

# Komunikácia s klientom počas jeho pobytu

## Modelový scenár 2 – riešenie problému s klimatizáciou

---

### Komunikačný scenár pre viacerých účastníkov tréningu

Počas pobytu klienta môže dochádzať k početnej vzájomnej interakcii s pracovníkmi FO. V priebehu pobytu klienta je nutné dbať na zvýšenie pozornosti požiadavkám klientov, pretože ich naplnené významnou mierou zvyšuje ich spokojnosť. Priebežný servis a komunikácia s klientom má taktiež preventívny charakter, kedy je možné eliminovať čiastkovú nespokojnosť bez vážnych dopadov na spokojnosť klienta. V rámci tohto scenára sú ponúknuté dve modelové situácie, ktoré je možné analogicky využiť pri riešení širšej škály požiadaviek zo strany klienta. Tento modelový scenár je zameraný na riešenie problému s klimatizáciou s možnosťou sťahovania klienta.

#### Ciele scenára

- 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.

#### Hlavní 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.

#### Základní nastavení scénáře

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. Mimo základné štandardy je pracovník FO vybavený znalosťami o ponúkaných produktoch,

prípadne službách, ktoré sú ubytovacím zariadením sprostredkované. Rovnako má pracovník FO aktuálne informácie o destinácii, v ktorej sa ubytovacie zariadenie nachádza

### **Modifikácie modelových situácií**

- Klient je nespokojný s poskytovanými službami.
- Klient odmieta sťahovanie.
- Klient žiada refundáciu.
- Klient chce ukončiť svoj pobyt.

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

Pracujte na FO ubytovacieho zariadenia. Počas svojej práce komunikujete nielen s ubytovanými klientmi, ale aj klientmi, ktorí majú záujem o ubytovanie. V priebehu pobytu klienta sa snažíte nielen maximalizovať spokojnosť zákazníkov, ale aj výnosy z jednotlivých rezervácií aktívnym používaním nástrojov cross-sellingu a dodatočného priameho predaja. V priebehu pobytu ste pripravení na riešenie krízových situácií.

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

Ste zákaznik, ktorý je ubytovaný v hoteli s klimatizovanými miestnosťami. Ubytovali ste sa v priebehu letných mesiacov, a preto požaduje perfektné fungovanie klimatizácie. Druhý deň Vášho pobytu prestane klimatizácia na izbe fungovať a priestor sa stáva neobývateľným. Po raňajkách priamo konfrontujete pracovníka FO s požiadavkou na riešenie celej situácie.

Možné varianty - typy klientov:

- Klient s chybou reči, 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.

# Komunikácia s klientom počas jeho pobytu

## Modelový scenár 2 - riešenie problému s klimatizáciou

---

### 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 pracovníka FO je uspokojenie potrieb klientov. Zo strany zákazníka sa jedná o získanie prehľadu o možnostiach dopravy do vopred zvoleného turistického cieľa.

#### Modelový dialóg

**A** – Na hotelovú recepciu prichádza ubytovaný hosť

- „Dobrý deň, pán Novák. Ako sa dnes máte? Ako Vám môžem pomôcť?“ - B
- „Dobrý deň. Ako Vám môžem pomôcť?“ – B
- „...“ (klient oslovuje pracovníka FO ako prví) – B

**B** – „Dobrý deň. Potrebujem pomôcť. Na mojej izbe nefunguje klimatizácia a vzhľadom na vonkajšie teploty je moja izba neobývateľná.“

• „Pane Novák. Ospravedlňujem sa za vzniknutú situáciu. Mohli by ste mi prosím povedať, kedy prestala klimatizácia fungovať, prípadne ak ste si nevšimol niečo neobvyklé? Pokúsím sa všetko čo najrýchlejšie vyriešiť.“ – C

• “Ospravedlňujem sa za vzniknutú situáciu. Kedy Vám prestala klimatizácia fungovať? Nestalo sa niečo neobvyklé?” – C

