

Vytvorenie telefonickej rezervácie

Jednou zo základných požiadaviek na pracovníkov FO (bez ohľadu na veľkosť ubytovacieho zariadenie, kedy je vybavovanie rezervácií pridelená pracovníkom recepcie, prípadne rezervačného oddelenie) je schopnosť reaktívneho telefonického predaja. Reaktívna povaha znižuje stresovú záťaž týchto aktivít. Pracovník FO zisťuje požiadavku na rezerváciu ubytovacích služieb a následne tento overuje v PMS. Neoddeliteľnou súčasťou tohto scenára je aplikácia up sellingu a cross-sellingu. Rovnako tak je nutné rešpektovať predajný manuál, štandard, a ďalšie pravidlá predaja spojené so storno podmienkami, prípadne flexibilitou ponukových cien.

Ciele scenára

- Zvýšenie kvality komunikácie s klientmi.
- Zvýšenie kvality interakcie s klientmi.
- Zvýšenie predajných schopností.
- Zlepšenie schopností pre dodatočný predaj.
- Zlepšenie práce s PMS.
- Zlepšenie administratívnych zručností.

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. Jednou z Vašich povinností je aj príjem telefonických rezervácií, prípadne vytváranie ponúk ubytovacích a ďalších služieb.

Zoznámte sa predajným manuálom a pravidlami telefonického komunikácie (tiež všeobecnými pravidlami komunikácie so zákazníkmi). V rámci zisťovania požiadaviek a vytváraných ponúk využívajte nielen dáta a informácie z PMS, ale aj pravidlá pre osobné prejde spojené s možnosťou flexibilných ponúk. Dbajte na základné pravidlá administrácie nielen rezervácií, ale aj dopytov v PMS.

Na recepcii zvoní telefón s hovorom od klienta, ktorý má záujem o rezerváciu ubytovacích 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 ubytovacie 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 ubytovanie v hoteli Prezident. Presne definujte svoj požiadavku s vysokou mierou detailov.

Možné varianty - typy klientov:

- Ste VIP klient a trváte na ubytovaní aj napriek nedostupnej dopytovanej kapacite.
- Cenová ponuka je pre Vás neprijateľná.
- Máte záujem o široké spektrum dodatočných služieb.
- Ste klient, ktorý nechce svoju rezerváciu garantovať, predplácať.
- Ste obozretný klient, ktorý nechce zdieľať svoje osobné údaje, ako je napríklad emailová adresa.

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 vytvorenie rezervácie. Má presne definované požiadavky, ktoré nie je schopný formulovať pri základnom zistení týchto požiadaviek, a preto je nutné ponúkať aj ďalšie služby, prípadne detailne popisovať podmienky pre dané ponuky. Vytvorené ponuky reflektujú nielen dostupnosť služieb v PMS, ale aj predajné pravidlá, ktoré vychádzajú z pridelených právomocí.

Modelový dialóg

A – Na hotelovej recepcii zvoní telefón.

- „Dobrý deň, Hotel President, pri telefóne Martin Jurečka, ako Vám môžem pomôcť?“ >B1
- „Dobrý deň, ako vám môžem pomôcť?“ > B2
- „Dobrý deň!“ > B2

B1 – „Dobrý deň, tu Lenka Nováková, rada by som si vytvorila rezerváciu do Vášho hotela.“

- „Pani Nováková, som veľmi rád, že ste si vybrali náš hotel President. Kedy plánujete prísť do Brna?“ > C
- „Rád Vám rezerváciu urobím, kedy máte v pláne prísť do Brna, respektíve k nám do

hotela“? > C

- „Kedy máte v pláne prísť?“ > C alebo X

B2 – „Dobrý deň, s kým prosím hovorím? Dovolala som sa do hotela President?“

- „Áno, dovolali ste sa do hotela President, ako Vám môžem pomôcť?“ > B1 alebo X
- „Veľmi sa ospravedlňujem, dovolali ste sa do hotela President, moje meno je Martin

Jurečka, ako vám môžem pomôcť?“ > B1

- „Áno, dovolali ste sa do hotela President.“ > B1 alebo X

X1 – Klient ukončuje komunikáciu.

