

# Komunikácia s klientom po jeho odchode

## Komunikačný scenár pre viac účastníkov tréningu

---

Komunikácia s klientom nekončí jeho odhlásením z pobytu a nutné ju rozvíjať v rámci riadenia vzťahov so zákazníkmi, zberu spätnej väzby, prípadne oslovenia klientov pre opakovanú návštevu ubytovacieho zariadenia. V náhodných prípadoch môže byť komunikácia zameraná aj na informácie týkajúce sa hosťovho pobytu, a to v prípade neuhradenia časti hotelového účtu, dodatočného naťaženia nepriznanej konzumácie z minibaru, prípadne aj zabudnutia vecí na hotelovej izbe. Modelový scenár sa zameriava na komunikáciu s klientom, ktorý na svojej izbe zabudol príslušenstvo svojho notebooku. Hodnota zabudnutých predmetov presahuje čiastku 2000 Sk, a preto sa klient snaží získať toto vybavenie späť.

### Ciele scenáre

Pracovník FO zlepšuje svoje verbálne zručnosti, je schopný reagovať na náhodné situácie a požiadavky zo strany klientov.

- Pracovník FO zlepšuje svoju komunikáciu s ďalšími pracovníkmi ubytovacieho zariadenia.
- Pracovník zlepšuje svoje schopnosti práce s PMS.
- Pracovník vie vyhľadať vhodné riešenie a toto komunikovať s klientom.

### Hlavný aktéri

- Pracovník Front-Office.
- Klient, ktorý má telefonické požiadavky na pracovníka FO.

### Ďalší aktéri

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

### Základné nastavenie scenáre

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 recepcie. Okrem technického vybavenia je vybavený aj štandardmi komunikácie s klientom, prípadne vnútropodnikovej komunikácie. Ďalej je oboznámený s procesom spojeným s evidenciou a vypradávaním strát a nálezov.

### **Modifikácie scenára, ktoré môžu ovplyvniť jeho priebeh**

- Pracovník FO vybavuje požiadavku ďalšieho z klientov a nie je schopný odpovedať na telefonický hovor.
- Klient je veľmi agresívny, pretože nie je možné kontaktovať pracovníkov ďalších oddelení. Samotné riešenie problému tak nie je možné.
- Klient obviňuje pracovníka FO zo zatajenia nálezu.

### **Zadanie pre pracovníka Front-Office**

Pracujete na FO ubytovacieho zariadenia. Počas svojej práce komunikujete nielen s ubytovanými klientmi, ale aj klientmi, ktorí majú záujem o ubytovanie. Rovnako ste pripravený na komunikáciu s klientmi po ich odchode, teda dodatočné riešenie prípadných nejasností. V rámci komunikácie po odchode je potrebné dbať na zvýšenú opatrnosť týkajúcu sa zdieľania osobných údajov, prípadne detailov o klientoch a ich pobytoch. Rešpektuje citlivosť osobných údajov a základné pravidlá nielen telefonické komunikácie. Rovnako poznáte interné postupy spojené s dodatočným účtovaním poplatkov klientov, prípadne správu strát a nálezov.

### **Zadanie pre študenta v roli klienta**

Ste zákazník, ktorý v minulosti realizoval svoj pobyt v danom ubytovacom zariadení. Počas svojho pobytu ste ubytovacie zariadenie využívali nielen na spánok a stravovanie, ale aj ako mobilnú kanceláriu. Intenzívne ste teda využívali vlastný notebook a ďalším kancelárskym vybavením. Pri odchode zostala časť vybavenia v hotelovej izbe. Chýbajúceho vybavenia ste si všimol s odstupom, a preto sa obraciate na styčné miesta, v ktorých mohlo dôjsť k strate. Hlavným cieľom je získanie daného vybavenia späť.

Možné varianty - typy klientov:

- Klient s chybou rečí, prípadne nejasným vyjadrovaním.
- Pokojný klient.
- Netrzeplivý klient.