• “Kedy prestala klimatizácia fungovať? Nestalo sa niečo divné?” – C

**C** – „Nič neobvyklé sa nestalo. Ráno som chcel klimatizáciu prenastaviť, ale tá už nereagovala a zostala vypnutá.“

• „Pane Novák, ďakujem za špecifikáciu, môžem Vás požiadať o strpenie? Kontaktujem kolegov z technického úseku, ktorí vykonajú kontrolu klimatizácie na Vašej izbe, prípadne sa s nimi dohodnem na harmonograme ďalších krokov.“ – D1

• „Dobre, zavolám na technické oddelenie a uvidíme, čo sa dá robiť.“ – D1

• „Pane Novák, kontaktujem kolegov z technického oddelenia a dohodnem sa s nimi na kontrole klimatizácie na Vašej izbe.“ – D1

**D** – „Dobre, počkám teda.“ – Klient čaká na odozvu od pracovníka FO, ktorý kontaktoval technické oddelenie, ktoré obratom preverí technický stav klimatizácie. 5 ???????

- “Pán Novák, kolegovia z technického oddelenia sa na to ihneď pozerú. Môžem vám dať vedieť, až od nich budem mať nejaké informácie? Potom sa dohodneme na ďalšom postupe.” - E
- “Pán Novák, kolegovia Vám klimatizáciu na izbe obratom skontrolujú. Môžem Vás požiadať o strpenie? Prípadne Vás kontaktovať, keď budeme vedieť viac? Následne by sme sa dohodli na ďalšom postupe.” – E
  - “Kolegovia sa na klimatizáciu pozerú. Ako budem vedieť viac, dohodneme sa na ďalšom postupe.” - E
  - “Pane Novák, kolegovia sa na klimatizáciu vo Vašej izbe obratom pozerú a všetko skontrolujú. Môžem Vám v medzichase ponúknuť kávu, prípadne drobné občerstvenie v našom lobby bare? Ako budem mať viac informácií, dám Vám vedieť a dohodneme sa na ďalšom postupe.” – F

E – „Dobre, moje telefónne číslo máte, až budete vedieť viac, dajte mi vedieť.“ – Klient odchádza z FO a očakáva telefonát s informáciou o stave klimatizácie. Pracovník FO vpisuje informáciu o poruche do rezervácie pána Nováka – následne dostáva informáciu o kontrole klimatizácie – všetko už funguje, bolo treba vymeniť baterky ovládača a skontrolovať funkčnosť celého systému.

- „Dobrý deň, pán Novák, kolegovia z technického oddelenia skontrolovali Vašu klimatizáciu, ktorá je teraz plne funkčná.“ – G
- „Dobrý deň, pán Novák, tu Jaromír Nejedlý, recepcia hotela International. Volám Vám vo väzbe na kontrolu klimatizácie na Vašej izbe. Kolegovia všetko preverili a klimatizácia je opäť plne funkčná.“ – G
- „Dobrý deň, pán Novák, tu Jaromír Nejedlý, recepcia hotela International. Volám Vám vo väzbe na kontrolu klimatizácie na Vašej izbe. Kolegovia všetko preverili a klimatizácia je opäť plne funkčná. Problém bol v diaľkovom ovládači klimatizácie a nastavenia, ktoré bolo treba resetovať.“ – G
- „Dobrý deň, volám Vám ohľadom tej klimatizácie. Kolegovia všetko skontrolovali a už všetko funguje tak, ako má.“ – G

F – „Veľmi Vám ďakujem, rád si dám kávu a počkám, až budete vedieť viac.“ – Pracovník FO sprevádza klienta do lobby baru a odovzdáva informáciu obsluhu lobby baru. Pracovník FO vpisuje informáciu o poruche do rezervácie pána Nováka – následne dostáva informáciu o kontrole klimatizácie – všetko už funguje, bolo treba vymeniť baterky ovládača a skontrolovať funkčnosť celého systému.

