

# Úprava rezervácie pred príchodom

---

## Komunikačný scenár pre viac 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 nieť svoju batožinu. Na základe dostupnosti služieb a obsadenosti hotela ponúknite 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.
- Zlepšenie práce s PMS.

### 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 využítie.

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 – alternatívna situácia vyvolávajúca 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.

#### **Vymedzenie kontextu komunikačného scenára**

Klient volá do ubytovacieho zariadenia a má záujem o úpravu svojej rezervácie. Na základe dostupnosti služieb je potom možné rezerváciu upraviť jej predĺžením, zmenou štruktúry rezervovaných služieb, prípadne jej stornom. Vždy je nutné reflektovať požiadavky klientov a ich spokojnosť. Rovnako je nutné reflektovať storno podmienky rezervovaných 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. Mám u Vás vytvorenú rezerváciu. Rada by som si

ju upravila.“

- „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 sme 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 – Klient ukončuje komunikáciu.

C – „Rezervácia je na moje meno, Martina Hovorková, na 4 noci 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 – „Počkám teda, kým ju nájdete.“

- „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 raňajok?“ > E
- „Vašu rezerváciu som našiel, o akú zmenu máte záujem?“ > F1, F2, F3

E – „Áno, presne, ako hovoríte.“

- „Ako by ste si priali svoju rezerváciu zmeniť?“ > F1, F2, F3

F1 – „Rada by som si svoj pobyt predĺžila o 2 noci.“

- „Pani Hovorková, v nadväzujúcich dňoch máte stále voľné izby, a preto Vám môžem pobyt predĺžiť.“ > G
- „Pani Hovorková, v nadväzujúcich dňoch máte stále voľné izby, a preto Vám môžem pobyt predĺžiť. Cena za a izbu a noc je 55 EUR vrátane raňajok pre 2 osoby.“ >G1, G2
- „Pani Hovorková, bohužiaľ v tomto termíne nemáme voľné izby Vami zvolené kategórie.“ > G3
- „Pani Hovorková, bohužiaľ v tomto termíne nemáme voľné izby Vašej kategórie, môžem Vám však ponúknuť dvojlôžkovú izbu Superior za zvýhodnenú cenu 65 EUR za izbu a noc vrátane raňajok. Doplatok za stávajú pobyt činí 40 EUR.“ > G1, G2

F2 – „Rada by som si svoj pobyt skrátila o jednu noc.“

- „Pani Hovorková, Vami požadovanú zmenu je možné urobiť. Môžem teda skrátiť Váš pobyt na 3 noci, od 17. 4. 2022 pre dve osoby, a to s raňajkami?“ > N1
- „Pani Hovorková, Vami požadovanú zmenu nie je možné úplne bezplatne. Vo väzbe na prijaté storno podmienky Vám nebudeme môcť vrátiť časť Vami predplatené rezervácie. Môžem aj napriek tomu zmenu rezervácie urobiť?“ > N1

- „Pani Hovorková, Vami požadovanú zmenu nie je možné urobiť úplne bezplatne, avšak Vám môžem namiesto hodnoty ubytovania spomínanej noci ponúknu voucher na ďalšia z našich služieb.“ > N1, N2

F3 – „Chcem svoju rezerváciu stornovať.“

- „Pani Hovorková, mám pred sebou Vašu rezerváciu a pozerám sa na storno podmienky.“ > K1, K2
- „Pani Hovorková, požiadam Vás o chvíľku strpenia, potrebujem skontrolovať Vaše storno podmienky.“ > K1, K2

G – „Skvelé, veľmi vám ďakujem za pomoc.“

- „Pani Hovorková, môžem pre váš ešte niečo urobiť?“ – J1, J2
- „Pani Hovorková, potvrdenie o zmene rezervácie Vám príde na zadanú emailovú adresu. V tomto potvrdení bude tiež odkaz, na ktorom je potrebné zmenu potvrdiť/odsúhlasiť. Môžem pre váš ešte niečo urobiť?“ – J1, J2

