

Komunikácia s klientom počas jeho pobytu

Modelový scenár 1 – poskytovanie dodatočných informácií

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. Modelový scenár je zameraný na poskytovanie základných informácií o možnostiach prepravy v danej lokalite, vrátane sprostredkovania dodatočných informácií. Analogicky je možné riešiť totožný príklad aj prostredníctvom telefónu za rešpektovania pravidiel telefonickej komunikácie.

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 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 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 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 má záujem o služby poskytované ubytovacím zariadením.
- Klient má záujem o rezervácii služieb poskytovaných ubytovacím zariadením.
- Klient má záujem o rezerváciu služieb poskytovaných partnermi ubytovacieho zariadenia.

Zadanie pre pracovníka Front-Office

V priebehu pobytu treba reflektovať požiadavky ubytovaných hostí. Jednu zo skupín požiadaviek predstavuje záujem o dodatočné informácie, ktoré sa týkajú nielen poskytovaných služieb, ale aj informácií o ponukách partnerov, prípadne okolie ubytovacieho zariadenia. V rámci tejto informačnej povinnosti je potrebné reflektovať znalosť poskytovaných a sprostredkovaných služieb a produktov. Rovnako znalosti o destinácii, v ktorej sa ubytovacie zariadenie nachádza. Poznáte základný štandard komunikácie s klientom, rovnako tak internej komunikácie a možnosť ponuky partnerských organizácií.

Zadanie pre študenta v roli klienta

Ste zákazník, ktorý je prihlásený na pobyt, počas ktorého sa pýtate na možnosti prepravy v okolí ubytovacieho zariadenia. Dopytujete sa nielen na možnosti MHD, ale aj alternatívnych spôsobov prepravy do k vopred definovanému turistickému cieľu.

Možné varianty - typy klienta:

- Klient s chybou rečí, prípadne nejasným vyjadrovaním.
- Klúdny klient.
- Netrpezlivý 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

- Optimálna tempo
- Optimálna hlasitosť
- Práca s hlasom

- Zrozumiteľnosť
- Spisovnosť prejavu
- Výskyt parazitických slov Rozvoj interakcie (doplňujúce otázky)
- Úvod a záver interakcie Verbálny prejav
- Optimálna 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.

Komunikácia s klientom počas jeho pobytu – modelový scenár 1 – poskytovanie dodatočných informácií

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 (ilustratívny príklad je vedený z hotela na Prahe 6 v blízkosti metra Dejvická do Národného múzea).

A – Na hotelovú recepciu prichádza ubytovaný hosť

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

B – „Dobrý deň. Potrebujem pomôcť. Rád by som sa dnes pozrel do Národného múzea. Poradíte mi, ako sa tam dostanem?“

- “Samozrejme, pán Novák. Požiadam Vás o chvíľku strpenia, prichystám pre Vás mapu.” – D
- “Samozrejme. Dajte mi chvíľku, pripravím si mapu, aby som Vám všetko vysvetlil.” – D

- „Pokiaľ máte chytrý telefón, najjednoduchšie bude, ak sa pozriete do máp, ktoré Vám cestu ukážu.“ -C

C – „Chytrý telefón nemám, mohli by ste mi ukázať, ako sa tam dostanem s MHD?“

- “Samozrejme, pán Novák. Požiadam Vás o chvíľku strpení, prichystám pre Vás mapu.” – D
- “Samozrejme. Dajte mi chvíľku, pripravím si mapu, aby som Vám všetko vysvetlil.” – D