- “Pán Novák, práve som dostal správu od kolegov z technického oddelenia, ktorí skontrolovali stav klimatizácie na Vašej izbe. Tá už plne funguje. Problém bol v nastavení, ktoré bolo potrebné resetovať. Kolegovia tiež vymenili batérie v diaľkovom ovládači klimatizácie. Ďakujem Vám za trpezlivosť, teraz už môžete svoju izbu opäť využiť.” – G
- „Pane Novák, klimatizácia už plne funguje. Kolegovia upravili jej nastavenia a skontrolovali aj diaľkové ovládanie. Ďakujem Vám za trpezlivosť. Teraz už môžete svoju izbu opäť naplno využiť.” – G
- „Pán Novák, práve som dostal správu od kolegov z technického oddelenia. Klimatizácia už plne funguje. Ďakujem Vám za trpezlivosť.” – G

G – „Ďakujem Vám za správu a kontrolu klimatizácie.“

„Nemáte zač, pán Novák. Ak by ste chceli, mohol by som požiadať kolegu, ktorý by Vám ukázal, ako sa dá klimatizácia ovládať aj bez diaľkového ovládania.“ – K

- „Nemáte zač, pán Novák. Môžem pre Vás urobiť ešte niečo ďalšie.“ - H
- “Nemáte zač. Budete potrebovať niečo ďalšie?” – H
- „Nemáte zač, pán Novák.“ – I

H – „Nie, ďakujem Vám za vyriešenie celého problému.“

• “Keby ste potrebovali čokoľvek ďalšie, neváhajte sa na mňa, prípadne kohokoľvek z mojich kolegov obrátiť.” - Aj

- “Nemáte zač.” – I

I – „Dovidenia“

- „Dovidenia, pán Novák.“ - X
- “Dovidenia.” – X
- “...” X

K – „Ďakujem, to by ste boli láskavý. Ak som urobil nejakú chybu, asi by bolo lepšie, keby mi niekto ukázal, ako klimatizáciu správne ovládať.“

- „Dobre, môžem Vás organizovať o strpení? Kontaktujem kolegu a dohovorím sa s ním, že by sa za Vami zastavil na izbe.” – L
- “Dobre, môžem Vás organizovať o strpení? Kontaktujem kolegu a dohovorím sa s ním, že by sa za Vami zastavil na izbe. Máte nejaký preferovaný čas?” – M
- “Dobre, zavolám kolegom, ktorí sa za Vami zastavia na izbe a všetko Vám ukážu.” – L

L – „Dobre, budem na svojej izbe“

- “Môžem pre Vás urobiť ešte niečo ďalšie, pán Novák?” – H
- “Budete potrebovať niečo ďalšie?” – H
- “Dobre, vybavím to kolegom.” – Aj

M – „Ďakujem, ale budem na svojej izbe. Nemám v pláne nič ďalšie. Ideálne by bolo, keby sa mohli zastaviť obratom.“

- „Pane Novák, zavolám kolegom, ktorí sa u Vás obratom zastavia. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?” – H
- „Pán Novák, kolegovia sa u Vás obratom zastavia. V prípade, že by nemohli, prípadne sa zdržali, zavolám Vám, aby sme Vás zbytočne nezdržovali. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?” - H
- „Dobre, dohovorím sa s kolegami a všetko zrealizujeme.” – Aj

X – Klient odchádza z recepcie.