### **Zadanie pre hodnotiteľa**

Ďalší účastníci vzdelávacej akcie, tréningu pracovníkov FO, sa zameriavajú na hodnotenie realizácie 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
- Preklientský prístup
- Pohotovosť
- Realizácia doplnkového predaja
- Rozvoj interakcie (doplňujúce otázky)
- Úvod a záver interakcie

Verbálny prejav

- Optimálne tempo
- 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.

# Zabudnutý predmet v izbe

## Komunikačný scenár pre samoštúdium

### Vymedzenie kontextu komunikačného scenára

Pracovník FO je na hotelovej recepcii a má k dispozícii PC s prístupom k internetu a hotelovému PMS (v hotelovom PMS je verne vedená evidencia hostí a izbových účtov). Rovnako má k dispozícii všetky ďalšie technológie, a to platobný terminál, tlačiareň a ďalšie. Mimo štandardného vybavenia je pracovník FO vybavený štandardmi interakcie s klientom. Hlavným cieľom zo strany klienta je spätné získanie zabudnutého vybavenia. Pracovník FO sa snaží maximalizovať spokojnosť klienta, prípadne sa s ním dohodnúť na vhodnom riešení celej situácie.

### Modelový dialóg

**A** – Na recepcii hotela zvoní telefón.

☒ „Dobrý deň, Hotel Praha, pri telefóne Martin Salaba, ako Vám môžem pomôcť?“ > B1

☒ „Dobrý deň, ako Vám môžem pomôcť?“ > B2

☒ „Dobrý deň!“ > B2

**B1** – „Dobrý deň, volám sa Roman Novák. Na začiatku týždňa som u Vás býval a s najväčšou pravdepodobnosťou som vo svojej izbe zabudol príslušenstvo k svojmu notebooku.“

- „Pán Novák, mohol by som Vás požiadať o dátum Vášho pobytu, prípadne ďalšie detaily, aby som mohol Vašu rezerváciu nájsť?“ > C
- „Kedy presne ste boli v našom hoteli ubytovaný?“ > C

**B2** – „Dobrý deň, dovolali sme sa do hotela Praha?“ • „Dovolali ste sa do hotela Praha, ako Vám môžem pomôcť?“ > B1 alebo X1

- „Veľmi sa ospravedlňujem, dovolali ste sa do hotela Praha, moje meno je Martin Salaba, ako Vám môžem pomôcť?“ > B1
- „Do hotela Praha.“ > B1 alebo X1
- X1 – Klient ukončuje komunikáciu.

**C** – „Býval som u Vás od 14. 5. 2022, na izbe 201.“

- „Pán Novák, požiadam Vás o chvíľku strpenia, overím, či kolegovia nenechali pri Vašej rezervácii poznámku o zabudnutom vybavení.“ > D1, D2
- „Pán Novák, overím, či nemám pri Vašej rezervácii poznámku o zabudnutom vybavení.“ > D1, D2

**D1** – „Ďakujem Vám za ochotu, určite počkám.“

- „Pán Novák, bohužiaľ som pri Vašej rezervácii nenašiel poznámku o zabudnutom vybavení. Bohužiaľ sme ho nenašli a nikto jej nález nehlásil. Môžem pre Vás urobiť niečo iné?“ > X1
- „Pán Novák, bohužiaľ som pri Vašej rezervácii nenašiel poznámku o zabudnutom vybavení. Môžem však overiť jeho prípadné uloženie v stratách a nálezoch, prípadne u našich chybných. Mohol by som Vás požiadať o bližšiu špecifikáciu?“ > E1



- „Pán Novák, bohužiaľ som pri Vašej rezervácii nenašiel poznámku o zabudnutom vybavení. Bohužiaľ sme ho nenašli a nikto jej nález nehlásil. Mohol by som Vás požiadať o bližšiu špecifikáciu tohto vybavenia a kontaktné údaje, aby som Vás mohol v prípade nálezu Vášho adaptéra kontaktovať?“ > E2