D – „Dobre, dakujem Vám.“

- “ Pre lepšiu orientáciu, náš hotel sa nachádza tu (pracovník FO ukazuje miesto na mape). Pokiaľ pôjdete MHD, najrýchlejšia je cesta metrom. Stanica metra A, Dejvická, je len niekoľko desiatok metrov od nášho hotela. Ak vyjdete z hotela, vydajte sa doprava pozdĺž hlavnej cesty. Po necelej minúte uvidíte označený vstup metra. Potom zídte z vestibulu metra po jazdiacich schodoch a nasadnite do súpravy metra po pravej strane v smere Depo Hostivař. Potom máte dve možnosti. Prvá z nich Vás dovedie priamo k Národnému múzeu, druhá na koniec Václavského námestia, cez ktoré sa môžete prejsť cca 10 minút do Národného múzea. Môžem Vám popísať obe možnosti, ak budete chcieť.” – E
- „Náš hotel sa nachádza tu, kúsok od stanice Dejvická. To je stanica metra A. Stačí, keď nasadnete do súpravy v smere Depo Hostivař a vystúpite v stanici Múzeum. Národné múzeum uvidíte z ktoréhokoľvek výstupu z metra“. – F
- „My som tu, na stanici metra Dejvická. Stačí, keď sa presuniete do stanice Múzeum a vystúpite ktorýmkoľvek výstupom.“ - F

E – „To by bolo fajn, prechádzka by mi nevadila, ale uvidím, ako sa budem cestou cítiť.“

- „Ak sa budete chcieť prejsť cez Václavské námestie, stačí vystúpiť v stanici Můstek. Výstup z metra je priamo značený cez jeho vestibul, kde v hornej časti uvidíte prehľadnú navigáciu. Po výstupe z metra sa dostanete na spodnú časť Václavského námestia. Následne môžete prejsť k Národnému múzeu, ktoré je veľmi dobre viditeľné. V druhom prípade vystúpte v stanici Múzeum, kde sa budete nachádzať v hornej časti Václavského námestia pri soche svätého Václava. Národné múzeum veľmi dobre uvidíte.“ – F
- „Ak sa budete chcieť prejsť, vystúpte v stanici Můstek. Značenie smerom k Národnému múzeu je prehľadné. Pokiaľ budete chcieť priamo k Národnému múzeu, stačí prejsť o stanicu ďalej, teda do stanice Múzeum.“ – F
- „Ak sa chcete prejsť, vystúpte na Můstku. Prípadne môžete priamo do stanice Múzeum.“ - F

F – „Dobre, ďakujem. Má preprava v Prahe nejaké obmedzenia/špecifiká?“

- „Pane Nováku, pred vstupom do prepravného priestoru, tj. než zídete k nástupištiam metra, je potrebné validovať lístok v žltom validátore. Cestovný lístok si môžete kúpiť cez predajný terminál vo vestibule metra, prípadne aj cez mobilnú aplikáciu. Na prepravu po Prahe Vám bude stačiť základný lístok na 90 minút, prípadne na kratšiu prepravu. Pokiaľ budete chcieť viac cestovať, odporúčam Vám celodenný cestovný lístok. V rámci MHD môžete využiť metro, električky, autobusy, prípadne aj prívozy. V niektorých prípadoch je tiež možné využiť vlaky. Iné obmedzenia pre MHD nie sú.“ -G
- „Nie, žiadne obmedzenia MHD nemá.“ - G
- „Okrem nutnosti validácie cestovných dokladov tu žiadne obmedzené nemáme.“- G

G – „Mohol by som si u Vás kúpiť cestovný lístok?“

- „Bohužiaľ nie, ale môžete si ho kúpiť vo vestibule metra.“ – H
- “Nie, lístky nepredávame, ale predajné automaty nájdete v metre”. – H

- “Pane Novák, veľmi sa ospravedlňujem, ale lístky pre MHD nepredávame. Cestovný lístok si ale môžete kúpiť pred aplikáciu PID, prípadne v predajnom termináli metra Dejvická. Ak by ste chceli, rád Vám pomôžem s inštaláciou aplikácie a jej nastavením.” – G

H – „Dobre, ďakujem Vám!“

- “Môžem pre Vás ešte niečo urobiť, pán Novák?” – CH
- “Nemáte zač, pán Novák. Môžem pre Vás urobiť ešte niečo ďalšie?” – CH