G1 – „Skvelé, cena nebude problém, hlavne, že sa nebudeme musieť sťahovať.“

- „Potvrdenie o vykonanej zmene, vrátane detailov Vášho pobytu Vám pošlite nauvedenú emailovú adresu, m.hovorkova@mail.cz.“ > H2
- „Potvrdenie o upravenej rezervácii Vám pošleme na pôvodnú emailovú adresu.“ > H2
- „Zmenu rezervácie som urobil v našom systéme.“ > H2

G2 – „Cena pri rezervácii bola výrazne nižšia. Za týchto podmienok nemám o predĺžení záujem.“

- „Pani Hovorková, môžem Vám ponúknuť výhodnejšiu cenu, a to 60 EUR za izbu a noc. Bohužiaľ Vám už vyššiu zľavu nemôžem poskytnúť.“ > G1, F1
- „Pani Hovorková, bohužiaľ Vám nižšiu cenu za daný pobyt nemôžem ponúknuť.“ > H1, F1

G3 – „Máte dostupné aj iné izby?“

- „Mohol by som Vám ponúknuť ubytovanie v dvojlôžkovej izbe superior zo zvýhodnenú cenu 65 EUR za izbu a noc, vrátane raňajok. Doplatok pre stávajú pobyt je 40 EUR.“ > G1, G2
- „Bohužiaľ v tomto termíne nemáme žiadne voľné izby.“ > H1, F1

H1 – „Nechám si teda pôvodnú rezerváciu.“

- „Pani Hovorková, môžem Vám na Váš pobyt ponúknuť niektoré z našich ďalších služieb? Vo Vami zvolenom termíne budeme mať v našej hotelovej rezervácii nové menu, mohol by som Vám pripraviť rezerváciu stola. Prípadne by som Vám tiež mohol ponúknuť naše wellness služby, vzhľadom na to, že budete zostávať v našom hotela dlhšiu dobu.“ > I, J1, J2
- „Pani Hovorková, môžem pre vás urobiť niečo ďalšie?“ – J1, J2

H2 – „Dobre, urobme teda túto zmenu.“

- „Pani Hovorková, môžem Vám na Váš pobyt ponúknuť niektoré z našich ďalších služieb? Vo Vami zvolenom termíne budeme mať v našej hotelovej rezervácii nové

menu, mohol by som Vám pripraviť rezerváciu stola. Prípadne by som Vám tiež mohol ponúknuť naše wellness služby, vzhľadom na to, že budete zostávať v našom hotela dlhšiu dobu.“ > I, J1, J2

- „Pani Hovorková, môžem pre vás urobiť niečo ďalšie?“ – J1, J2

I1 – „Rada by som si urobil ešte rezerváciu stola vo Vašej reštaurácii na deň príchodu od 19:00 pre 4 osoby.“

- „Vašu požiadavku som si poznamenal a urobil som Vám rezerváciu v našej reštaurácii. Keby ste potrebovali čokoľvek ďalšie, doplňujúce informácie, prípadne rezervovať iektorú z našich ďalších služieb, neváhajte sa na mňa, prípadne na kohokoľvek z mojich kolegov obrátiť.“ > X2
- „Rezerváciu stola som pre Vás urobil. Potvrdenie o rezervácii Vám príde na email. V prípade potreby môžete svoju rezerváciu zrušiť, najlepšie aspoň deň vopred. V prípade potreby som Vám plne k dispozícii a neváhajte sa na mňa obrátiť.“ > X2

J1 – „Ďakujem, nič ďalšie nepotrebujem.“

- „Keby ste čokoľvek potrebovali, neváhajte sa na mňa, prípadne na kohokoľvek z mojich kolegov obrátiť. Veľmi radi Vám vyjdeme v ústrety s Vašimi požiadavkami, prípadne otázky.“ > X2
- „Dobre.“ > X2