D2 – „Ďakujem Vám za ochotu, určite počkám.“

- „Pane Novák, príslušenstvo k Vášmu notebooku bolo nájdené v izbe pri jeho upratovaní. Máte možnosť si ho vyzdvihnú osobne, prípadne ho budete chcieť zaslať?“ – G1,G2
  - „Pane Novák, príslušenstvo k Vášmu notebooku bolo nájdené v izbe pri jeho upratovaní. Pokiaľ si ho budete chcieť vyzdvihnú, bude pre Vás pripravené na hotelovej recepcii.“ > G1, G2

E1 – „Išlo o bezdrôtovú myš a klávesnicu Lenovo s USB-C koncovkou.“

- „Ďakujem Vám za presnejšiu špecifikáciu. Všetko som si poznačil. Požiadam Vás o chvíľku strpenia, overím všetko u kolegov.“ > F1, F2
  - „Ďakujem, všetko som si poznamenal. Overím všetko u kolegov. Dajte mi prosím chvíľku.“ > F1, F2

E2 – „Išlo o bezdrôtovú myš a klávesnicu Lenovo s USB-C koncovkou. Môžete ma kontaktovať na tomto telefónnom čísle, prípadne na maile pri mojej rezervácii.“

- „Pane Novák, ďakujem Vám za kontaktné údaje. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ – X1
- „Pán Novák, ďakujem Vám za kontaktné údaje. V prípade nájdenia Vášho vybavenia Vás budeme kontaktovať na telefónnom čísle, prípadne elektronickou poštou. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ > X

F1 – „Ďakujem Vám za ochotu, verím, že ho niekto z Vašich kolegov našiel.“

- „Pán Novák, príslušenstvo k Vášmu notebooku bolo nájdené v izbe pri jeho upratovaní. Máte možnosť si ho vyzdvihnú osobne, prípadne ho budete chcieť zaslať?“ – G1,G2
- „Pane Novák, príslušenstvo k Vášmu notebooku bolo nájdené v izbe pri jeho upratovaní. Ak si ho budete chcieť vyzdvihnú, bude pre Vás pripravený na hotelovej recepcii.“ > G1, G2

F2 – „Ďakujem Vám za ochotu, verím, že ho niekto z Vašich kolegov našiel.“

- „Pane Novák, ďakujem Vám za strpenie, bohužiaľ ani kolegovia spomínané vybavenie nenašli. Mohol by som Vás požiadať o preferované kontaktné údaje pre prípadný kontakt pri nájdení?“ > E2
- „Pán Novák, bohužiaľ sme Vaše vybavenie nenašli. Môžem pre Vás urobiť niečo iné?“ – X1

G1 – „Veľmi ďakujem. Som rád, že sa príslušenstvo našlo. Rád by som si ho vyzdvihla v hoteli, budem mať cestu okolo.“

- „Skvelé, predmety pre Vás budú pripravené na v stratách a nálezoch v lobby hoteli.“ > X2
- „Vybavenie pre Váš bude, pán Novák, pripravené v stratách a nálezoch . Poznámku o jeho vyzdvihnutí som urobil aj do Vašej rezervácie. Po príchode môžete poprosiť vydanie adaptéra mojich kolegov v lobby hoteli. Prineste si so sebou prosím Váš občiansky preukaz, aby sme mohli odovzdanie zdokumentovať. > X2

G2 – „Veľmi ďakujem. Som rád, že sa vybavenie našlo. Bohužiaľ sa k Vám do hotela dohľadnej dobe nedostanem. Bolo by možné mi ho poslať poštou?“

- „Samozrejme, pán Novák, mohol by som Vás požiadať o kontaktnú adresu, na ktorú Vám adaptér zašleme?“ > H
- „Pane Novák, mohol by som Vás požiadať o kontaktnú adresu, na ktorú Vám adaptér zašleme ? Rád by som Vás tiež upozornil, že Vám adaptér pošleme na dobierku, budete teda hradiť prepravenie náklady.“ > H

H – „Moja adresa je Kupkova 723/9, Praha-Kolovraty.

