

Poskytnutie informácií klientom s vytvorenou rezerváciou

Komunikačný scenár pre viacerých účastníkov tréningu

Práca na FO je spojená nielen s vybavovaním fyzických požiadaviek klientov, ale aj doplňovaním informácií k ich budúcim pobytom. V tomto prípade sa jedná o dodatočné schválenie a poskytnutie skoršieho príchodu klientke, ktorá má nadväzujúce stretnutie, na ktoré nechce niesť svoju batožinu. Na základe dostupnosti služieb a obsadenosti hotela ponúknete klientke vhodný postup, ktorý bude reflektovať predajný manuál a pravidlá.

Ciele scenára

- Zvýšenie kvality komunikácie s klientmi.
- Zvýšenie kvality interakcie s klientmi.
- Zlepšenie schopností pre dodatočný predaj.

Hlavní aktéri

- Pracovník Front-Office.
- Klient, ktorý má záujem o dodatočné informácie.

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. Ďalej má pracovník FO dostatočné informácie o ponúkaných službách a podmienkach ich využitia.

Na FO zvoní telefón

Zadanie pre pracovníka Front-Office

Ste na hotelovej recepcii a zvoní telefón. V rámci poskytovania dodatočných informácií hotelovým klientom rešpektuje pravidlá oznamovania osobných a citlivých údajov. V rámci dodatočného predaja komunikujete s klientom o možnom využití ďalších služieb. Vždy je nutné reflektovať platné štandardy komunikácie a jej prioritizácie, rovnako tak je vhodné reflektovať predajný manuál a pravidlá predaja dodatočných služieb.

Možné varianty – alternatívne situácie vyvolávajú stres:

- Telefón zvoní v momente, keď fyzicky komunikujete s klientom.
- Telefón zvoní v pri check-ine a práci s PC.
- Telefón zvoní pri riešení konfliktnej situácie s klientom.
- Požadované služby nie sú dostupné.
- Požadované služby nie sú dostupné, rovnako tak nie je možné alternatívne riešenie.

Zadanie pre študenta v úlohe klienta

Ste zákazník, ktorý má záujem o skoršie check-in, a to z dôvodu skoršieho príchodu do destinácie a nadväzujúce rokovania mimo hotel.

Možné varianty - typy klientov:

- Ste VIP klient, ktorý nechce doplácať za tieto služby, pretože ste ich v minulosti dostal ako gratuitu.
- Ste klient, ktorý nechce za služby priplácať.
- Ste pokojný klient, ktorý akceptuje ponúkané služby.

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 volá do ubytovacieho zariadenia a má záujem o skorší check-in, prípadne uloženie batožiny do času štandardného check-inu. Ako pracovník FO s klientom na základe aktuálne obsadenosti riešenie danú situáciu a ponúkajú vhodné riešenie, ktoré reflektujú dostupnosť týchto služieb.

Modelový dialóg

A – Na hotelovej recepcii zvoní telefón.

„Dobrý deň, Hotel International, pri telefóne Jan Novák, ako Vám môžem pomôcť?“ >

B1

„Dobrý deň, ako vám môžem pomôcť?“ > B2

„Dobrý deň!“ > B2

B1 – „Dobrý deň, tu Martina Hovorková, rada by som sa spýtala na pár informácií k mojej rezervácii.“

„Pani Hovorková, rezerváciu ste si vytvorili na svoje meno?“ > C

„Mohol by som Vás požiadať o Vaše celé meno, prípadne aj dátum, na ktorý bola rezervácia vytvorená?“ > C

B2 – „Dobrý deň, dovolala som sa do hotela International?“

„Dovolali ste sa do hotela International, ako vám môžem pomôcť?“ > B1 alebo X1

„Veľmi sa ospravedlňujem, dovolali ste sa do hotela International, moje meno je Pavel Novák, ako vám môžem pomôcť?“ > B1

„Do hotela International.“ > B1 alebo X1

X1 – „Dovidenia“.

