pane Novák, Vaša rezervácia je bohužiaľ na iný ako dnešný dátum. Môžem sa však pozrieť, či pre Vás nebudem mať voľnú inú izbu, súhlasíte?“ -> E, F alebo G

„Pane Novák, Vaša rezervácia je na iný dátum. Nemôžem Vás ubytovať.“ > X

E – „Dobre, počkám teda.“

„Pane Břínku, velmi sa ospravedlňujem za mierne zdržanie s vybavovaním Vašej rezervácie.

Mám pre Vás pripravenú dvojlôžkovú izbu. Môžem Vás požiadať o doklad

totožnosti, aby som Vás mohol registrovať?“ -> H1, H2 alebo H3

„Pane Břínku, velmi sa ospravedlňujem za mierne zdržanie s vybavovaním Vašej rezervácie.

Mám pre Vás pripravenú dvojlôžkovú izbu. Rád by som Vám ponúkol exekutívne

kategórii izby za príplatok 150 Kč.“ -> E1 alebo E2

E1 – „Ďakujem, ale bude mi plne stačiť kategória, ktorú mám zarezervovanú.“

„Dobre, môžem Vás požiadať o doklad totožnosti, aby som Vás mohol registrovať?“ ->

H1, H2 alebo H3

E2 – „Ďakujem Vám za ponuku, rád ju využijem.“

„Skvelé, pripravíme pre Vás exekutívnu izbu. Môžem Vás požiadať o doklad

totožnosti, aby som Vás mohol registrovať?“ -> H1, H2 alebo H3

F – „Dobre, počkám teda.“

„Pane Břínku, velmi sa ospravedlňujem za mierne zdržanie s vybavovaním Vašej rezervácie.

Mám pre Vás pripravenú dvojlôžkovú izbu. Môžem Vás požiadať o doklad

totožnosti, aby som Vás mohol registrovať?“ -> H1, H2 alebo H3

„Pane Břínku, velmi sa ospravedlňujem za mierne zdržanie s vybavovaním Vašej rezervácie.

Mám pre Vás pripravenú XX izbu. Rád by som Vám ponúkol exekutívnu kategóriu

izby za príplatok 150 Kč.“ -> E1 alebo E2

„Pane Břínku, bohužiaľ Vaša požadovaná izba nie je dostupná. Môžem vám však

ponúknuť úplne bez príplatku exekutívnu izbu.“ -> E1

G - „Dobre, počkám teda.“

„Pane Břínku, velmi sa ospravedlňujem, ale nemáme žiadne voľné kapacity.“ > X

„Pane Břínku, velmi sa ospravedlňujem, ale nemôžem Vám ponúknuť žiadnu izbu.

Bohužiaľ sme plne obsadení. Môžem Vám však ponúknuť ubytovanie v našom

partnerskom hoteli.“ > X

H1 – „Určite, tu máte môj občiansky preukaz.“

„Ďakujem, v priebehu niekoľkých okamihov vykonám Vašu registráciu.“ -> J



„Ďakujem Vám, pán Bříňko, v priebehu niekoľkých okamihov vykonám Vašu registráciu.

Požiadam Vás o pár okamihov strpenia.“ > J

„Ďakujem Vám.“ > J

H2 – „Určite, tu máte môj vodičský preukaz.“

„Bohužiaľ Vás nemôžem ubytovať na základe Vášho vodičského oprávnenia. Budem od Vás potrebovať iný doklad totožnosti, napríklad občiansky preukaz, prípadne cestovný pas.“ -> H1 alebo H3

„Ďakujem, v priebehu niekoľkých okamihov vykonám Vašu registráciu.“ -> J

H3 – „Všetky údaje som vyplnil už počas rezervácie, nerozumiem, prečo by som Vám mal dávať ešte ďalšie údaje alebo občiansky preukaz.“

„Pane Bříňku, bez Vášho platného dokladu totožnosti Vás bohužiaľ nebudem môcť ubytovať v našom ubytovacom zariadení.“ > H1, I

„Pane Bříňku, bez Vášho občianskeho preukazu Vás nemôžem ubytovať. Vašu rezerváciu zruším podľa platných storno podmienok.“ > X

„Pane Bříňku, celú situáciu nejako vymyslíme. Prípadné údaje doplníme alternatívnym spôsobom.“ > J