## Komunikácia s klientom počas jeho pobytu – modelový scenár 2 – riešenie problému s klimatizáciou

### 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 hotelovú recepciu prichádza ubytovaný hosť

- „Dobrý deň, pán Novák. Ako sa dnes máte? Ako Vám môžem pomôcť?“ - B
- „Dobrý deň. Ako Vám môžem pomôcť?“ – B
- „...“ (klient oslovuje pracovníka FO ako prví) – B

**B** – „Dobrý deň. Potrebujem pomôcť. Na mojej izbe nefunguje klimatizácia a vzhľadom na vonkajšie teploty je moja izba neobývateľná.“

- “ Pán Novák. Ospravedlňujem sa za vzniknutú situáciu. Mohli by ste mi prosím povedať, kedy prestala klimatizácia fungovať, prípadne ak ste si nevšimol niečo neobvyklé? Pokúsím sa všetko čo najrýchlejšie vyriešiť.” - C
- “Ospravedlňujem sa za vzniknutú situáciu. Kedy Vám prestala klimatizácia fungovať? Nestalo sa niečo neobvyklé?” - C
- “Kedy prestala klimatizácia fungovať? Nestalo sa niečo divné?” – C

**C** – „Nič neobvyklé sa nestalo. Ráno som chcel klimatizáciu prenastaviť, ale tá už nereagovala a zostala vypnutá.“



„Pán Novák, ďakujem za špecifikáciu, môžem Vás požiadať o strpenie? Kontaktujem kolegov z technického úseku, ktorí vykonajú kontrolu klimatizácie na Vašej izbe, prípadne sa s nimi dohodneme na harmonograme ďalších krokov.“ – D1

- „Dobre, zavolám na technické oddelenie a uvidíme, čo sa dá robiť.“ – D1
- „Pán Novák, kontaktujem kolegov z technického oddelenia a dohodneme sa s nimi na kontrole klimatizácie na Vašej izbe.“ – D1

D – „Dobre, tu počkám.“ – Klient čaká na odozvu od pracovníka FO, ktorý kontaktoval technické oddelenie, ktoré obratom preverí technický stav klimatizácie.

- „Pán Novák, kolegovia z technického oddelenia sa na to ihneď pozrú. Môžem vám dať vedieť, až od nich budem mať nejaké informácie? Potom sa dohodneme na ďalšom postupe.“ - E
- „Pán Novák, kolegovia Vám klimatizáciu na izbe obratom skontrolujú. Môžem Vás požiadať o strpenie? Prípadne Vás kontaktovať, keď budeme vedieť viac? Následne by sme sa dohodli na ďalšom postupe.“ – E
- „Kolegovia sa na klimatizáciu pozrú. Ako budem vedieť viac, dohodneme sa na ďalšom postupe.“ - E
- „Pán Novák, kolegovia sa na klimatizáciu vo Vašej izbe obratom pozrú a všetko skontrolujú. Môžem Vám v medzičase ponúknuť kávu, prípadne drobné občerstvenie v našom lobby bare? Ako budem mať viac informácií, dám Vám vedieť a dohodneme sa na ďalšom postupe.“ – F

E – „Dobre, moje telefónne číslo máte, až budete vedieť viac, dajte mi vedieť.“ – Klient odchádza z FO a očakáva telefonát s informáciou o stave klimatizácie. Pracovník FO vpisuje informáciu o poruche do rezervácie pána Nováka – následne dostáva informáciu o kontrole klimatizácie – všetko už funguje, bolo treba vymeniť baterky ovládača a skontrolovať funkčnosť celého systému.

- „Dobrý deň, pán Novák, kolegovia z technického oddelenia skontrolovali Vašu klimatizáciu, ktorá je teraz plne funkčná.“ – G
- „Dobrý deň, pán Novák, tu Jaromír Nejedlý, recepcia hotela International. Volám Vám vo väzbe na kontrolu klimatizácie na Vašej izbe. Kolegovia všetko preverili a klimatizácia je opäť plne funkčná.“ – G
- „Dobrý deň, pán Novák, tu Jaromír Nejedlý, recepcia hotela International. Volám Vám vo väzbe na kontrolu klimatizácie na Vašej izbe. Kolegovia všetko preverili a klimatizácia je opäť plne funkčná. Problém bol v diaľkovom ovládači klimatizácie a nastavenia, ktoré bolo treba resetovať.“ – G
- „Dobrý deň, volám Vám ohľadom tej klimatizácie. Kolegovia všetko skontrolovali a už všetko funguje tak, ako má.“ – G

F – „Moc Vám ďakujem, rád si dám kávu a počkám, kým budete vedieť viac.“ – Pracovník FO sprevádza klienta do lobby baru a odovzdáva informáciu obsluhu lobby baru. Pracovník FO vpisuje informáciu o poruche do rezervácie pána Nováka – následne dostáva informáciu o kontrole klimatizácie – všetko už funguje, bolo treba vymeniť baterky ovládača a skontrolovať funkčnosť celého systému.