J2 – „Bolo by možné sa s Vami dohodnúť aj na neskorom check-ine, povedzme po 20. hodine?“

- „Pani Hovorková, Vašu požiadavku som zadal k Vašej rezervácii a kolegovia o Vás budú vedieť. Budeme teda počítať, že prídete okolo 20. hodiny. Keby ste potrebovali čokoľvek ďalšie, doplňujúce informácie, prípadne rezervovať niektorú z našich ďalších služieb, neváhajte sa na mňa, prípadne na kohokoľvek z mojich kolegov obrátiť.“ > X2

J3 – „Ďakujem, ale nič ďalšie nepotrebujem.“

- „Keby ste čokoľvek potrebovali, neváhajte sa na mňa, prípadne na kohokoľvek z mojich kolegov obrátiť. Veľmi radi Vám vyjdeme v ústrety s Vašimi požiadavkami, prípadne otázky.“ > X3
- „Dobre.“ > X3

K1 – „Počkám teda, kým skontrolujete storno podmienky.“

- „Pani Hovorková, Vašu rezerváciu je možné stornovať. Môžem Vás požiadať o dôvod zrušenie Vášho pobytu?“ > L1
- „Pani Hovorková, rezerváciu som Vám v našom systéme zrušil. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ > J3

K2 – „Počkám teda, kým skontrolujete storno podmienky.“

- „Pani Hovorková, bohužiaľ ste si rezervovali pobyt s nezvratnou cenou, ktorú máte už predplatenú. Bohužiaľ Vám nemôžem Váš pobyt bezplatne stornovať.“ > L2, L3
- „Pani Hovorková, Váš pobyt Vám nemôžem vo väzbe na storno podmienky stornovať úplne bezplatne.“ > L2, L3

L1 – „Bohužiaľ som ochorela a nebudem môcť v tomto termíne prísť.“

- „Ďakujem Vám, pani Hovorková, v priebehu niekoľkých hodín Vám príde na email potvrdenie o zrušení rezervácie. Vzhľadom na to, že bola rezervácia predplatená, záloha Vám bude vrátená do 2 pracovných dní na účet, z ktorého bola záloha platená. Môžem pre vás urobiť niečo ďalšie?“ > J3
- „Ďakujem Vám, pani Hovorková, v priebehu niekoľkých hodín Vám príde na email potvrdenie o zrušení rezervácie. Vzhľadom na to, že bola rezervácia garantovaná autorizáciou na Vašej platobnej karte, táto bude zrušená v nasledujúcich pracovných dňoch. Môžem pre vás urobiť niečo ďalšie?“ > J3
- „Ďakujem vám, pani Hovorková. Budete potrebovať ešte niečo ďalšie?“ > J3

L2 – „Ja sme si nevybrala, že budem chorá. Príde mi nefér, že by som prišla o svoje peniaze, keď som chorá a musím byť doma v karanténe.“

- „Pani Hovorková, bohužiaľ Vám nemôžem platbu vrátiť, ale môžem Vám ponúknuť voucher v hodnote Vašej rezervácie, ktorý budete môcť v našom ubytovacích zariadeniach využiť v nasledujúcom roku.“ > M1
- „Pani Hovorková, čiastku Vašej rezervácie Vám bohužiaľ nebudem môcť vrátiť.“ > H1,

M1, X1

L3 – „Áno, zrušte prosím moju rezerváciu.“

- „Vo väzbe na spomínané storno podmienky Vašu rezerváciu zruším v našom systéme. V priebehu nasledujúcich hodín Vám príde potvrdenie o vykonanej zmene.“ > X3
- „Vašu rezerváciu som zrušil v našom systéme. V nasledujúcich hodinách Vám príde potvrdenie o zrušení vašej rezervácie. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ > J3