- „Adaptér odovzdám kolegom, vrátane kontaktnej adresy, na ktorú bude tento zaslaný. Môžem pre vás urobiť niečo ďalšie?“ > X2

X2 – „Veľmi vám ďakujem za pomoc a ústretovosť. Dovidenia.“

- „Pane Novák, keby ste potrebovali čokoľvek ďalšie, neváhajte sa na mňa, prípadne na kohokoľvek z mojich kolegov obrátiť. Prajem Vám pekný deň. Na počutú.
- „Na počutá, pán Novák.“

## Zabudnutý predmet na izbe

---

### Komunikační scenár pre samoštúdium - vyhodnotenie

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

- ZELENÁ označuje vhodnú variantu odpovede na požiadavku klienta s ohľadom na štandardy komunikácie a práce na pozícii front office agent/recepčnej.
- ORANŽOVÁ označuje odpovede, ktoré sú z pohľadu klienta akceptovateľné, avšak je možné tieto v rámci komunikačného štandardu zlepšiť. Voľba tejto odpovede poskytuje možnosť na tréning mäkkých zručností na 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. Jedná sa 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** – Na recepcii hotela zvoní telefón.

☒ „Dobrý deň, Hotel Praha, pri telefóne Martin Salaba, ako Vám môžem pomôcť?“ > B1

☒ „Dobrý deň, ako Vám môžem pomôcť?“ > B2

☒ „Dobrý deň!“ > B2

**B1** – „Dobrý deň, volám sa Roman Novák. Na začiatku týždňa som u Vás býval a s najväčšou pravdepodobnosťou som vo svojej izbe zabudol príslušenstvo k svojmu notebooku.“

- „Pane Novák, mohol by som Vás požiadať o dátum Vášho pobytu, prípadne ďalšie detaily, aby som mohol Vašu rezerváciu nájsť?“ > C
- „Kedy presne ste boli v našom hoteli ubytovaný?“ > C

**B2** – „Dobrý deň, dovolal sme sa do hotela Praha?“ • „Dovolali ste sa do hotela Praha, ako Vám môžem pomôcť?“ > B1 alebo X1

- „Veľmi sa ospravedlňujem, dovolali ste sa do hotela Praha, moje meno je Martin Salaba, ako Vám môžem pomôcť?“ > B1

☒ „Do hotelu Praha.“ > B1 alebo X1

X1 – Klient ukončuje komunikáciu.

**C** – „Býval som u Vás od 14. 5. 2022, na izbe 201.“

- „Pán Novák, požiadam Vás o chvíľku strpenia, overím, či kolegovia nenechali pri Vašej rezervácii poznámku o zabudnutom vybavení.“ > D1, D2

- „Pán Novák, overím, či nemám pri Vašej rezervácii poznámku o zabudnutom vybavení“. > D1, D2

D1 – „Ďakujem Vám za ochotu, určite počkám.“

- „Pán Novák, bohužiaľ som pri Vašej rezervácii nenašiel poznámku o zabudnutom vybavení. Bohužiaľ sme ho nenašli a nikto jej nález nehlásil. Môžem pre Vás urobiť niečo iné?“ > X1
- „Pán Novák, bohužiaľ som pri Vašej rezervácii nenašiel poznámku o zabudnutom vybavení. Môžem však overiť jeho prípadné uloženie v stratách a nálezoch, prípadne u našich chybných. Mohol by som Vás požiadať o bližšiu špecifikáciu?“ > E1
- „Pán Novák, bohužiaľ som pri Vašej rezervácii nenašiel poznámku o zabudnutom vybavení. Bohužiaľ sme ho nenašli a nikto jej nález nehlásil. Mohol by som Vás požiadať o bližšiu špecifikáciu tohto vybavenia a kontaktné údaje, aby som Vás mohol v prípade nálezu Vášho adaptéra kontaktovať?“ > E2

D2 – „Ďakujem Vám za ochotu, určite počkám.“

- „Pán Novák, príslušenstvo k Vášmu notebooku bolo nájdené v izbe pri jeho upratovaní. Máte možnosť si ho vyzdvihnú osobne, prípadne ho budete chcieť zaslať?“ – G1,G2
- „Pán Novák, príslušenstvo k Vášmu notebooku bolo nájdené v izbe pri jeho upratovaní. Pokiaľ si ho budete chcieť vyzdvihnú, bude pre Vás pripravené na hotelovej recepcii.“ > G1, G2

