

Walk-out

Walk-out predstavuje situáciu, kedy do ubytovacieho zariadenia prichádza klient s už vytvorenou rezerváciou, hoci ho nie je možné ubytovať. Jedná sa o situáciu, ktorá sa veľmi stresujúca v momente, keď je tento problém spôsobom pracovníkmi ubytovacieho zariadenia. V opačnom prípade je nutné detailne vysvetliť klientovi nemožnosť ubytovania. Tento problém nastáva, pokiaľ je aplikovaná stratégia overbookingu (preknihovania), pri technických problémoch s hotelovou kapacitou, ale aj pri nedoložení potrebných dokumentov, prípadne zmene požiadaviek klienta pri jeho príchode.

Cieľom walk-outu je uspokojenie potreby klienta bez poškodenia povesti ubytovacieho zariadenia, prípadne alternatívne riešenie tohto problému.

Ciele scenára

- Zlepšenie schopnosti pracovať pod stresom.
- Zlepšenie komunikačných zručností pri riešení náhodných situácií.
- Zlepšenie zvládania stresu.

Hlavní aktéri

- Pracovník Front-Office.
- Klient, ktorý má rezerváciu, ale nemôže byť ubytovaný.

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. Mimo všeobecné štandardy je v tomto prípade vybavený znalosťou štandardu Walk-out a spôsobmi riešenie tejto situácie v kontexte obchodných pravidiel a postupov. Klient prichádza na FO s vytvorenou rezerváciou a potrebou sa ubytovať. Bohužiaľ nemôžem byť ubytovaný z dôvodu nedostupnej ubytovacej kapacity.

Zadanie pre pracovníka Front-Office

V prípade, keď nie je možné ubytovať klienta s už vytvorenou rezerváciou, treba identifikovať dôvod, ktorý k tejto situácii viedol. Pokiaľ ide o dôvod na strane klienta (napríklad nepredloženie potrebných dokumentov), je potrebné ho dôkladne oboznámiť s dôvodmi pre nemožnosť ubytovania. V prípade nedostatku na strane ubytovacieho zariadenia je nutné citlivo klienta o vzniknutej situácii informovať a následne na základe obchodných pravidiel celú situáciu proaktívne vyriešiť. Hlavným cieľom je vyriešenie situácie bez poškodenia reputácie ubytovacieho zariadenia aj za cenu zvýšených nákladov (v tomto prípade je nutné nasledovať vnútropodnikové pravidlá, prípadne osloviť nadriadeného pracovníka, ktorý je na prípadne alternatívne riešenie situácie pripravený).

Zadanie pre študenta v úlohe klienta

Ste zákazník, ktorý prichádza do ubytovacieho zariadenia s už vytvorenou rezerváciou. Má záujem sa prihlásiť na pobyt.

Možné varianty - typy klientov:

- Klient, ktorý je pokojný a prijme prípadne sťahovanie.
- Agresívny klient, ktorý odmieta sťahovanie.
- Agresívny klient, ktorý si vyžaduje prítomnosť nadriadeného osoby.
- Nervózný klient, ktorý požaduje vrátenie peňazí.
- Klient, ktorý Vás vydiera a požaduje nielen refundáciu, ale ďalšie služby zadarmo.

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

Vymedzenie kontextu komunikačného scenára

Pracovník FO je na hotelovej recepcii a má k dispozícii PC s prístupom na internet 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 – Klient prichádza do ubytovacieho zariadenia.



- „Dobrý deň.“ > B
- „Dobrý deň, vitajte v hoteli International. Moje meno je Roman Smolík, ako Vám môžem pomôcť?“ > B
- „Dobrý deň, vitajte v hoteli Praha.“ > B

B – „Dobrý deň, mám vytvorenú rezerváciu a rád by som sa ubytoval.“

- „Môžem Vás požiadať o Vaše meno, prípadne meno, na ktoré bola rezervácia vytvorená?“ > C
- „Na aké meno ste si rezerváciu urobil?“ > C

C – „Rezerváciu som si urobil na rezervácii Ondřej Novák, na 3 noci.“

- „Super, pozriem sa na to do systému.“ > D
- „Dobre, dajte mi chvíľku, pozriem sa do systému.“ > D
- „Pán Novák, požiadam Vás o strpenie a skontrolujem Vašu rezerváciu v hotelovom systéme.“ > D