C – „Rada by som prišla 14.5. 2022.“

- „Ako dlho sa plánuje v Prahe zdržať?“ > D
- „Ako dlhý pobyt u nás plánujete?“ > D
- „Ako dlho sa mienite v Prahe zdržať?“ > D

D – „Tri noci“.

- „Prídete sama alebo so sprievodom?“ > E1 alebo E2
- „Vo zvolenom termíne Vám môžem ponúknuť iba dvojlôžkovú izbu za 105 EUR.“ > E3 alebo E4
- „Veľmi sa ospravedlňujem, bohužiaľ vo zvolenom termíne nemáme žiadne voľné kapacity.“ > X1
- „Veľmi sa ospravedlňujem, bohužiaľ vo zvolenom termíne nemáme žiadne voľné kapacity. Môžem Vám však urobiť rezerváciu v našom partnerskom hoteli, ktorý sa nachádza iba 7 minút od nášho hotela.“ > X2

X2 – „Ďakujem Vám za ponuku, ale rezerváciu nebudem môcť vytvoriť. Dovidenia.“

E1 – „Cestujem so svojim partnerom, budeme teda potrebovať dvojlôžkovú izbu.“

- „Vo zvolenom dátume by som Vám mohol ponúknuť dvojlôžkovú izbu, prípadne junior suite, v ktorom by ste mali navyše obývaciu izbu s pohovkou a kúpeľňu s vaňou. Môžem Vám na ubytovanie ponúknuť aj raňajky pre Vás a Vášho partnera?“ > F1, F2
- „Vo zvolenom termíne by som Vám mohol ponúknuť dvojlôžkovú izbu, prípadne junior suite.“ > F1, F2
- Vo zvolenom termíne by som Vám mohol ponúknuť dvojlôžkovú izbu, prípadne junior suite. Prajete si na ubytovanie aj raňajky?“ > F1. F2

E2 – „Cestujem sama.“

- „Vo zvolenom dátume by som Vám mohol ponúknuť jednolôžkovú, prípadne dvojlôžkovú izbu. Môžem Vám na ubytovanie ponúknuť aj raňajky?“ > F2
- „Vo zvolenom termíne Vám môžem ponúknuť dvojlôžkovú izbu.“ > F2

E3 – „Ďakujem, predložená ponuka mi vyhovuje.“

- „Prídete k nám sama, alebo so sprievodom?“ > E1 alebo E2

E4 – „Ďakujem Vám za ponuku, ale 105 EUR je pomerne vysoká cena. Na Booking je cena nižšia.“

- „Bohužiaľ Vám nemôžem ponúknuť nižšiu cenu.“ >X1
- „Ak by ste boli ochotná svoj pobyt zaplatiť s predstihom bez možnosti vrátenia tejto platby, mohol by som Vám ponúknuť cenu 95 EUR za noc.“ > F5
- „Môžem Vám ponúknuť zvýhodnenú cenu, a to 95 EUR za izbu a noc.“ >F5

F1 – „Aké sú ceny jednotlivých izieb? Určite budeme chcieť aj raňajky.“

- „Vzhľadom na to, že sú naše ceny v jednotlivých dňoch rôzne, vychádza priemerná cena pri dvojlôžkovej izbe na 81 EUR za noc a pri junior suite je cena 101 EUR za izbu a noc.“ > G1, G2, G3
- „Cena ubytovania je 81 EUR za dvojlôžkovú izbu a 101 EUR za junior suite. Obe ceny sú za izbu a noc.“ > G1, G2, G3
- „Cena ubytovania v dvojlôžkovej izbe vrátane raňajok je 81 EUR, tj 243 EUR za celý pobyt. V prípade junior suite je celková cena 303 EUR.,“ > G1, G2, G3