M1 – „Ďakujem za toto riešenie, voucher v budúcnosti určite využijem. Som rada, že som neprišla o všetky peniaze.“

- „Vašu rezerváciu na pobyt od 17. 4. 2022 na noci pre 2 osoby vrátane raňajok som Vám stornoval v našom systéme. Predplatenú čiastku Vám vrátíme formou voucheru, ktorý Vám príde na Váš email spoločne s údajmi o zrušenej rezervácii. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie, pani Hovorková?“ > J3
- „Voucher Vám príde na email v nasledujúcich dňoch. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšieho?“ > J3

M2 – „K čomu mi bude voucher, keď neviem, kedy sa do Prahy zase dostanem?“

- „Pani Hovorková, bohužiaľ Vám platbu na základe akceptovaných obchodných podmienok nebudeme môcť vrátiť. Vašu rezerváciu si môžete ponechať, prípadne Vám jej hodnotu vrátíme formou už spomínaného voucheru.“ > H1, M1, X1
- „Pani Hovorková, bohužiaľ pre Vás nemôžem urobiť nič ďalšie.“ > H1, X1

N1 – „Presne, ako hovoríte, takto to bude v poriadku.“

- „Ďakujem Vám za potvrdenie tejto zmeny vo väzbe na akceptované obchodné podmienky. Potvrdenie o spomínanej zmene Vám príde v nasledujúcich hodinách na email m.hovorkova@mail.cz. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ > J1, J2

N2 – „Ďakujem za toto riešenie, voucher v budúcnosti určite využijem. Som rada, že som neprišla o všetky peniaze.“

- „Ďakujem Vám za potvrdenie tejto zmeny vo väzbe na akceptované obchodné podmienky. Potvrdenie o spomínanej zmene Vám príde v nasledujúcich hodinách na email m.hovorkova@mail.cz. Voucher, rovnako tak jeho podmienky využitia Vám prídu spoločne s potvrdením o zmene rezervácie. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšieho?“ > J1, J2

X2 – „Ďakujem za pomoc, dovidenia.“

- „Dovidenia, pani Hovorková, budeme sa na Vás tešiť v našom hoteli.“

X3 – „Ďakujem za pomoc, dovidenia.“

- „Dovidenia, pani Hovorková.“

## 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 vhodnú variantu 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. Mám u Vás vytvorenú rezerváciu. Rada by som si ju upravila.“

- „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 sme 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 – Klient ukončuje komunikáciu.

C – „Rezervácia je na moje meno, Martina Hovorková, na 4 noci 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 – „Počkám teda, kým ju nájdete.“

- „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 raňajok?“ > E
- „Vašu rezerváciu som našiel, o akú zmenu máte záujem?“ > F1, F2, F3

E – „Áno, presne, ako hovoríte.“

- „Ako by ste si priali svoju rezerváciu zmeniť?“ > F1, F2, F3

F1 – „Rada by som si svoj pobyt predĺžila o 2 noci.“

- „Pani Hovorková, v nadväzujúcich dňoch máte stále voľné izby, a preto Vám môžem pobyt predĺžiť.“ > G

- „Pani Hovorková, v nadväzujúcich dňoch máte stále voľné izby, a preto Vám môžem pobyt predĺžiť. Cena za a izbu a noc je 55 EUR vrátane raňajok pre 2 osoby.“ >

