


IO 1 – Operativní standardy

SOP 07 - Check-in

	<h3>“SOP 07 - Check-in”</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</p> <p>Po příjezdu do ubytovacího zařízení je třeba vytvořit co nejlepší možný první dojem. Samotnému check-inu předchází vytvoření základního dojmu z dopravy do ubytovacího zařízení, chování pracovníků v lobby, ale také samotným vzhledem lobby. Všechny rezervace, které v den příjezdu nejsou ubytovány, musí být přesunuty do stavu „no-show“. Veškeré aktivity jsou podřízeny pravidlo 10 x 10, které říká, že by klient měl osloven pracovníkem recepcce ve vzdálenosti 10 stop od recepcce (cca 3 metry), stejně tak je nutné vytvořit nejlepší možný první dojem v prvních 10 minutách interakce.</p>	
<p>Zdůvodnění</p> <p>Hlavním cílem procesu Check-in je přihlášení hosta k pobytu v ubytovacím zařízení. V průběhu registrace je nutné nejen respektovat administrativní požadavky kladená na poskytování ubytovacích služeb, ale také principy up-sellingu, cross-sellingu. Pracovník provádějící Check-in dále musí znát storno podmínky, obchodní podmínky a základy prodejních aktivit. Dalšími cíly jsou maximalizace spokojenosti a výnosu z rezervace.</p>	
<p>Procedura</p> <p>Následující kroky popisují situaci, kdy byla rezervace řádně vytvořena před příjezdem a byla také administrována v PMS. Stejně tak předpokládá hladký průběh celého procesu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vřele a upřímně přivítejte klienta v ubytovacím zařízení. <i>“Dobrý den, vítejte v hotelu International. Mé jméno je Štěpán Chalupa. Jak Vám mohu pomoci?”</i> 2. Klient sděluje svůj požadavek na check-in. 3. Identifikace klienta – získání jméno, na které byla rezervace vytvořena, případně číslo rezervace. <i>“Mohu Vás požádat o číslo rezervace, případně jméno a datum, na které byla rezervace vytvořena?”</i> 4. Vyhledejte rezervaci v PMS – požádejte o strpení. <i>“Děkuji Vám, požádám Vás o strpení, než Vaši rezervaci vyhledám v našem systému a podívám se do jejích podmínek.”</i> 	

5. **Zopakujte detaily rezervace** (datum příjezd a odjezdu, počet nocí, hostů a pokojů)
6. **Pokud je to možné, nabídněte klientovi navýšení =úrovně typu pokoje, případně jej můžete nabídnout jako gratuitu.** Vždy s ohledem na platná obchodní pravidla a obsazenosti hotelu.
7. **Zkontrolujte přiřazení čísla pokoje k rezervaci v PMS.**
8. **Požádejte klienta o předložení průkazu totožnosti.** „Pane Nováku, váš pokoj je připravený. Nicméně od Vás budu potřebovat platný doklad totožnosti, abych Vás mohl registrovat v našem systému.“
9. **Vyplňte registrační formulář v PMS a vytiskněte jej.** V průběhu registrace je nutné udržovat kontakt s klientem a sebrat nutné osobní údaje. Údaje nad rámec legislativních požadavků je možné sbírat pouze se přímým a písemným souhlasem klienta. Tato data obsahují jméno a příjmení, kontaktní údaje a adresu, ověření totožnosti oproti fotce na průkazu totožnosti. Dále pak detaily k rezervaci.
10. **Vraťte průkaz totožnosti klientovi a vyžádejte si od něj kontrolu údajů na registrační kartě (včetně podpisu).** U různých klientů se může lišit rozsah potřebných údajů, a proto je nutné získat tuto znalost před započítáním registrace.
11. **Ve spolupráci s klientem stanovte platební metodu.**
12. **Požádejte klienta o před platbu ubytovacích služeb** a informujte klienta o dalších postupech zatížení účtu, případně možnostech úhrad.
13. **Vytiskněte klientovi potvrzení o zadané platbě.** Souběžně zkontrolujte registraci této platby v PMS.
14. **Poskytněte klientovi informace o službách obsazených v rezervaci.** Detaily k objednaným ubytovacím službám, případně možnostem čerpání dalších služeb. Stejně tak vhodné klienta informovat o nutnosti rezervace dalších služeb, pokud jsou tyto předplaceny.
15. **Připravte klíč od pokoje pro předání přihlášenému klientovi.**
16. **Nabídněte klientovi další služby poskytované ubytovacím zařízením, případně jeho partnery.**
17. **Předejte klientovi klíče od pokoje a informace, jak se k pokoji dostane.** Poskytněte klientovi ty nejdůležitější informace k pobytu. Nabídněte klientovi možnost, jak se dostane do svého pokoje, ale také ke společným prostorám v hotelu.
18. **Změňte stav rezervace v PMS na „pobyt“.**
19. **Dejte klientovi prostor pro další dotazy.** „Pane Nováku, mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ Stejně tak nabídněte klientovi možnost řešení všech potřeb přímo na hotelové recepci.
20. **Popřejte klientovi příjemný pobyt.**

Berte v potaz, že v průběhu celého procesu check-inu je nutné maximálně minimalizovat čas nutné pro realizaci dílčích kroků, které nejsou přímou interakcí s klientem. Jedná se primárně o práci s PC, případně nakládání s dokumenty. Čekání snižují vnímanou, ale také reálnu spokojenost s poskytováním služeb.

Kritické body a nestandardní situace

Check-in je jeden z nejdůležitějších procesů v rámci příběhu hotelové hosta. Nedílným předpokladem pro řešení nestandardních situací je schopnost sdělovat nepříjemné situace, reflektovat strategii walk-out (SOP09), případně další SOP spojená s komunikací s hostem.

- **Rezervované služby nejsou dostupné a není možné ubytování klienta v lepší kategorii pokoje.** Tato situace ukazuje nefunkčnost strategie překnihování. V tomto případě je nutné klientovi zajistit ubytování v partnerském hotelu, případně v jiném ubytovacím zařízení a neustále se starat o jeho spokojenost. Současně se nutné se klientovi omluvit a vyjít mu vstříc v maximální možné míře.
- **Klient není ochoten poskytnout pracovníkovi FO potřebné osobní údaje.** V rámci registrace je nutné respektovat administrativní požadavky kladené na evidenční povinnost klientů v ubytovacích službách. Bez poskytnutí minimálního rozsahu osobních dat není možné klienta ubytovat. Klient tak musí být walk-outován.
- **Klient si udělal online Check-in.** V tomto případě je stále nutné ověřit totožnost klienta a přesnost uvedených informací, a to vzhledem k reportování dat dalších stranám.
- **Klient používá Check-in kiosky.** Pokud ubytovací zařízení používá Check-in kiosky, je nutné seznámit se s jeho funkcionalitou a případným odstraňováním potíží. FO pracovní se tak stává servisním pracovníkem dané technologie.
- **Klient se prokazuje platným potvrzením rezervace, která není evidována v PMS.** V tomto případě je nutné zajištění věrné evidence v PMS, nabídnutí určité refundace, která je spojená s prodloužením přihlášení k pobytu. V případě nedostupné kapacity je nutné zajistit ubytování v partnerském hotelu s vyšší úrovní služeb. Klient v tomto případě neplatí více, než jaký byl objem předchozí rezervace.
- **Klient se prokazuje neplatným potvrzením rezervace.** V tomto případě je nutné zahájit walk-out proceduru, pokud není dostupná požadovaná kapacita, případně klientovi nabídnout služby na základě v současné době platných podmínek.