F2 – „Preferujem dvojlôžkovú izbu s manželskou posteľou. Samozrejme aj s raňajkami.“

- „Ďakujem, cena ubytovania vrátane raňajok je 81 EUR, tj celkom 243 EUR za Váš pobyt.“ > F4
- „Cena ubytovania je 81 EUR za izbu a noc.“ > F4
- „Celková cena Vášho pobytu mi vychádza na 243 EUR vrátane raňajok.“ > F4

F3 – „To je pre mňa úplne neprijateľná ponuka. Bohužiaľ sa budem musieť ubytovať inde.“

- „Je mi veľmi ľúto, že Vám nemôžem ponúknuť vhodný pobyt.“ > X1
- „Je mi veľmi ľúto, že Vám nemôžem ponúknuť vhodný pobyt. Môžem vám však odporučiť ubytovanie v našom partnerskom hoteli.“ > X2

F4 – „Ďakujem, predložená ponuka mi vyhovuje.“

- „Skvelé. Máme teda dvojlôžkovú izbu s manželskou posteľou pre 1 osobu na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pre ubytovanie vrátane raňajky. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2
- „Dobre, môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2

F5 – „Ďakujem za ponuku, za týchto podmienok ju teda využijem. Rada by som bývala vo dvojlôžkovej izbe.“

- „Skvelé. Máme teda dvojlôžkovú izbu s manželskou posteľou pre 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 305 EUR pre ubytovanie vrátane raňajky. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2

- „Dobre, môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2 F6 – „Ďakujem za ponuku, za týchto podmienok ju teda využijem. Rada by som bývala v dvojlôžkovej izbe“.
- „Skvelé. Máme teda dvojlôžkovú izbu s manželskou posteľou pre 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 219 EUR pre ubytovanie vrátane raňajky. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2
- „Dobre, môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2

G1 – „Bude mi stačiť dvojlôžková izba.“

- „Dobre, ďakujem Vám pani Nováková. Budete mať záujem o manželskú posteľ alebo oddelené lôžka?“ > H1, H2
- „Pani Nováková, rezervujem Vám teda dvojlôžkovú izbu. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu stola v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 G2 – „Junior Suite znie zaujímavo a cena je tiež dobrá, budem ho teda preferovať.“
- „Skvelá voľba, pani Nováková! Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2
- „Skvelá voľba, pani Nováková! Môžem Vám teda rezervovať Junior Suite pre 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pre ubytovanie vrátane raňajok. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2
- „Dobre, budete si priať niečo ďalšie?“ > I1 alebo I2 G3 – „Ospravedlňujem sa, ale za týchto podmienok si rezerváciu neurobím. Tá cena je príliš vysoká.“
- „Bohužiaľ Vám nemôžem ponúknuť nižšiu cenu.“ > X1
- „Ak by ste boli ochotná svoj pobyt zaplatiť s predstihom bez možnosti vrátenia tejto platby, mohol by som Vám ponúknuť cenu 73 EUR za noc u dvojlôžkového izby, prípadne 91 EUR za izbu junior suite. Obe ceny sú vrátane raňajok.“ > F6 alebo F3
- „Môžem Vám ponúknuť zvýhodnenú cenu, a to 73 EUR za noc pri dvojlôžkovom izby, prípadne 91 EUR za izbu junior suite.“ > F6 alebo F3

H1 – „Preferujem manželskú posteľ.“

- „Skvelé. Máme teda dvojlôžkovú izbu s manželskou posteľou pre 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pre ubytovanie vrátane raňajok. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1, I2
- „Ďakujem, môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1, I2

H2 – „Budem chcieť oddelené lôžka.“

- „Skvelé. Máme teda dvojlôžkovú izbu s oddelenými lôžkami pre 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pre ubytovanie vrátane raňajky. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2
- „Ďakujem, môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2