**G1, G2**

- „Pani Hovorková, bohužiaľ v tomto termíne nemáme voľné izby Vami zvolené

kategórie.“ > G3

- „Pani Hovorková, bohužiaľ v tomto termíne nemáme voľné izby Vašej kategórie,

môžem Vám však ponúknuť dvojlôžkovú izbu Superior za zvýhodnenú cenu 65

EUR za izbu a noc vrátane raňajok. Doplatok za stávajú pobyť činí 40 EUR.“ > G1,

G2

F2 – „Rada by som si svoj pobyt skrátila o jednu noc.“

- „Pani Hovorková, Vami požadovanú zmenu je možné urobiť. Môžem teda skrátiť

Váš pobyt na 3 noci, od 17. 4. 2022 pre dve osoby, a to s raňajkami?“ > N1

- „Pani Hovorková, Vami požadovanú zmenu nie je možné úplne bezplatne. Vo väzbe

na prijaté storno podmienky Vám nebudeme môcť vrátiť časť Vami predplatené

rezervácie. Môžem aj napriek tomu zmenu rezervácie urobiť?“ > N1

- „Pani Hovorková, Vami požadovanú zmenu nie je možné urobiť úplne bezplatne,

avšak Vám môžem namiesto hodnoty ubytovania spomínanej noci ponúknu voucher na

ďalšia z našich služieb.“ > N1, N2

F3 – „Chcem svoju rezerváciu stornovať.“

- „Pani Hovorková, mám pred sebou Vašu rezerváciu a pozerám sa na storno podmienky.“

> K1, K2

- „Pani Hovorková, požiadam Vás o chvíľku strpenia, potrebujem skontrolovať Vaše

storno podmienky.“ > K1, K2

G – „Skvelé, veľmi vám ďakujem za pomoc.“

- „Pani Hovorková, môžem pre vás ešte niečo urobiť?“ – J1, J2

- „Pani Hovorková, potvrdenie o zmene rezervácie Vám príde na zadanú emailovú

adresu. V tomto potvrdení bude tiež odkaz, na ktorom je potrebné zmenu

potvrdiť/odsúhlasiť. Môžem pre vás ešte niečo urobiť?“ – J1, J2

G1 – „Skvelé, cena nebude problém, hlavne, že sa nebudeme musieť sťahovať.“

- „Potvrdenie o vykonanej zmene, vrátane detailov Vášho pobytu Vám pošlite na

uvedenú emailovú adresu, m.hovorkova@mail.cz.“ > H2

- „Potvrdenie o upravenej rezervácii Vám pošleme na pôvodnú emailovú adresu.“ > H2
- „Zmenu rezervácie som urobil v našom systéme.“ > H2

G2 – „Cena pri rezervácii bola výrazne nižšia. Za týchto podmienok nemám o predĺžení záujem.“

- „Pani Hovorková, môžem Vám ponúknuť výhodnejšiu cenu, a to 60 EUR za izbu a noc. Bohužiaľ Vám už vyššiu zľavu nemôžem poskytnúť.“ > G1, F1
- „Pani Hovorková, bohužiaľ Vám nižšiu cenu za daný pobyt nemôžem ponúknuť.“ >

H1, F1

G3 – „Máte dostupné aj iné izby?“

- „Mohol by som Vám ponúknuť ubytovanie v dvojlôžkovej izbe superior zo zvýhodnenú cenu 65 EUR za izbu a noc, vrátane raňajok. Doplatok pre stávajú pobyť je 40 EUR.“ > G1, G2
- „Bohužiaľ v tomto termíne nemáme žiadne voľné izby.“ > H1, F1

H1 – „Nechám si teda pôvodnú rezerváciu.“

- „Pani Hovorková, môžem Vám na Váš pobyt ponúknuť niektoré z našich ďalších služieb? Vo Vami zvolenom termíne budeme mať v našej hotelovej rezervácii nové menu, mohol by som Vám pripraviť rezerváciu stola. Prípadne by som Vám tiež mohol ponúknuť naše wellness služby, vzhľadom na to, že budete zostávať v našom hotela dlhšiu dobu.“ > I, J1, J2
- „Pani Hovorková, môžem pre vás urobiť niečo ďalšie?“ – J1, J2