- “Pán Novák, práve som dostal správu od kolegov z technického oddelenia, ktorí skontrolovali stav klimatizácie na Vašej izbe. Tá už plne funguje. Problém bol v nastavení, ktoré bolo potrebné resetovať. Kolegovia tiež vymenili batérie v diaľkovom ovládači klimatizácie. Ďakujem Vám za trpezlivosť, teraz už môžete svoju izbu opäť využiť.” – G

- „Pane Novák, klimatizácia už plne funguje. Kolegovia upravili jej nastavenia a skontrolovali aj diaľkové ovládanie. Ďakujem Vám za trpezlivosť. Teraz už môžete svoju izbu opäť plne využiť.” – G

- „Pán Novák, práve som dostal správu od kolegov z technického oddelenia. Klimatizácia už plne funguje. Ďakujem Vám za trpezlivosť.” – G

G – „*Ďakujem Vám za správu a kontrolu klimatizácie.*“

- „Nemáte zač, pán Novák. Ak by ste chceli, mohol by som požiadať kolegu ktorý by Vám ukázal, ako sa dá klimatizácia ovládať aj bez diaľkového ovládania.” – K

- „Nemáte zač, pán Novák. Môžem pre Vás urobiť ešte niečo ďalšie.” – H

- “Nemáte zač. Budete potrebovať niečo ďalšie?” – H

- „Nemáte zač, pán Novák.” – I

H – „*Nie, ďakujem Vám za vyriešenie celého problému.*“

“Keby ste potrebovali čokoľvek ďalšie, neváhajte sa na mňa, prípadne kohokoľvek z mojich kolegov obrátiť.” – I

“Nemáte zač.” – I

I – „*Dovidenia*“

“Dovidenia, pán Novák.” – X

“Dovidenia.” – X

“...” X

K – „*Ďakujem, to by ste boli láskavý. Ak som urobil nejakú chybu, asi by bolo lepšie, keby mi niekto ukázal, ako klimatizáciu správne ovládať.*“

- “Dobre, môžem Vás organizovať o strpení? Kontaktujem kolegu a dohovorím sa s ním, že by sa za Vami zastavil na izbe.” – L

- “Dobre, môžem Vás organizovať o strpení? Kontaktujem kolegu a dohovorím sa s ním, že by sa za Vami zastavil na izbe. Máte nejaký preferovaný čas?” – M

- “Dobre, zavolám kolegom, ktorí sa za Vami zastavia na izbe a všetko Vám ukážu.” – L

L – „*Dobre, budem vo svojej izbe*“

- “Môžem pre Vás urobiť ešte niečo ďalšie, pán Novák?” – H

- “Budete potrebovať niečo ďalšie?” – H

- “Dobre, vybavím to kolegom.” – I

M – „*Ďakujem, ale budem na svojej izbe. Nemám v pláne nič ďalšie. Ideálne by bolo, keby sa mohli zastaviť obratom.*“

“Pane Novák, zavolám kolegom, ktorí sa u Vás obratom zastavia. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?” – H

- „Pán Novák, kolegovia sa u Vás obratom zastavia. V prípade, že by nemohli, prípadne sa zdržali, zavolám Vám, aby sme Vás zbytočne nezdržiavali. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ - H
- „Dobre, dohovorím sa s kolegami a všetko zrealizujeme.“ – I

X – Klient odchádza z recepcie.