I – „Naozaj Vám nedám svoj občiansky preukaz. Všetko som Vám už povedal.“

„Pane Bříňku, bohužiaľ Vás nebudem môcť bez platného osobného dokladu ubytovať. Vašu rezerváciu v zruším podľa platných storno podmienok.“ > X

„Pane Bříňku, celú situáciu nejako vymyslíme. Prípadné údaje doplníme alternatívnym spôsobom.“ > J

J – „Počkám teda, až si všetko dáte do počítača.“

„Ďakujem, tu Vám vraciam Váš doklad totožnosti. Poprosím Vás ešte o kontrolu Vašich údajov a tiež podpis registračnej karty vpravo dole.“ ->K

„Pane Bříňku, tu Vám vraciam Váš doklad totožnosti. Požiadam Vás ešte o kontrolu Vašich údajov, prípadne ich potvrdenie vpravo dole.“ > K

„Tu Vám vraciam Vašu občianku. Podpíšte mi prosím ešte registračnú kartu vpravo dole.“ > K

K – „Všetko je v poriadku, tu Vám vraciam všetko podpísané.“



„Ďakujem za potvrdenie Vašich údajov. Tu je Váš kľúč od izby.“ ->L

„Ďakujem za potvrdenie Vašich údajov, môžem Vám ponúknuť „ďalšie služby“, prípadne Vám poskytnúť ďalšie informácie? – M

M – „Nie, ďakujem, to je všetko.“

„Pane Bříнку, ďalšie služby, prípadne informácie budete mať možnosť využiť počas Vášho pobytu.“ > L

„Keby ste čokoľvek potrebovali, neváhajte sa na mňa obrátiť.“ > L

L – „Ešte raz ďakujem.“

„Dovidenia, pán Břínka.“ - X

„Pane Bříнку, prajem Vám príjemný pobyt. V prípade potreby sa na mňa neváhajte obrátiť s akoukoľvek prosbou. Prajem Vám príjemný pobyt.“ - X

X – „Dovidenia.“

Vyhodnotenie

Základné informácie plne reflektujú základné nastavenia tohto komunikačného scenára, a preto je možné priamo definovať základný dialóg a jeho prípadné variantné riešenie.

Vyhodnotenie prebieha spätnou prezentáciou zvolených variantov riešenia jednotlivých krokov dialógu a ich hodnotenie formou rozšíreného semaforu.

ZELENÁ - označuje vhodný variant odpovede na požiadavku klienta s ohľadom na štandardy komunikácie a práce na pozícii front office agent/recepčná.

ORANŽOVÁ - označuje odpovede, ktoré sú z pohľadu klienta akceptovateľné, napriek tomu je možné tieto v rámci komunikačného štandardu zlepšiť. Voľba tejto odpovede poskytuje možnosť na tréning mäkkých zručností pre zvýšenie kvality poskytovaných služieb.

ČERVENÁ - označuje úplne nevhodné odpovede. Ich voľby vedie k nutnému tréningu mäkkých zručností, prípadne štandardov komunikácie.

BIELA - respektíve možnosť bez podfarbenia, označuje odpovede, ktoré sú úplne

logické, prípadne nie sú špecifické pre komunikáciu v rámci front office. Ide o odpovede neutrálne.

ŽLTÁ - označuje odpovede, ktoré sú svojou formuláciou vhodné, ale je možné ďalej rozšíriť o základy upselling, prípadne cross-sellingu. V rámci komunikácie sa jedná o pokročilé komunikačné zručností.

Modelový dialóg

A – Klient vchádza do ubytovacieho zariadenia.

„Dobrý deň, vitajte v hoteli Praha, ako Vám môžem pomôcť?“ B

„Dobrý deň, môžem Vám nejakú pomôcť?“ B

“Dobrý deň.”> B

B – „Dobrý deň, mám u Vás vytvorenú rezerváciu a rád by som sa ubytoval.“

„Mohol by som Vás požiadať o Vaše meno, prípadne meno, na ktoré bola rezervácia vytvorená?“ > C1, C2, C3