I1 – „Ďakujem, ale nič ďalšie nepotrebujem.“

- „Pani Nováková, mohol by som Vás požiadať o Vaše celé meno a tiež Vašu emailovú adresu, aby som Vám mohol poslať dohodnuté detaily Vašej rezervácie?“ > J1
- „Povedzte mi prosím Vaše celé meno a emailovú adresu, kam Vám môžem ponuku poslať.“ > J1

I2 – „Rada by som si rovno zarezervovala aj stôl vo Vašej reštaurácii na deň príchodu.“

- „Pre koľko osôb a na akú hodinu budete chcieť urobiť rezerváciu?“ > I3
- „Na aký čas budete chcieť urobiť rezerváciu?“ > I3

I3 – „Pre 4 osoby na 19:00.“

- „Zarezervoval som Vám stôl pre 4 osoby na 19:00, naši kolegovia s Vami budú počítať. V prípade, že by ste mali záujem o zmenu Vašej rezervácie, môžete sa obrátiť na mňa opäť, prípadne sa môžete obrátiť na kolegov z hotelovej reštaurácie. Môžem vás požiadať o Vaše celé meno a emailovú adresu, aby som Vám mohol ponuku poslať na jej potvrdenie?“ > J1
- „Rezervoval som Vám stôl v našej hotelovej reštaurácii. Môžem Vás požiadať o Vaše meno a emailovú adresu, aby som Vám mohol poslať kompletnú ponuku, vrátane všetkých detailov?“ > J1

J1 – „Martina Hovorková a email l.novakova2003@gmail.com.“

- „Ďakujem Vám, všetko som zadal do systému a behom niekoľkých okamihov by Vám mal prísť email s odkazom do nášho rezervačného systému, kde môžete svoju rezerváciu potvrdiť. Rád by som Vás tiež upozornil, že po potvrdení rezervácie budete požiadaná o zaplatení garancie rezervácie vo výške ceny prvej noci pobytu. Všetko je v súlade s našimi obchodnými a storno podmienkami, ktoré budete mať dostupné aj na danom odkaze.“ – K
- „Ďakujem Vám, všetko som zadal do systému a behom niekoľkých okamihov by Vám mal prísť email s odkazom do nášho rezervačného systému, kde môžete svoju rezerváciu potvrdiť.“ > K
- „Ďakujem Vám, všetko som zadal do systému a behom niekoľkých okamihov by Vám mal prísť email s odkazom do nášho rezervačného systému, kde môžete svoju rezerváciu potvrdiť. V prílohe emailu nájdete aj naše obchodné a storno podmienky.“ > K

K – „Ďakujem Vám za Vašu pomoc a poskytnuté informácie.“

- „Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ > L
- „Ak je to všetko, ďakujem Vám a prajem príjemný zvyšok dňa.“ > M

L – „Nič ďalšieho nepotrebujem, ďakujem Vám za pomoc s vytvorením rezervácie.“

- „Pani Nováková, keby ste potrebovali akékoľvek ďalšie informácie týkajúce sa nielen Vášho pobytu, neváhajte sa na mňa, prípadne na kohokoľvek z mojich kolegov obrátiť.“ > M
- „Ďakujem Vám, budeme sa tešiť na Váš pobyt.“ > M

M – „Dovidenia.“

- „Dovidenia v našom Hoteli President“

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 President, pri telefóne Martin Jurečka, ako Vám môžem pomôcť?“ > B1
- „Dobrý deň, ako vám môžem pomôcť?“ > B2
- „Dobrý deň!“ > B2

B1 – „Dobrý deň, tu Lenka Nováková, rada by som si vytvorila rezerváciu do Vášho hotela.“

- „Pani Nováková, som veľmi rád, že ste si vybrali náš hotel President. Kedy plánujete prísť do Brna?“ > C
- „Rád Vám rezerváciu urobím, kedy máte v pláne prísť do Brna, respektíve k nám do hotela“? > C
- „Kedy máte v pláne prísť?“ > C alebo X

B2 – „Dobrý deň, s kým prosím hovorím? Dovolala som sa do hotela President?“

- „Áno, dovolali ste sa do hotela President, ako Vám môžem pomôcť?“ > B1 alebo X

- „Veľmi sa ospravedlňujem, dovolali ste sa do hotela President, moje meno je Martin Jurečka, ako vám môžem pomôcť?“ > B1
- „Áno, dovolali ste sa do hotela President.“ > B1 alebo X

X1 – Klient ukončuje komunikáciu.