E1 – „Išlo o bezdrôtovú myš a klávesnicu Lenovo s USB-C koncovkou.“

- „Ďakujem Vám za presnejšiu špecifikáciu. Všetko som si poznačil. Požiadam Vás o chvíľku strpenia, overím všetko u kolegov.“ > F1, F2
- „Ďakujem, všetko som si poznamenal. Overím všetko u kolegov. Dajte mi prosím chvíľku.“ > F1, F2

E2 – „Išlo o bezdrôtovú myš a klávesnicu Lenovo s USB-C koncovkou. Môžete ma kontaktovať na tomto telefónnom čísle, prípadne na maile pri mojej rezervácii.“

- „Pán Novák, ďakujem Vám za kontaktné údaje. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ – X1
- „Pán Novák, ďakujem Vám za kontaktné údaje. V prípade nájdenia Vášho vybavenia Vás budeme kontaktovať na telefónnom čísle, prípadne elektronickou poštou. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ > X

F1 – „Ďakujem Vám za ochotu, verím, že ho niekto z Vašich kolegov našiel.“

- „Pán Novák, príslušenstvo k Vášmu notebooku bolo nájdené v izbe pri jeho upratovaní. Máte možnosť si ho vyzdvihnú osobne, prípadne ho budete chcieť zaslať?“ – G1,G2
- „Pán Novák, príslušenstvo k Vášmu notebooku bolo nájdené v izbe pri jeho upratovaní. Ak si ho budete chcieť vyzdvihnú, bude pre Vás pripravený na hotelovej recepcii.“ > G1, G2

F2 – „Ďakujem Vám za ochotu, verím, že ho niekto z Vašich kolegov našiel.“

- „Pán Novák, ďakujem Vám za strpenie, bohužiaľ ani kolegovia spomínané vybavenie nenašli. Mohol by som Vás požiadať o preferované kontaktné údaje pre prípadný kontakt pri nájdení?“ > E2
- „Pán Novák, bohužiaľ sme Vaše vybavenie nenašli. Môžem pre Vás urobiť niečo iné?“ – X1



G1 – „Veľmi ďakujem. Som rád, že sa príslušenstvo našlo. Rád by som si ho vyzdvihla v hoteli, budem mať cestu okolo.“

- „Skvelé, predmety pre Vás budú pripravené na v stratách a nálezoch v lobby hoteli.“ > X2
- „Vybavenie pre Váš bude, pán Novák, pripravené v stratách a nálezoch . Poznámku o jeho vyzdvihnutí som urobil aj do Vašej rezervácie. Po príchode môžete poprosiť vydanie adaptéra mojich kolegov v lobby hoteli. Prineste si so sebou prosím Váš občiansky preukaz, aby sme mohli odovzdanie zdokumentovať. > X2

G2 – „Veľmi ďakujem. Som rád, že sa vybavenie našlo. Bohužiaľ sa k Vám do hotela dohľadnej dobe nedostanem. Bolo by možné mi ho poslať poštou?“

- „Samozrejme, pán Novák, mohol by som Vás požiadať o kontaktnú adresu, na ktorú Vám adaptér zašleme?“ > H
- „Pán Novák, mohol by som Vás požiadať o kontaktnú adresu, na ktorú Vám adaptér zašleme ? Rád by som Vás tiež upozornil, že Vám adaptér pošleme na dobierku, budete teda hradiť prepravenie náklady.“ > H

H – „Moja adresa je Kupkova 723/9, Praha-Kolovraty.

- „Adaptér odovzdám kolegom, vrátane kontaktnej adresy, na ktorú bude tento zaslaný. Môžem pre vás urobiť niečo ďalšie?“ > X2

X2 – „Veľmi vám ďakujem za pomoc a ústretovosť. Dovidenia.“

- „Pán Novák, keby ste potrebovali čokoľvek ďalšie, neváhajte sa na mňa, prípadne na kohokoľvek z mojich kolegov obrátiť. Prajem Vám pekný deň. Dovoľtia.
- „Dovoľtia, pán Novák.“