“Na aké meno máte vytvorenú rezerváciu?“ > C1, C2, C3

C1 – „Rezervácia je na meno Tomáš Břínek.“

„ Pán Břínko, Vaša rezervácia je v poriadku evidovaná v našom systéme a Vaša izba je pripravená. Ide o rezerváciu dvojlôžkovej izby na 3 noci. Mohol by som Vás požiadať o Váš občiansky preukaz, prípadne cestovný pas?“ -> H1, H2 alebo H3

„ Pán Břínko, Vaša izba je pripravená. Mohol by som Vás požiadať o Váš občiansky preukaz, prípadne cestovný pas?“ -> H1, H2 alebo H3

„ Pane Břínku, Vaša rezervácia dvojlôžkovej izby na 3 noci je v poriadku v hotelovom systéme. Mohol by som Vás požiadať o Váš občiansky preukaz, prípadne cestovný pas?“ -> H1, H2 alebo H3

C2 – „Rezervácia je na meno Tomáš Břínek.“

„Pane Břínku, Vašu rezerváciu na dnešný dátum som v systéme nenašiel. Mohol by som Vás požiadať o potvrdenie rezervácie?“ -> D1, D2

„Vaša rezervácia v systéme nie je. Nebudete mať pri sebe nejaké potvrdenie?“ > D1, D2

„Pane Břínku, Vašu rezerváciu som v hotelovom systéme nenašiel. Bohužiaľ Vás



nebudem môcť ubytovať.“ – X

C3 – „Rezervácia je na meno Tomáš Břínek.“

„Pane Břínku, Vašu rezerváciu máme evidovanú na iný dátum. Môžem sa však

pozrieť, či pre Vás nebudem mať voľnú inú izbu, súhlasíte?“ -> E, F alebo G

„Pane Břínku, Vašu rezerváciu na dnešný dátum som v hotelovom systéme nenašiel.

Bohužiaľ Vás nebudem môcť ubytovať.“ – X

D1 – „Moment, hneď Vám potvrdenie ukážem. Tu ho mám, vidíte?“

„Ďakujem, pán Břínko, za predložené potvrdenie rezervácie. Bohužiaľ sme Vašu rezerváciu nezaevidovali v našom systéme. Môžem Vás požiadať o strpenie, aby som overil dostupnosť Vami požadovaných služieb?“ - E, F alebo G

D2 – „Moment, hneď Vám potvrdenie ukážem. Tu ho mám, vidíte?“

„Pane Novák, Vaša rezervácia je bohužiaľ na iný ako dnešný dátum. Môžem sa však pozrieť, či pre Vás nebudem mať voľnú inú izbu, súhlasíte?“ -> E, F alebo G

„Pane Novák, Vaša rezervácia je na iný dátum. Nemôžem Vás ubytovať.“ > X

E – „Dobre, počkám teda.“

„Pane Břínku, veľmi sa ospravedlňujem za mierne zdržanie s vybavovaním Vašej rezervácie. Mám pre Vás pripravenú dvojlôžkovú izbu. Môžem Vás požiadať o doklad totožnosti, aby som Vás mohol registrovať?“ -> H1, H2 alebo H3

„Pane Břínku, veľmi sa ospravedlňujem za mierne zdržanie s vybavovaním Vašej rezervácie. Mám pre Vás pripravenú dvojlôžkovú izbu. Rád by som Vám ponúkol exekutívnu kategóriu izby za príplatok 150 Kč.“ -> E1 alebo E2

E1 – „Ďakujem, ale bude mi plne stačiť kategória, ktorú mám zarezervovanú.“

„Dobre, môžem Vás požiadať o doklad totožnosti, aby som Vás mohol registrovať?“ ->

H1, H2 alebo H3

E2 – „Ďakujem Vám za ponuku, rád ju využijem.“

„Skvelé, pripravíme pre Vás exekutívnu izbu. Môžem Vás požiadať o doklad totožnosti, aby som Vás mohol registrovať?“ -> H1, H2 alebo H3

F – „Dobre, počkám teda.“

„Pane Břínku, veľmi sa ospravedlňujem za mierne zdržanie s vybavovaním Vašej rezervácie.

Mám pre Vás pripravenú dvojlôžkovú izbu. Môžem Vás požiadať o doklad totožnosti, aby som Vás mohol registrovať?“ -> H1, H2 alebo H3

„Pane Břínku, veľmi sa ospravedlňujem za mierne zdržanie s vybavovaním Vašej rezervácie.