C – „Rada by som prišla 14.5. 2022.“

- „Ako dlho sa plánuje v Prahe zdržať?“ > D
- „Ako dlhý pobyt u nás plánujete?“ > D
- „Ako dlho sa mienite v Prahe zdržať?“ > D

D – „Tri noci“.

- „Prídete sama alebo so sprievodom?“ > E1 alebo E2
- „Vo zvolenom termín Vám môžem ponúknuť iba dvojlôžkovú izbu za 105 EUR.“ > E3 alebo E4
- „Veľmi sa ospravedlňujem, bohužiaľ vo zvolenom termíne nemáme žiadne voľné

kapacity.“ > X1

- „Veľmi sa ospravedlňujem, bohužiaľ vo zvolenom termíne nemáme žiadne voľné kapacity. Môžem Vám však urobiť rezerváciu v našom partnerskom hoteli, ktorý sa nachádza iba 7 minút od nášho hotela.“ > X2

X2 – „Ďakujem Vám za ponuku, ale rezerváciu nebudem môcť vytvoriť. Dovidenia.“

E1 – „Cestujem so svojim partnerom, budeme teda potrebovať dvojlôžkovú izbu.“

- „Vo zvolenom dátume by som Vám mohol ponúknuť dvojlôžkovú izbu, prípadne junior suite, v ktorom by ste mali navyše obývaciu izbu s pohovkou a kúpeľňu s vaňou. Môžem Vám na ubytovanie ponúknuť aj raňajky pre Vás a Vášho partnera?“ > F1, F2
- „Vo zvolenom termíne by som Vám mohol ponúknuť dvojlôžkovú izbu, prípadne junior suite.“ > F1, F2
- Vo zvolenom termíne by som Vám mohol ponúknuť dvojlôžkovú izbu, prípadne junior suite. Prajete si na ubytovanie aj raňajky?“ > F1. F2

E2 – „Cestujem sama.“

- „Vo zvolenom dátume by som Vám mohol ponúknuť jednolôžkovú, prípadne dvojlôžkovú izbu. Môžem Vám na ubytovanie ponúknuť aj raňajky?“ > F2
- „Vo zvolenom termíne Vám môžem ponúknuť dvojlôžkovú izbu.“ >F2 E3 – „Ďakujem, predložená ponuka mi vyhovuje.“
- „Prídete k nám sama, alebo so sprievodom?“ > E1 alebo E2

E4 – „Ďakujem Vám za ponuku, ale 105 EUR je pomerne vysoká cena. Na Booking je cena nižšia.“

- „Bohužiaľ Vám nemôžem ponúknuť nižšiu cenu.“ >X1
- „Ak by ste boli ochotná svoj pobyt zaplatiť s predstihom bez možnosti vrátenia tejto platby, mohol by som Vám ponúknuť cenu 95 EUR za noc.“ > F5
- „Môžem Vám ponúknuť zvýhodnenú cenu, a to 95 EUR za izbu a noc.“ >F5