H2 – „Dobre, urobme teda túto zmenu.“

- „Pani Hovorková, môžem Vám na Váš pobyt ponúknuť niektoré z našich ďalších služieb? Vo Vami zvolenom termíne budeme mať v našej hotelovej rezervácii nové menu, mohol by som Vám pripraviť rezerváciu stola. Prípadne by som Vám tiež mohol ponúknuť naše wellness služby, vzhľadom na to, že budete zostávať v našom hotela dlhšiu dobu.“ > I, J1, J2
- „Pani Hovorková, môžem pre vás urobiť niečo ďalšie?“ – J1, J2

I1 – „Rada by som si urobil ešte rezerváciu stola vo Vašej reštaurácii na deň príchodu od 19:00

pre 4 osoby.“

- „Vašu požiadavku som si poznamenal a urobil som Vám rezerváciu v našej reštaurácii.

Keby ste potrebovali čokoľvek ďalšie, doplňujúce informácie, prípadne rezervovať niektorú z našich ďalších služieb, neváhajte sa na mňa, prípadne na kohokoľvek z mojich kolegov obrátiť.“ > X2

- „Rezerváciu stola som pre Vás urobil. Potvrdenie o rezervácii Vám príde na email.

V prípade potreby môžete svoju rezerváciu zrušiť, najlepšie aspoň deň vopred.

V prípade potreby som Vám plne k dispozícii a neváhajte sa na mňa obrátiť.“ > X2

J1 – „Ďakujem, nič ďalšie nepotrebujem.“

- „Keby ste čokoľvek potrebovali, neváhajte sa na mňa, prípadne na kohokoľvek z mojich

kolegov obrátiť. Veľmi radi Vám vyjdeme v ústrety s Vašimi požiadavkami, prípadne otázky.“ > X2

- „Dobre.“ > X2

J2 – „Bolo by možné sa s Vami dohodnúť aj na neskorom check-ine, povedzme po 20. hodine?“

- „Pani Hovorková, Vašu požiadavku som zadal k Vašej rezervácii a kolegovia o Vás budú vedieť. Budeme teda počítať, že prídete okolo 20. hodiny. Keby ste potrebovala čokoľvek ďalšie, doplňujúce informácie, prípadne rezervovať niektorú z našich ďalších služieb, neváhajte sa na mňa, prípadne na kohokoľvek z mojich kolegov obrátiť.“ > X2

J3 – „Ďakujem, ale nič ďalšie nepotrebujem.“

- „Keby ste čokoľvek potrebovali, neváhajte sa na mňa, prípadne na kohokoľvek z mojich

kolegov obrátiť. Veľmi radi Vám vyjdeme v ústrety s Vašimi požiadavkami, prípadne otázky.“ > X3

- „Dobre.“ > X3

K1 – „Počkám teda, kým skontrolujete storno podmienky.“

- „Pani Hovorková, Vašu rezerváciu je možné stornovať. Môžem Vás požiadať o dôvod

### zrušenie Vášho pobytu?" > L1

- „Pani Hovorková, rezerváciu som Vám v našom systéme zrušil. Môžem pre Vás

### urobiť niečo ďalšie?" > J3

K2 – „Počkám teda, kým skontrolujete storno podmienky.“

- „Pani Hovorková, bohužiaľ ste si rezervovali pobyt s nezvratnou cenou, ktorú máte už predplatenú. Bohužiaľ Vám nemôžem Váš pobyt bezplatne stornovať.“ > L2, L3

- „Pani Hovorková, Váš pobyt Vám nemôžem vo väzbe na storno podmienky stornovať úplne bezplatne.“ > L2, L3

L1 – „Bohužiaľ som ochorela a nebudem môcť v tomto termíne prísť.“

- „Ďakujem Vám, pani Hovorková, v priebehu niekoľkých hodín Vám príde na email potvrdenie

o zrušení rezervácie. Vzhľadom na to, že bola rezervácia predplatená, záloha Vám bude vrátená do 2 pracovných dní na účet, z ktorého bola záloha platená. Môžem pre vás urobiť niečo ďalšie?" > J3

