


IO 1 – Operativní standardy

SOP 02 – Obecná pravidla telefonické komunikace

	<h3>“SOP 02 – Obecná pravidla telefonické komunikace”</h3>
Vytvořeno	<i>Štěpán Chalupa</i>
Platné od	<i>12. 5. 2022</i>
Vytvořeno pro	<i>Pracovníci Front Office, studenti, stážisti, trenéři a HR manažeři</i>
Aktualizováno	<i>XX</i>
Datum aktualizace	<i>XX</i>
<p>Úvod Telefonická komunikace hraje v hotelnictví důležitou roli. Samotní pracovníci FO jsou konfrontováni a širokým spektrem požadavků ze strany klienta, a proto je nutná znalost základních standardní telefonické komunikace, které umožní větší zaměření se na potřeby klientů a jejich požadavky.</p>	
<p>Zdůvodnění Popis základních pravidel telefonické komunikace, zachycení standardizovaných frází, případně nutných předpokladů pro efektivní telefonickou komunikaci.</p>	
<p>Základní pravidla telefonické etikety</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Na telefonát je nutné odpovědět do 3 zazvonění. 2. Usmívejte se, i když Vás nikdo nevidí. Na tónu hlasu je poznat Vaše rozpoložení. 3. Sedněte, případně stůjte zpříma. 4. Snažte se používat hlas v nižší úrovni. 5. Přizpůsobte rychlost komunikace rychlosti klienta. 6. Vyhněte se extrémním výkyvům hlasitosti. 7. Vyhněte se neformálním výrazům. 8. Používejte efektivně dostupné technologie. 9. Připravte si prostor pro poznámky. 10. Požadavky klienta vždy zopakujte. 	
<p>Standardní fráze a procedury</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odpověď na externí telefonát. “Dobrý den, dovolali jste se na recepci hotelu International, u telefonu Štěpán Chalupa. Jak Vám mohu pomoci?” • Odpověď na interní telefonát. “Dobrý den, pane Nováku; dovolal jste se na recepci. U telefonu Štěpán Chalupa, jak Vám mohu pomoci?” 	

- **Odpověď na hovor mezi odděleními.** *“Dobrý den, recepce, u telefonu Štěpán Chalupa, jak Vám mohu pomoci?”*
- **Oslovení klienta.** *„Mohu Vás požádat Vaše jméno?“*
- **Přepojení hovoru.** *“S radostí Vás přepojím.”* nebo *„Dovolte mi Vás přepojit na pana Nejedla. Mohu Vás požádat o strpení, než budete přepojen?“*
- **Přepojení hovoru – linka je nedostupná.** *“Děkuji Vám strpení, pane Nováku. Bohužel se mi nepodařilo Vás spojit s panem Nejedlem. Přejete si mu nechat vzkaz, případně mu zatelefonovat později?“*
- **Přepojení hovoru – linka je obsazená.** *“Děkuji Vám za strpení pane Nováku. Pan Nejedlo v současné chvíli telefonuje s dalším klientem. Mohl bych Vás požádat o telefonní číslo, an které se Vám pan Nejedlo ozve po dokončení tohoto hovoru? Případně, přejete si zanechat nějaký vzkaz?“.*
- **„Put on hold“ – žádost o vyčkání s přerušením přenosu hlasu** *“Pane Nováku, poprosím Vás o chvilku strpení a náš hovor přeruším, abych mohl ověřit potřebné údaje.”* or *“Mohu na chvilku přerušit náš hovor, abych vyhledal potřebné údaje/informace?“*
- **Zapisování poznámek.** Při zapisování poznámek, případně vzkazů pro další pracovníky, je nutné tyto vést zcela kompletně, a proto je nutné zapisovat: datum a čas zprávy, jméno volajícího, důvod volání, zpráva, příjemce, případně také číslo pokoje/oddělení.

Znalosti nutné pro plynulou telefonickou komunikaci

- **Naučte se systém komunikace.** Rozlišení interních a externích hovorů, zachycení telefonního čísla, případně pravidla pro jejich využití.
- **Naučte se plynule používat PMS.**
- **Naučte se přepojit hovor.**
- **Zapamatujte si nejčastěji používané linky, případně kódy pro přepojení.**
- **Naučte se předvolby nejčastějších států pro zvolení vhodného jazyka.**
- **Naučte se pozastavit hovor (Put on Hold).**
- **Naučte se postup přijetí interního telefonátu, případně přepojeného volání.**