D – „Dobre.“

- „Pán Novák, bohužiaľ Vás nebudem môcť ubytovať.“ > E1
- „Pán Novák, veľmi sa Vám ospravedlňujem, ale nebudem Vás môcť ubytovať. Bohužiaľ sme museli niekoľko našich izieb odstaviť z prevádzky kvôli technickým problémom s kúrením a vodovodom.> E2

E1 – „Ako, veď mám urobenú rezerváciu, a ešte som si zaplatil dopredu?“

- „Bohužiaľ sme museli niekoľko našich izieb odstaviť z prevádzky kvôli technickým problémom s kúrením a vodovodom. Z tohto dôvodu nemám voľnú izbu, ktorý by som Vám mohol ponúknuť.“ > E2
- „To máte pravdu, ale nemám pre vás voľnú izbu.“ > E2

E2 – „Dobre, ale čo mám teraz robiť?“

- „Môžem pre vás sprostredkovať ubytovanie v našom partnerskom hoteli, ktorý sa nachádza len niekoľko minút od nás. Samozrejme sa postarám aj o prepravu, aby ste sa do daného hotela dostal pohodlne.“ > F1
- „Môžem Vám vrátiť peniaze, prípadne Vám pomôcť zohnať ubytovanie v niektorom hoteli v okolí.“ > F2, F3
- „Bohužiaľ môžem iba požiadať o vrátenie peňazí, ktoré ste už zaplatili.“ > F3

F1 – „No dobre, keď sa nedá robiť nič iné“.

- „Pane Novák, mám pri Vašej rezervácii dvojlôžková izba Standard pre jedno osobu s raňajkami na 3 noci. Je to tak?“ > G
- „Pán Novák, Vaša rezervácia bola na 3 noci, je to tak?“ > G
- „Pán Novák, Vašu rezerváciu môžem previesť do hotela Amarylis, ktorý je podobný nášmu hotelu.“ > H

F2 – „O aké ubytovanie sa jedná? A kde to je?“

- „Jedná sa o náš partnerský hotel, kde sa nachádza len niekoľko minút od nášho hotela. Ak by ste chceli, môžem Vám ukázať fotografie. Samozrejme by som Vám zaistil rovnaké ubytovanie, za rovnakých podmienok, ako bolo vo Vašej pôvodnej rezervácii.“ >H

F3 – „To je predsa jasné, že mi vrátite peniaze. A kde mám asi tak spať?“

„Bohužiaľ pre Vás nemôžem urobiť nič iné. Celú predplatenú sumu som poukázal na Vašu kartu, požiadam Vás o potvrdenie transakcie.“ N

- „Pán Novák, veľmi sa Vám ospravedlňujem za vzniknutú situáciu. Mohol by som Vám ale zaistiť ubytovanie v našom partnerskom hoteli Amarylis, ktoré sa nachádza iba pár minút od nášho hotela.“ > F1
- „Pán Novák, veľmi sa Vám ospravedlňujem za vzniknutú situáciu. Môžem pre vás sprostredkovať ubytovanie v našom partnerskom hoteli, ktorý sa nachádza len niekoľko minút od nás. Samozrejme sa postarám aj o prepravu, aby ste sa do daného hotela dostal pohodlne.“ > F1

G – „Presne tak.“

- „V tom prípade Vám môžem ponúknuť hotel Amarylis, ktorý poskytuje rovnaký štandard služieb a nachádza sa len niekoľko minút od nášho hotela. Ak by ste chceli môžem Vám ukázať fotky dvojlôžkovej štandardnej izby.“ >H
- „Dobre, môžem teda Vašu rezerváciu preniesť do hotela Amarylis, ktorý sa nachádza len pár minút od nášho hotela.“ > I

H – „Dobre, ukážte mi, nech viem, do čoho idem.“

- „Samozrejme, tu máte vizualizáciu izby. Hotel sa nachádza v rovnakej mestskej časti a má veľmi dobrú dopravnú dostupnosť. Štruktúra a kvalita služieb je rovnaká ako v našom hoteli.“ > I
- „Tu máte fotografie, ako samotného hotela, tak hotelových izieb, do ktorých bude prípadne prevedená Vaša rezervácia.“ > I

I – „A koľko stojí? Rozhodne sa mi nechce doplácať.“

- „Pán Novák, nebojte sa, cena Vášho ubytovania zostáva rovnaká, postarám sa o vyrovnanie rozdielu medzi Vami zaplatenú čiastku a cenou ubytovania v hoteli Amarylis. Môžem Vám teda izbu zarezervovať?“. > J
- „Cena ubytovania pre Vás bude rovnaká, ako vo Vašej pôvodnej rezervácii. Môžem teda rezerváciu previesť do hotela Amarylis?“ > J