C – „Mám rezerváciu na meno Hovorková od 17. 4. 2022.“

„Ďakujem Vám, pani Hovorková, požiadam Vás o chvíľku strpenia, než Vašu rezerváciu

nájdem v hotelovom systéme.“ > D

„Ďakujem, hneď sa na to pozriem.“ > D

D – „Dobre, počkám teda.“

„Pani Hovorková, ďakujem Vám za strpenie. Pre upresnenie, jedná sa o rezerváciu dvojlôžkovej izby pre 2 osoby, od 17. 4. 2022, na 4 noci, vrátane raňajky?“ > E

„Vašu rezerváciu som našiel, čo pre Vás môžem urobiť?“ > F

E – „Áno, presne tak.“

„Čo pre vás môžem urobiť, pani Hovorková?“ > F

„Ďakujem Vám za potvrdenie, pani Hovorková. Čo pre Vás môžem urobiť?“ > F

F – „Rada by som sa spýtala, či je možný check-in skôr, ako o 14:00.“

„Skorší check-in bohužiaľ nie je v našom hoteli možný. Môžem Vám však ponúknuť možnosť uloženia Vašej batožiny na našej recepcii v dopoludňajších hodinách a štandardné prihlásenie na pobyt od 14:00.“ > I1

„O kolkejš máte v pláne prísť, pani Hovorková?“ > G1

„Skorší príchod je v našom hoteli možný. Je však spoplatnený. O kolkejš máte v pláne prísť, pani Hovorková?“ > G1

G1 – „Rada by som sa prihlásila na pobyt zhruba 11:00.“

„Pani Hovorková, požiadam Vás o strpenie. Potrebujem overiť obsadenosť Vašej izby v deň príchodu, prípadne aj možnosť skoršieho prihlásenia na pobyt.“ – H

H – „Dobre.“

„Pani Hovorková, skorší príchod bude možný. Môžem Vám tento ponúknuť a zadať na Vašu rezerváciu?“ > I1

„Pani Hovorková, skorší príchod bude možný. Je však spoplatnený 5 EUR za každú začatú hodinu pred štandardným prihlásením na pobyt. Vo Vašom prípade ide o celkovú sumu 15 EUR.“ > I1, I2

I1 – „Skvelé, ďakujem, ušetrili ste mi pomerne dosť síl a času.“

„Pani Hovorková, všetko som zadal do nášho systému. Budeme teda počítať s Vaším príchodom o 11:00. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ > X2

I2 – „Vzhľadom na spoplatnenie služieb všetko vyriešim inak.“

„Pani Hovorková, bohužiaľ Vám v tomto smere nemôžem ponúknuť iné riešenie.“ >

X3

„Pani Hovorková, alternatívnym riešením by potom bolo uloženie Vašej batožiny na našej recepcii v dopoludňajších hodinách a štandardné prihlásenie na pobyt od 14:00.“ >

I1

X2 – „Ďakujem Vám za ústretovosť, dovidenia.“

„Dovidenia, pani Hovorková, budeme sa tešiť na Váš príchod.“

X3 – „Dúfala som, že sa mi podarí všetko vyriešiť, ale budem hľadať iné riešenie. Veľmi ste mi nepomohol, ale aj tak ďakujem za ochotu. Dovidenia.“

„Dovidenia, pani Hovorková, budeme sa tešiť na Váš príchod.“

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 zručnosti.

Modelový dialóg

A – Na hotelovej recepcii zvoní telefón.