F1 – „Aké sú ceny jednotlivých izieb? Určite budeme chcieť aj raňajky.“

- „Vzhľadom na to, že sú naše ceny v jednotlivých dňoch rôzne, vychádza priemerná cena pri dvojlôžkovej izbe na 81 EUR za noc a pri junior suite je cena 101 EUR za izbu a noc.“ > G1, G2, G3
- „Cena ubytovania je 81 EUR za dvojlôžkovú izbu a 101 EUR za junior suite. Obe ceny sú za izbu a noc.“ > G1, G2, G3
- „Cena ubytovania v dvojlôžkovej izbe vrátane raňajok je 81 EUR, tj 243 EUR za celý pobyt. V prípade junior suite je celková cena 303 EUR.“ > G1, G2, G3

F2 – „Preferujem dvojlôžkovú izbu s manželskou posteľou. Samozrejme aj s raňajkami.“

- „Ďakujem, cena ubytovania vrátane raňajok je 81 EUR, tj celkom 243 EUR za Váš pobyt.“ > F4
- „Cena ubytovania je 81 EUR za izbu a noc.“ > F4
- „Celková cena Vášho pobytu mi vychádza na 243 EUR vrátane raňajok.“ > F4

F3 – „To je pre mňa úplne neprijateľná ponuka. Bohužiaľ sa budem musieť ubytovať inde.“

- „Je mi veľmi ľúto, že Vám nemôžem ponúknuť vhodný pobyt.“ > X1
- „Je mi veľmi ľúto, že Vám nemôžem ponúknuť vhodný pobyt. Môžem vám však odporučiť ubytovanie v našom partnerskom hoteli.“ > X2

F4 – „Ďakujem, predložená ponuka mi vyhovuje.“

- „Skvelé. Máme teda dvojlôžkovú izbu s manželskou posteľou pre 1 osobu na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pre ubytovanie vrátane raňajok. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2
- „Dobre, môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2

F5 – „Ďakujem za ponuku, za týchto podmienok ju teda využijem. Rada by som bývala vo dvojlôžkovej izbe.“

- „Skvelé. Máme teda dvojlôžkovú izbu s manželskou posteľou pre 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 305 EUR pre ubytovanie vrátane raňajok. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2
- „Dobre, môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2

F6 – „Ďakujem za ponuku, za týchto podmienok ju teda využijem. Rada by som bývala v dvojlôžkovej izbe“.

- „Skvelé. Máme teda dvojlôžkovú izbu s manželskou posteľou pre 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 219 EUR pre ubytovanie vrátane raňajok. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2
- „Dobre, môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2

G1 – „Bude mi stačiť dvojlôžková izba.“

- „Dobre, ďakujem Vám pani Nováková. Budete mať záujem o manželskú posteľ alebo oddelené lôžka?“ > H1, H2
- „Pani Nováková, rezervujem Vám teda dvojlôžkovú izbu. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu stola v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1

G2 – „Junior Suite znie zaujímavo a cena je tiež dobrá, budem ho teda preferovať.“

- „Skvelá voľba, pani Nováková! Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2
- „Skvelá voľba, pani Nováková! Môžem Vám teda rezervovať Junior Suite pre 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pre ubytovanie vrátane raňajok. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2
- „Dobre, budete si priať niečo ďalšie?“ > I1 alebo I2

G3 – „Ospravedlňujem sa, ale za týchto podmienok si rezerváciu neurobím. Tá cena je príliš vysoká.“

- „Bohužiaľ Vám nemôžem ponúknuť nižšiu cenu.“ > X1
- „Ak by ste boli ochotná svoj pobyt zaplatiť s predstihom bez možnosti vrátenia tejto platby, mohol by som Vám ponúknuť cenu 73 EUR za noc u dvojlôžkového izby, prípadne 91 EUR za izbu junior suite. Obe ceny sú vrátane raňajok.“ > F6 alebo F3
- „Môžem Vám ponúknuť zvýhodnenú cenu, a to 73 EUR za noc pri dvojlôžkovom izby, prípadne 91 EUR za izbu junior suite.“ > F6 alebo F3

H1 – „Preferujem manželskú posteľ.“

- „Skvelé. Máme teda dvojlôžkovú izbu s manželskou posteľou pre 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pre ubytovanie vrátane raňajok . Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1, I2
- „Ďakujem, môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1, I2