CH – „Ďakujem Vám, nič ďalšie nepotrebujem. Dovidenia.“

- „Dovidenia, pán Novák. Prajem Vám príjemný výlet.” – X
- “Dovidenia.” – X
- ... - X I – „To by ste boli veľmi hodný. Aplikáciu som si už stiahol.“
- „Stačí, keď zadáte stanice Dejvická a Můstek alebo Múzeum. Ihneď si budete môcť kúpiť lístok, ktorý bude platiť od vopred stanoveného času, prípadne v momente platby.” – J
- „Tu si môžete vybrať stanicu, z ktorej vyrážate, a stanicu, do ktorej sa chcete dostať. Aplikácia Vám priamo ukáže najrýchlejšiu cestu a ponuke kúpu lístka na konkrétny čas. Prípadne si môžete kúpiť jednotlivé lístky a aplikáciu použiť na hľadanie spojenia. Následne si jednotlivé lístky môžete aktivizovať manuálne.” – J

J – „To je veľmi jednoduché. Ďakujem Vám za láskavosť!“

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

X – Klient odchádza z recepcie.

Komunikácia s klientom počas jeho pobytu – modelový scenár 1 – poskytovanie dodatočných informácií

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

(Ilustratívny príklad je vedený z hotela na Prahe 6 v blízkosti metra Dejvická do Národného múzea).

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 prvý) – B

B – „Dobrý deň. Potrebujem pomôcť. Rád by som sa dnes pozrel do Národného múzea. Poradíte mi, ako sa tam dostanem?“

- „Samozrejme, pán Novák. Požiadam Vás o chvíľku strpenia, prichystám pre Vás mapu.“ – D
- „Samozrejme. Dajte mi chvíľku, pripravím si mapu, aby som vám všetko vysvetlil.“ – D
- „Ak máte chytrý telefón, najjednoduchšie bude, ak sa pozriete do máp, ktoré Vám cestu ukážu.“ -C

C – „Chytrý telefón nemám, mohli by ste mi ukázať, ako sa tam dostanem s MHD?“

- „Samozrejme, pán Novák. Požiadam Vás o chvíľku strpenia, prichystám pre Vás mapu.“ – D
- „Samozrejme. Dajte mi chvíľku, pripravím si mapu, aby som vám všetko vysvetlil.“ – D
- D – „Dobře, děkuji Vám.“
- “ Pre lepšiu orientáciu, náš hotel sa nachádza tu (pracovník FO ukazuje miesto na mape). Pokiaľ pôjdete MHD, najrýchlejšia je cesta metrom. Stanica metra A, Dejvická, je len niekoľko desiatok metrov od nášho hotela. Pokiaľ vyjdete z hotela, vydajte sa doprava pozdĺž hlavnej cesty. Po necelej minúte uvidíte označený vstup metra. Potom zídte z vestibulu metra po jazdiacich schodoch a nasadnite do súpravy metra po pravej strane v smere Depo Hostivař. Potom máte dve možnosti. Prvá z nich Vás dovedie priamo k Národnému múzeu, druhá na koniec Václavského námestia, cez ktoré sa môžete prejsť cca 10 minút do Národného múzea. Môžem vám popísať obe možnosti, ak budete chcieť.“ – E „Náš hotel sa nachádza tu, kúsok od stanice Dejvická. To je stanica metra A. Stačí, keď nasadnete do súpravy v smere Depo Hostivař a vystúpite v stanici Múzeum. Národné múzeum uvidíte z ktoréhokoľvek výstupu z metra“. – F
- „My sme tu, na stanici metra Dejvická. Stačí, keď sa presuniete do stanice Múzeum a vystúpite ktorýmkoľvek výstupom.“ - F

E – „To by bolo fajn, prechádzka by mi nevadila, ale uvidím, ako sa budem cestou cítiť.“ • „Ak sa budete chcieť prejsť cez Václavské námestie, stačí vystúpiť v stanici Můstek. Výstup z metra je priamo značený cez jeho vestibul, kde v hornej časti uvidíte prehľadnú navigáciu. Po výstupe z metra sa dostanete na spodnú časť Václavského námestia. Následne môžete prejsť k Národnému múzeu, ktoré je veľmi dobre viditeľné. V druhom prípade vystúpte v stanici Múzeum, kde sa budete nachádzať v hornej časti Václavského námestia pri soche svätého Václava. Národné múzeum veľmi dobre uvidíte.“ – F