„Dobrý deň, Hotel International, pri telefóne Jan Novák, ako Vám môžem pomôcť?“ >

B1

„Dobrý deň, ako vám môžem pomôcť?“ > B2

„Dobrý deň!“ > B2

B1 – „Dobrý deň, tu Martina Hovorková, rada by som sa spýtala na pár informácií k mojej rezervácii.“

„Pani Hovorková, rezerváciu ste si vytvorili na svoje meno?“ > C

„Mohol by som Vás požiadať o Vaše celé meno, prípadne aj dátum, na ktorý bola rezervácia vytvorená?“ > C

B2 – „Dobrý deň, dovolala som sa do hotela International?“

„Dovolali ste sa do hotela International, ako vám môžem pomôcť?“ > B1 alebo X1

„Veľmi sa ospravedlňujem, dovolali ste sa do hotela International, moje meno je Pavel Novák, ako vám môžem pomôcť?“ > B1

„Do hotela International.“ > B1 alebo X1

X1 – „Dovidenia“.

C – „Mám rezerváciu na meno Hovorková od 17. 4. 2022.“

„Ďakujem Vám, pani Hovorková, požiadam Vás o chvíľku strpenia, než Vašu rezerváciu nájdem v hotelovom systéme.“ > D

„Ďakujem, hneď sa na to pozriem.“ > D

D – „Dobre, počkám teda.“

„Pani Hovorková, ďakujem Vám za strpenie. Pre upresnenie, jedná sa o rezerváciu dvojlôžkovej izby pre 2 osoby, od 17. 4. 2022, na 4 noci, vrátane raňajky?“ > E

„Vašu rezerváciu som našiel, čo pre Vás môžem urobiť?“ > F

E – „Áno, presne tak.“

„Čo pre vás môžem urobiť, pani Hovorková?“ > F

„Ďakujem Vám za potvrdenie, pani Hovorková. Čo pre Vás môžem urobiť?“ > F



F – „Rada by som sa spýtala, či je možný check-in skôr, ako o 14:00.“

„Skorší check-in bohužiaľ nie je v našom hoteli možný. Môžem Vám však ponúknuť možnosť uloženia Vašej batožiny na našej recepcii v dopoludňajších hodinách a štandardné prihlásenie na pobyt od 14:00.“ > I1

„O koľkej máte v pláne prísť, pani Hovorková?“ > G1

„Skorší príchod je v našom hoteli možný. Je však spoplatnený. O koľkej máte v pláne prísť, pani Hovorková?“ > G1

G1 – „Rada by som sa prihlásila na pobyt zhruba 11:00.“

„Pani Hovorková, požiadam Vás o strpenie. Potrebujem overiť obsadenosť Vášho izby v deň príchodu, prípadne aj možnosť skoršieho prihlásenia na pobyt.“ - H

H – „Dobre.“

„Pani Hovorková, skorší príchod bude možný. Môžem Vám tento ponúknuť a zadať na Vašu rezerváciu?“ > I1

„Pani Hovorková, skorší príchod bude možný. Je však spoplatnený 5 EUR za každú začatú hodinu pred štandardným prihlásením na pobyt. Vo Vašom prípade ide o celkovú sumu 15 EUR.“ > I1, I2

I1 – „Skvelé, ďakujem, ušetrili ste mi pomerne dosť síl a času.“

„Pani Hovorková, všetko som zadal do nášho systému. Budeme teda počítať s Vaším príchodom o 11:00. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ > X2

I2 – „Vzhľadom na spoplatnenie služieb všetko vyriešim inak.“

„Pani Hovorková, bohužiaľ Vám v tomto smere nemôžem ponúknuť iné riešenie.“ >

X3

„Pani Hovorková, alternatívnym riešením by potom bolo uloženie Vašej batožiny na našej recepcii v dopoludňajších hodinách a štandardné prihlásenie na pobyt od 14:00.“

X2 – „Ďakujem Vám za ústretovosť, dovidenia.“

„Dovidenia, pani Hovorková, budeme sa tešiť na Váš príchod.“

X3 – „Dúfala som, že sa mi podarí všetko vyriešiť, ale budem hľadať iné riešenie. Veľmi ste mi nepomohol, ale aj tak ďakujem za ochotu. Dovidenia.“

„Dovidenia, pani Hovorková, budeme sa tešiť na Váš príchod.“