- „Ďakujem Vám, pani Hovorková, v priebehu niekoľkých hodín Vám príde na email potvrdenie

o zrušení rezervácie. Vzhľadom na to, že bola rezervácia garantovaná autorizáciou na Vašej platobnej karte, táto bude zrušená v nasledujúcich pracovných dňoch. Môžem pre vás urobiť niečo ďalšie?" > J3

- „Ďakujem vám, pani Hovorková. Budete potrebovať ešte niečo ďalšie?" > J3

L2 – „Ja sme si nevybrala, že budem chorá. Príde mi nefér, že by som prišla o svoje peniaze, keď som chorá a musím byť doma v karanténe.“

- „Pani Hovorková, bohužiaľ Vám nemôžem platbu vrátiť, ale môžem Vám ponúknuť voucher v hodnote Vašej rezervácie, ktorý budete môcť v našom ubytovacích zariadeniach využiť v nasledujúcom roku.“ > M1

- „Pani Hovorková, čiastku Vašej rezervácie Vám bohužiaľ nebudem môcť vrátiť.“ > H1,

### M1, X1

L3 – „Áno, zrušte prosím moju rezerváciu.“

- „Vo väzbe na spomínané storno podmienky Vašu rezerváciu zruším v našom systéme.

V priebehu nasledujúcich hodín Vám príde potvrdenie o vykonanej zmene.“ > X3

- „Vašu rezerváciu som zrušil v našom systéme. V nasledujúcich hodinách Vám príde

potvrdenie o zrušení vašej rezervácie. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ > J3

M1 – „Ďakujem za toto riešenie, voucher v budúcnosti určite využijem. Som rada, že som neprišla

o všetky peniaze.“

- „Vašu rezerváciu na pobyt od 17. 4. 2022 na noci pre 2 osoby vrátane raňajok som

Vám stornoval v našom systéme. Predplatenú čiastku Vám vrátíme formou

voucheru, ktorý Vám príde na Váš email spoločne s údajmi o zrušenej rezervácii.

Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie, pani Hovorková?“ > J3

- „Voucher Vám príde na email v nasledujúcich dňoch. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšieho?“ > J3

M2 – „K čomu mi bude voucher, keď neviem, kedy sa do Prahy zase dostanem?“

- „Pani Hovorková, bohužiaľ Vám platbu na základe akceptovaných obchodných podmienok nebudeme môcť vrátiť. Vašu rezerváciu si môžete ponechať, prípadne Vám jej hodnotu vrátíme formou už spomínaného voucheru.“ > H1, M1, X1

- „Pani Hovorková, bohužiaľ pre Vás nemôžem urobiť nič ďalšie.“ > H1, X1

N1 – „Presne, ako hovoríte, takto to bude v poriadku.“

- „Ďakujem Vám za potvrdenie tejto zmeny vo väzbe na akceptované obchodné podmienky. Potvrdenie o spomínanej zmene Vám príde v nasledujúcich hodinách na email [m.hovorkova@mail.cz](mailto:m.hovorkova@mail.cz). Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ > J1, J2

N2 – „Ďakujem za toto riešenie, voucher v budúcnosti určite využijem. Som rada, že som neprišla o všetky peniaze.“

- „Ďakujem Vám za potvrdenie tejto zmeny vo väzbe na akceptované obchodné podmienky. Potvrdenie o spomínanej zmene Vám príde v nasledujúcich hodinách na email [m.hovorkova@mail.cz](mailto:m.hovorkova@mail.cz). Voucher, rovnako tak jeho podmienky využitia Vám prídu spoločne s potvrdením o zmene rezervácie. Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšieho?“ > J1, J2

X2 – „Ďakujem za pomoc, dovidenia.“

- „Dovidenia, pani Hovorková, budeme sa na Vás tešiť v našom hoteli.“

X3 – „Ďakujem za pomoc, dovidenia.“

- „Dovidenia, pani Hovorková.“