H2 – „Budem chcieť oddelené lôžka.“

- „Skvelé. Máme teda dvojlôžkovú izbu s oddelenými lôžkami pre 2 osoby na 3 noci od 14. 5. 2022 do 17. 5. 2022. Celková cena je 243 EUR pre ubytovanie vrátane raňajok. Môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2
- „Ďakujem, môžem Vám ponúknuť naše ďalšie služby, prípadne rezerváciu spolu v našej hotelovej reštaurácii?“ > I1 alebo I2

I1 – „Ďakujem, ale nič ďalšie nepotrebujem.“

- „Pani Nováková, mohol by som Vás požiadať o Vaše celé meno a tiež Vašu emailovú adresu, aby som Vám mohol poslať dohodnuté detaily Vašej rezervácie?“ > J1
- „Povedzte mi prosím Vaše celé meno a emailovú adresu, kam Vám môžem ponuku poslať.“ > J1

I2 – „Rada by som si rovno zarezovala aj stôl vo Vašej reštaurácii na deň príchodu.“

- „Pre koľko osôb a na akú hodinu budete chcieť urobiť rezerváciu?“ > I3
- „Na aký čas budete chcieť urobiť rezerváciu?“ > I3

I3 – „Pre 4 osoby na 19:00.“

- „Zarezoval som Vám stôl pre 4 osoby na 19:00, naši kolegovia s Vami budú počítať. V prípade, že by ste mali záujem o zmenu Vašej rezervácie, môžete sa obrátiť na mňa opäť, prípadne sa môžete obrátiť na kolegov z hotelovej reštaurácie. Môžem vás požiadať o Vaše celé meno a emailovú adresu, aby som Vám mohol ponuku poslať na jej potvrdenie?“ > J1
- „Rezervoval som Vám stôl v našej hotelovej reštaurácii. Môžem Vás požiadať o Vaše meno a emailovú adresu, aby som Vám mohol poslať kompletnú ponuku, vrátane všetkých detailov?“ > J1

J1 – „Martina Hovorková a email l.novakova2003@gmail.com.“

- „Ďakujem Vám, všetko som zadal do systému a behom niekoľkých okamihov by Vám mal prísť email s odkazom do nášho rezervačného systému, kde môžete svoju rezerváciu potvrdiť. Rád by som Vás tiež upozornil, že po potvrdení rezervácie budete požiadaná o zaplatení garancie rezervácie vo výške ceny prvej noci pobytu. Všetko je v súlade s našimi obchodnými a storno podmienkami, ktoré budete mať dostupné aj na danom odkaze.“ – K
- „Ďakujem Vám, všetko som zadal do systému a behom niekoľkých okamihov by Vám mal prísť email s odkazom do nášho rezervačného systému, kde môžete svoju rezerváciu potvrdiť.“ > K
- „Ďakujem Vám, všetko som zadal do systému a behom niekoľkých okamihov by Vám mal prísť email s odkazom do nášho rezervačného systému, kde môžete svoju rezerváciu potvrdiť. V prílohe emailu nájdete aj naše obchodné a storno podmienky.“ > K

K – „Ďakujem Vám za Vašu pomoc a poskytnuté informácie.“

- „Môžem pre Vás urobiť niečo ďalšie?“ > L
- „Ak je to všetko, ďakujem Vám a prajem príjemný zvyšok dňa.“ > M

L – „Nič ďalšieho nepotrebujem, ďakujem Vám za pomoc s vytvorením rezervácie.“

- „Pani Nováková, keby ste potrebovali akékoľvek ďalšie informácie týkajúce sa nielen Vášho pobytu, neváhajte sa na mňa, prípadne na kohokoľvek z mojich kolegov brátiť.“ > M
- „Ďakujem Vám, budeme sa tešiť na Váš pobyt.“ > M

M – „Dovidenia.“