


IO 1 – Operativní standardy

SOP 10 – Řešení problému během pobytu klienta – Nefungují klimatizace

	<h3>“SOP 10 – Řešení problému během pobytu klienta – Nefungují klimatizace ”</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>V průběhu pobytu požadují klienti dodatečné služby a produkty. Stejně tak je třeba, aby byl pracovník FO připraven na nejrůznější požadavky klienta týkající se pobytu, případně dalších služeb, ale také na řešení stížností ze strany klienta. V tomto případě dochází ke stížnosti, která je spojena s nefungující klimatizací, a proto je nutné, aby pracovník FO klienta uklidnil, nabídnul mu řešení, případně jej vyzval k vyčkání. V nutném případě je možné klientovi nabídnout také určitou refundaci. Velmi často je řešení situace pouze koordinováno FO, a proto je nutná znalost organizační struktury, odpovědností jednotlivých zaměstnanců a standardů interní komunikace.</p>	
<p>Zdůvodnění</p> <p>Hlavním cílem je vyřešení problému na základě předem stanovených postupů, které koordinují činnost pracovníků jednotlivých oddělení. Stejně tak je nutné znalost postupů pro stěhování klientů, pravidla vzájemné komunikace a řešení problémů. Mimo to je nutné znát obchodní podmínky pro případnou refundaci klienta.</p>	
<p>Procedura</p> <p>Samotná obecná procedura řešení problémů je spojená s přesně daným chronologickým postupem, který je možné následovat také u dalších problémů klienta.</p> <ol style="list-style-type: none"> Klient přichází na FO v průběhu svého pobytu. Přivítejte klienta dle komunikačního standardu a samotnou konverzaci otevřete první, ideálně včetně personifikovaného oslovení. „Dobrý den, pane Nováku, jak Vám mohu pomoci?“ Klient sděluje svůj problém s klimatizací. Omluvte se klientovi za nastalý problém a navrhněte další řešení problému. „Pane Nováku, omlouvám se Vám za nastalou situaci. Pokusím se vše co nejrychleji vyřešit.“ Požádejte klienta o strpení, popište mu další kroky, které budete realizovat. „Pane Nováku, mohu Vás požádat o strpení? Kontaktuji kolegy z technického úseku, kteří 	

provedou kontrolu klimatizace na Vašem pokoji, případně se s nimi domluví na harmonogramu dalších kroků.“

- 5. Vytvořte zápis v PMS, který bude mít jasně přiřazenou prioritu a také zodpovědné osoby.** V případě, kdy nebylo možné kontaktovat pracovníky technického úseku, nabídněte klientovi drobné občerstvení na účet hotelu, případně časový rámec, ve kterém bude daný problém řešen.
- 6. Vyčkejte výsledků kontroly klimatizace pracovníkem technického úseku.** O výsledku informujte klienta a popište mu závadu, případně stručně její řešení (více v nestandardních situacích).
- 7. Poděkujte klientovi za trpělivost.** Podejte klientovi dodatečné informace o činnostech, které byly realizovány pro odstranění zmíněného nedostatku. V případě další nutné kontroly činnosti klimatizace klienta v čas informujte o těchto krocích a jejich nutnosti.
- 8. Nabídněte klientovi prostor pro případně další požadavky.**
- 9. Nechce klienta ukončit komunikaci.**

Kritické body a nestandardní situace

V průběhu této procedury je možné narazit na další problémy, které je nutné z pozice FO pracovníka řešit. V případě významnějších zásahů do pobytu klienta je vhodné postup koordinovat s dalšími středisky, případně manažerem FO.

- **Klimatizace fungovala**, ale klient neměl zkušenosti na její ovládní. V tomto případě je vhodné klienta na místě instruovat o možnostech jejího ovládní.
- **Klimatizace nebyla funkční, nicméně se jí podařilo technikovi operativně opravit.** Tuto situaci popisuje standard výše zmíněný. V každém případě je nutné se klientovi omluvit, nabídnout případnou refundaci a požádat jej o trpělivost, než se celý problém vyřeší.
- **Klimatizace je nefunkční a potřebuje významnější zásah ze strany dodavatel technologie.** Předpokládáme nemožnost vyřešení daného problému v blízké budoucnosti, a proto je možné se s klientem domluvit na pokračování pobytu s určitou úlevou, která by jej refundovala za nefunkční vybavení. Případně je možné klienta přestěhovat. V každém případě je nutné se klientovi omluvit.