- „Pokiaľ sa budete chcieť prejsť, vystúpte v stanici Můstek. Značenie smerom k Národnému múzeu je prehľadné. Pokiaľ budete chcieť priamo k Národnému múzeu, stačí prejsť o stanicu ďalej, teda do stanice Múzeum.“ – F
- „Ak sa chcete prejsť, vystúpte na mostíku. Prípadne môžete priamo do stanice Múzeum.“ - F

F – „Dobre, ďakujem. Má preprava v Prahe nejaké obmedzenia/špecifiká?“

- “ Pán Novák, pred vstupom do prepravného priestoru, tj než zídete k nástupištiam metra, je potrebné validovať lístok v žltom validátore. Cestovný lístok si môžete kúpiť cez predajný terminál vo vestibule

metra, prípadne aj cez mobilnú aplikáciu. Na prepravu po Prahu Vám bude stačiť základný lístok na 90 minút, prípadne na kratšiu prepravu. Pokiaľ budete chcieť viac cestovať, odporúčam Vám celodenný cestovný lístok. V rámci MHD môžete využiť metro, električky, autobusy, prípadne aj prívazy. V niektorých prípadoch je tiež možné využiť vlaky. Iné obmedzenia pre MHD nie sú.“ -G

- „Nie, žiadne oblezenie MHD nemá.“ - G
- „Okrem nutnosti validácie cestovných dokladov tu žiadna obmedzená nemáme.“ - G

G – „*Mohol by som si u Vás kúpiť lístok?*“

- “Bohužiaľ nie, ale môžete si ju kúpiť vo vestibule metra.” - H
- “ Nie, lístky nepredávame, ale predajné automaty nájdete v metre ”. – H
- “ Pán Novák, veľmi sa ospravedlňujem, ale lístky pre MHD nepredávame. Cestovný lístok si ale môžete kúpiť pred aplikáciu PID, prípadne v predajnom termináli metra Dejvická. Pokiaľ by ste chceli, rád Vám pomôžem s inštaláciou aplikácie a jej nastavením.” – I

H – „*Dobre, ďakujem Vám!*“

- “ Môžem pre Vás ešte niečo urobiť, pán Novák?” – CH
- “Nemáte zač, pán Novák. Môžem pre Vás urobiť ešte niečo ďalšie?” – CH

CH – „*Ďakujem Vám, nič ďalšie nepotrebujem. Dovidenia.*“ • „*Dovidenia, pán Novák. Prajem Vám príjemný výlet.*“ – X

- “*Dovidenia.*” - X

... - X

I – „*To by ste boli veľmi hodný. Aplikáciu som si už stiahol.*“

- „*Stačí, keď zadáte stanice Dejvická a Můstek alebo Múzeum. Ihneď si budete môcť kúpiť lístok, ktorý bude platiť od vopred stanoveného času, prípadne v momente platby.*“ – J
- „*Tu si môžete vybrať stanicu, z ktorej vyrážate, a stanicu, do ktorej sa chcete dostať. Aplikácia Vám priamo ukáže najrýchlejšiu cestu a ponuke kúpu lístka na konkrétny čas. Prípadne si môžete kúpiť jednotlivé lístky a aplikáciu použiť na hľadanie spojenia. Následne si jednotlivé lístky môžete aktivizovať manuálne.*“ - J

J – „*To je veľmi jednoduché. Ďakujem Vám za láskavosť!*“

- “ Môžem pre Vás ešte niečo urobiť, pán Novák?” - CH
- “Nemáte zač, pán Novák. Môžem pre Vás urobiť ešte niečo ďalšie?” – CH

X – Klient odchádza z recepcie.