


# IO 1 – Operativní standardy

## SOP 08 – Walk-in Check-in

	<h3>“SOP 08 – Walk-in Check-in”</h3>
<b>Vytvořeno</b>	<i>Štěpán Chalupa</i>
<b>Platné od</b>	<i>12. 5. 2022</i>
<b>Vytvořeno pro</b>	<i>Pracovníci Front Office, studenti, stážisti, trenéři a HR manažeři</i>
<b>Aktualizováno</b>	<i>XX</i>
<b>Datum aktualizace</b>	<i>XX</i>
<p><b>Úvod</b></p> <p>Walk-in představuje jeden z nejvýdělečnějších zákaznických segmentů s ohledem na zaplacenou cenu ubytování. Klient přichází do ubytovacího zařízení bez dostatečného množství informací o cenách an trhu, a proto je možné klientovi nabízet vyšší ceny, než jaké jsou dostupné veřejně online. Pokud je to možné s ohledem na dostupnou kapacitu an nastavená prodejní pravidla, je vhodné tyto klienty v ubytovacím zařízení ubytovat.</p>	
<p><b>Zdůvodnění</b></p> <p>Hlavním cílem procesu je ubytovat hosta, které nemá vytvořenou rezervaci. V případě obsazené kapacity je vhodné klientovi asistovat při rezervaci ubytovacích služeb v partnerském hotelu. Dílčím cíle je maximalizace výnosů z rezervace u realizovaného pobytu, stejně tak jako maximalizace spokojenosti klienta.</p>	
<p><b>Procedura</b></p> <p>Navazují aktivity předpokládající bezproblémový průběh celého procesu.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Vřele a upřímně přivítejte klienta v ubytovacím zařízení.</b> <i>“Dobrý den, vítejte v hotelu International. Mé jméno je Štěpán Chalupa. Jak Vám mohu pomoci?”</i></li> <li>2. <b>Klient má zájem o ubytovací služby bez jejich předchozí rezervace.</b></li> <li>3. <b>Požádejte klienta o jeho celého jméno.</b> <i>“Pane, mohl bych Vás požádat o Vaše jméno pro další oslovení?”</i></li> <li>4. <b>Požádejte klienta o specifikaci požadovaných služeb.</b> <i>„Pane Nováku, na jak dlouho se máte v plánu u nás ubytovat? Cestujete sám, nebo Vám ještě někdo doplní?“</i></li> <li>5. <b>Zeptejte se klienta na jeho detailní preference.</b> <i>„Pane Nováku, máte nějaké speciální preference, které by mi pomohly najít vhodnou nabídku právě pro vás?“</i></li> <li>6. <b>Zkontrolujte dostupnost požadovaných služeb v PMS.</b> <i>„Požádám Vás o trpělivost, zkontroluji dostupnost služeb v našem systému.“</i></li> </ol>	

7. **Nabídněte klientovi možnosti ubytování.** Znalost obchodních principů je v tomto bodě klíčová, protože se pracovník FO dostává do pozice obchodního zástupce a může tak plně řídit prodej. V rámci nabídky je nutné zmínit typ pokoje, obsažené služby a jejich cenu.
8. **Dejte klientovi prostor pro výběr té nejvhodnější nabídky.** V případě potřeby můžete klientovi poskytnout další detaily k jednotlivým nabídkám tak, aby se mohl validně rozhodnout.
9. **Zopakujte detaily rezervace/nabídky** (délka pobytu, datum odjezdu, počet osob, počet nocí, celková cena, využití služby).
10. **Přiřaďte vytvořené rezervaci/pobytu pokoj a jeho číslo.**
11. **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.*“
12. **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.
13. **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 započítím registrace.
14. **Ve spolupráci s klientem stanovte platební metodu.**
15. **Požádejte klienta o před platbu ubytovacích služeb** a informujte klienta o dalších postupech zatížení účtu, případně možnostech úhrad.
16. **Vytiskněte klientovi potvrzení o zadané platbě.** Souběžně zkontrolujte registraci této platby v PMS.
17. **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.
18. **Připravte klíč od pokoje pro předání přihlášenému klientovi.**
19. **Nabídněte klientovi další služby poskytované ubytovacím zařízením, případně jeho partnery.**
20. **Předejte klientovi klíče od pokoje a informace, jak se k pokojům dostane.** Poskytněte klientovi ty nejdůležitější informace k pobytu. Nabídněte klientovi možnost, jak se dostane do svého pokoje, ale také ke společným prostorám v hotelu.
21. **Změňte stav rezervace v PMS na „pobyt“.**
22. **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.
23. **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

Mimo hladký průběh procesu, který je nastíněný výše, je možné narazit na situace, kdy je nutné klientovi pomoci s řešením alternativních požadavků.

- **Požadované služby nejsou dostupné.** V tomto případě je vhodné klientovi nabídnout pomoc s hledáním podobné nabídky u partnerů hotelu, případně jej odkázat na další ubytovací zařízení v okolí. Je také vhodné klientovi nabídnout zprostředkování dalších služeb.
- **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.