J – „Dobre, pokiaľ Vás teda môžem poprosiť“

- „Samozrejme, požiadam Vás o strpenie, aby som mohol všetko vyriešiť. Môžem Vám v medzičase ponúknuť drobné občerstvenie v našom lobby bare? Samozrejme na náš účet.“ – K
- „Samozrejme, požiadam Vás o chvíľku strpenia, aby som mohol všetko zariadiť.“ > L

K – „Ďakujem, počkám teda v lobby bare.“

- „Pán Novák, mám pre Vás dobrú správu. Izba v hoteli Amarylis pre Vás bude pripravený počas nasledujúcej hodiny. V pokoji si prosím dopite kávu, zaistil som Vám

tiež prepravu. Náš vodič na Vás počká pred hotelom a odvezie Vás priamo pred hotel Amarylis, kde o Vás budú vedieť a budú mať všetko pripravené.“ – L

L – „Dobre, ďakujem Vám za pomoc.“

- „Pá Novák, nemáte zač. Veľmi sa Vám ešte raz ospravedlňujem za komplikácie s Vaším pobytom. Keby ste čokoľvek potrebovali, neváhajte sa na mňa obrátiť.“ > M
- „Nemáte zač.“ > M

M – „Dovidenia“.

- „Dovidenia“.

N – „Dobre, ale nepočítajte, že sa u Vás ešte niekedy ubytujem.“

- „Dovidenia“

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 zručností.

Modelový dialóg

A – Klient prichádza do ubytovacieho zariadenia.

- „Dobrý deň.“ > B
- „Dobrý deň, vitajte v hoteli International. Moje meno je Roman Smolík, ako Vám

môžem pomôcť?“ > B

- „Dobrý deň, vitajte v hoteli Praha.“ > B

B – „Dobrý deň, mám vytvorenú rezerváciu a rád by som sa ubytoval.“

- „Môžem Vás požiadať o Vaše meno, prípadne meno, na ktoré bola rezervácia

vytvorená?“ > C

- „Na aké meno ste si rezerváciu urobil?“ > C

C – „Rezerváciu som si urobil na rezervácii Ondřej Novák, na 3 noci.“

- „Super, pozriem sa na to do systému.“ > D
- „Dobre, dajte mi chvíľku, pozriem sa do systému.“ > D
- „Pán Novák, požiadam Vás o strpenie a skontrolujem Vašu rezerváciu v hotelovom systéme.“ > D

D – „Dobre.“

- „Pán Novák, bohužiaľ Vás nebudem môcť ubytovať.“ > E1
- „Pán Novák, veľmi sa Vám ospravedlňujem, ale nebudem Vás môcť ubytovať. Bohužiaľ sme museli niekoľko našich izieb odstaviť z prevádzky kvôli technickým problémom s kúrením a vodovodom.“ > E2

E1 – „Ako, veď mám urobenú rezerváciu, a ešte som si zaplatil dopredu?“

- „Bohužiaľ sme museli niekoľko našich izieb odstaviť z prevádzky kvôli technickým

problémom s kúrením a vodovodom. Z tohto dôvodu nemám voľnú izbu, ktorý by som Vám mohol ponúknuť.“ > E2

- „To máte pravdu, ale nemám pre vás voľnú izbu.“ > E2

E2 – „Dobre, ale čo mám teraz robiť?“

- „Môžem pre vás sprostredkovať ubytovanie v našom partnerskom hoteli, ktorý sa nachádza len niekoľko minút od nás. Samozrejme sa postarám aj o prepravu, aby ste

sa do daného hotela dostal pohodlne.“ > F1

- „Môžem Vám vrátiť peniaze, prípadne Vám pomôcť zohnať ubytovanie v niektorom

hotela v okolí.“ > F2, F3

- „Bohužiaľ môžem iba požiadať o vrátenie peňazí, ktoré ste už zaplatili.“ > F3

F1 – „No dobre, keď sa nedá robiť nič iné“.