Mám pre Vás pripravenú XX izbu. Rád by som Vám ponúkol exekutívnu kategóriu izby za príplatok 150 Kč.“ -> E1 alebo E2

„Pane Břínku, bohužiaľ Vami požadovaná izba nie je dostupná. Môžem vám však ponúknuť úplne bez príplatku exekutívnu izbu.“ -> E1

G - „Dobre, počkám teda.“

„Pane Břínku, veľmi sa ospravedlňujem, ale nemáme žiadne voľné kapacity.“ > X

„Pane Břínku, veľmi sa ospravedlňujem, ale nemôžem Vám ponúknuť žiadnu izbu.

Bohužiaľ sme plne obsadení. Môžem Vám však ponúknuť ubytovanie v našom partnerskom hoteli.“ > X

H1 – „Určite, tu máte môj občiansky preukaz.“

„Ďakujem, v priebehu niekoľkých okamihov vykonám Vašu registráciu.“ -> J

„Ďakujem Vám, pán Břínko, v priebehu niekoľkých okamihov vykonám Vašu registráciu.

Požiadam Vás o pár okamihov strpenia.“ > J

„Ďakujem Vám.“ > J

H2 – „Určite, tu máte môj vodičský preukaz.“

„Bohužiaľ Vás nemôžem ubytovať na základe Vášho vodičského oprávnenia. Budem od Vás potrebovať iný doklad totožnosti, napríklad občiansky preukaz, prípadne cestovný pas.“ -> H1 alebo H3

„Ďakujem, v priebehu niekoľkých okamihov vykonám Vašu registráciu.“ -> J

H3 – „Všetky údaje som vyplnil už počas rezervácie, nerozumiem, prečo by som Vám mal dávať ešte ďalšie údaje alebo občiansky preukaz.“

„Pane Břínku, bez Vášho platného dokladu totožnosti Vás bohužiaľ nebudem môcť ubytovať v našom ubytovacom zariadení.“ > H1, I

„Pane Břínku, bez Vášho občianskeho preukazu Vás nemôžem ubytovať. Vašu rezerváciu v zruším podľa platných storno podmienok.“ > X

„Pane Břínku, celú situáciu nejako vymyslíme. Prípadné údaje doplníme

alternatívnym spôsobom.“ > J

I – „Naozaj Vám nedám svoj občiansky preukaz. Všetko som Vám už povedal.“

„Pane Břínku, bohužiaľ Vás nebudem môcť bez platného osobného dokladu ubytovať.

Vašu rezerváciu v zruším podľa platných storno podmienok.“ > X

„Pane Břínku, celú situáciu nejako vymyslíme. Prípadné údaje doplníme alternatívnym spôsobom.“ > J

J – „Počkám teda, až si všetko dáte do počítača.“

„Ďakujem, tu Vám vraciam Váš doklad totožnosti. Poprosím Vás ešte o kontrolu Vašich údajov a tiež podpis registračnej karty vpravo dole.“ ->K

„Pane Břínku, tu Vám vraciam Váš doklad totožnosti. Požiadam Vás ešte o kontrolu Vašich údajov, prípadne ich potvrdenie vpravo dole.“ > K

„Tu Vám vraciam Vašu občianku. Podpíšte mi prosím ešte registračnú kartu vpravo dole.“ > K

K – „Všetko je v poriadku, tu Vám vraciam všetko podpísané.“

„Ďakujem za potvrdenie Vašich údajov. Tu je Váš kľúč od izby.“ ->L

„Ďakujem za potvrdenie Vašich údajov, môžem Vám ponúknuť „ďalšie služby“, prípadne Vám poskytnúť ďalšie informácie? – M

M – „Nie, ďakujem, to je všetko.“

„Pane Břínku, ďalšie služby, prípadne informácie budete mať možnosť využiť počas Vášho pobytu.“ > L

„Keby ste čokoľvek potrebovali, neváhajte sa na mňa obrátiť.“ > L

L – „Ešte raz ďakujem.“

„Dovidenia, pán Břínka.“ - X

„Pane Břínku, prajem Vám príjemný pobyt. V prípade potreby sa na mňa neváhajte obrátiť s akoukoľvek prosbou. Prajem Vám príjemný pobyt.“ - X