- „Pán Novák, mám pri Vašej rezervácii dvojlôžková izba Standard pre jedno osobu s raňajkami na 3 noci. Je to tak?“ > G
- „Pán Novák, Vaša rezervácia bola na 3 noci, je to tak?“ > G
- „Pán Novák, Vašu rezerváciu môžem previesť do hotela Amarylis, ktorý je podobný nášmu hotelu.“ > H

F2 – „O aké ubytovanie sa jedná? A kde to je?“

- „Jedná sa o náš partnerský hotel, kde sa nachádza len niekoľko minút od nášho hotela. Ak by ste chceli, môžem Vám ukázať fotografie. Samozrejme by som Vám zaistil rovnaké ubytovanie, za rovnakých podmienok, ako bolo vo Vašej pôvodnej rezervácii.“ > H

F3 – „To je predsa jasné, že mi vrátite peniaze. A kde mám asi tak spať?“

„Bohužiaľ pre Vás nemôžem urobiť nič iné. Celú predplatenú sumu som poukázal na Vašu kartu, požiadam Vás o potvrdenie transakcie.“ N

- „Pán Novák, veľmi sa Vám ospravedlňujem za vzniknutú situáciu. Mohol by som Vám ale zaistiť ubytovanie v našom partnerskom hotel Amarylis, ktoré sa nachádza iba pár minút od nášho hotela.“ > F1
- „Pán Novák, veľmi sa Vám ospravedlňujem za vzniknutú situáciu. Môžem pre vás sprostredkovať ubytovanie v našom partnerskom hoteli, ktorý sa nachádza len niekoľko minút od nás. Samozrejme sa postarám aj o prepravu, aby ste sa do daného hotela dostal pohodlne.“ > F1

G – „Presne tak.“

- „V tom prípade Vám môžem ponúknuť hotel Amarylis, ktorý poskytuje rovnaký štandard služieb a nachádza sa len niekoľko minút od nášho hotela. Ak by ste chceli môžem Vám ukázať fotky dvojlôžkovej štandardnej izby.“ > H
- „Dobre, môžem teda Vašu rezerváciu preniesť do hotela Amarylis, ktorý sa nachádza len pár minút od nášho hotela.“ > I

H – „Dobre, ukážte mi, nech viem, do čoho idem.“

- „Samozrejme, tu máte vizualizáciu izby. Hotel sa nachádza v rovnakej mestskej časti a má veľmi dobrú dopravnú dostupnosť. Štruktúra a kvalita služieb je rovnaká ako v našom hoteli.“ > I
- „Tu máte fotografie, ako samotného hotela, tak hotelových izieb, do ktorých bude prípadne prevedená Vaša rezervácia.“ > I

I – „A koľko stojí? Rozhodne sa mi nechce doplácať.“

- „Pán Novák, nebojte sa, cena Vášho ubytovania zostáva rovnaká, postarám sa o vyrovnanie rozdielu medzi Vami zaplatenú čiastku a cenou ubytovania v hoteli Amarylis. Môžem Vám teda izbu zarezervovať?“. > J
- „Cena ubytovania pre Vás bude rovnaká, ako vo Vašej pôvodnej rezervácii. Môžem teda rezerváciu previesť do hotela Amarylis?“ > J

J – „Dobre, pokiaľ Vás teda môžem poprosiť“

- „Samozrejme, požiadam Vás o strpenie, aby som mohol všetko vyriešiť. Môžem Vám

v medzičase ponúknuť drobné občerstvenie v našom lobby bare? Samozrejme na náš účet.“

– K

- „Samozrejme, požiadam Vás o chvíľku strpenia, aby som mohol všetko zariadiť.“ > L

K – „Ďakujem, počkám teda v lobby bare.“

- „Pán Novák, mám pre Vás dobrú správu. Izba v hoteli Amarylis pre Vás bude pripravený počas nasledujúcej hodiny. V pokoji si prosím dopite kávu, zaistil som Vám tiež prepravu. Naš vodič na Vás počká pred hotelom a odvezie Vás priamo pred hotelom hotel Amarylis, kde o Vás budú vedieť a budú mať všetko pripravené.“ – L

L – „Dobre, ďakujem Vám za pomoc.“

- „Pán Novák, nemáte zač. Veľmi sa Vám ešte raz ospravedlňujem za komplikácie s Vaším pobytom. Keby ste čokoľvek potrebovali, neváhajte sa na mňa obrátiť.“ > M
- „Nemáte zač.“ > M

M – „Dovidenia“.

- „Dovidenia“.

N – „Dobre, ale nepočítajte, že sa u Vás ešte niekedy ubytujem.“

- „Dovidenia“