


IO 1 – Operativní standardy

SOP 11 – Check-out

	<h3>“SOP 11 – Check-out”</h3>
Vytvořeno	Štěpán Chalupa
Platné od	12. 5. 2022
Vytvořeno pro	Pracovníci Front Office, studenti, stážisti, trenéři a HR manažeři
Aktualizováno	XX
Datum aktualizace	XX
<p>Úvod</p> <p>Každý pobyt by měl být zakončen řádným odhlášením hosta z pobytu, které většinou začíná samotným zájmem klienta, který respektuje platné časy pro odjezdy. Nestandardně může být check-out iniciován pracovníky FO, kteří klienta upozornění na blížící se čas pro uvolnění pokoje. Součástí odhlášení z pobytu je narovnání účtů a sběr zpětné vazby.</p>	
<p>Zdůvodnění</p> <p>Cílem procedury je vyrovnat klientův účet, získat zpětnou vazbu týkající se pobytu a dalších využitých služeb. Tato část pobytu hosta jako poslední umožňuje přímé řešení stížností, případně nejasností, a proto je zásadní ověření spokojenosti klienta.</p>	
<p>Procedura</p> <p>Stejně jako v předchozích případech, kdy dochází k interakci s klientem, je nutné respektovat pravidlo 10x10.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vřele přivítejte klienta na hotelové recepci. <i>“Dobré ráno, pane Nováku, jak Vám dnes mohu pomoci?”</i> 2. Získejte od klienta informaci o zájmu opustit ubytovací zařízení. Zkontrolujte seznam odjezdu a dohleďte příslušnou rezervaci. Seznam odjezdů je zpracován nočním auditem, případně je možné si rezervaci dohledat v hotelovém PMS. 3. Ověřte si identifikaci klienta. Zeptejte se na číslo pokoje, ve kterém klient bydlel. 4. Získejte od klienta zpětnou vazbu. Vždy se snažte získat zpětnou vazbu během hostova pobytu, dodatečné řešení stížností je velmi obtížné a může poškodit reputaci hotelu. 5. Požádejte klienta o klíč k pokoji a také trpělivost během načítání účtu. <i>„Mohl bych Vás požádat o klíč od pokoje a také chvilku strpení, než ověřím stav Vašeho účtu?“</i> 6. Zkontrolujte účet hosta. Otevřete si účet rezervace, zkontrolujte jej pro případ nedoplatku, zopakujte klientovi spotřebované produkty a služby. V případě potřeby je 	

možné dodatečně získat informaci k další spotřebě, například minibaru. Stejně tak je nutné klientovi zmínit také další příplatky, poplatky a daně nad rámec útraty.

7. **Požádejte klienta o verifikaci účtu.** Účet můžete klientovi vytisknout, případně jej požádat o verifikaci přímo v náhledu účtu v PMS.
8. **Uveďte celkovou cenu služeb a sumu peněz k zaplacení.**
9. **Poděkujte klientovi za verifikace účtu a jeho jednotlivých služeb. Nabídněte klientovi možné typy úhrad zbývajících částky.** *“Pane Nováku, jak si přejete svůj účet zaplatit?”*
10. **Zprocesujte platbu.**
11. **Vytiskněte potvrzení o platbě (pokud je toto vyžadována) a celkovou fakturu.**
12. **Poskytněte klientovi informace o případném budoucím využití služeb.**
13. **Pozvěte klienta zpět, případně jej vybídněte k využití dalších služeb.**
14. **Umožněte klientovi se rozloučit a ukončit vzájemnou interakci.** Tuto vždy zakončuje klient, který řídí veškerou komunikaci.

Kritické body a nestandardní situace

Samotná procedura Check-outu může být ovlivněna do značné míry standardem předchozích operací (například natížení útraty z restaurace na hotelový účet). Stejně tak je možný zásah samotného klienta v podobě plánovaného odjezdu bez vypořádání účtu (skipper), nebo online check-outem.

- **Klient odmítá uhradit část svého účtu, protože nebyly některé služby reálně zkontumovány/využity.** V tomto případě je nutné dodatečné ověření dokladování jednotlivých položek, případně jejich doložení klientovým podpisem. V případě, kdy není předchozí konzumace doložena, je nutné tuto položku z účtu hosta odstranit.
- **Klient si udělal samo check-out.** Během času check-outu je nutné kontrolovat také samotný přehled dosud neodhlášených rezervací. Klienti si mohou udělat check-out přes aplikaci, což může vést ke komplikacím ve vazbě na komunikaci s dalšími odděleními.
- **Klient „skipper“.** Klient již z ubytovacího zařízení odjel, a proto je třeba mít rezervaci garantovanou, případně mít předautorizovanou kartu pro nedoplatky. V každém případě je nutné přesná administrace zkontumovaných služeb. Bez tohoto je právo na straně spotřebitele.
- **Klient odjíždí před rezervovaným datem odjezdu.** V tomto případě se aplikují storno podmínky, a to v plné míře. Klient je o tomto stavu informován. V případě většího zájmu ze strany dalších klientů a aktivní strategii overbookingu je však možné empaticky ověřit důvod odjezdu, a tento případně využít pro navýšení spokojenosti klienta, který ve výjimečném případě nebude muset hradit zbytek rezervace.
- **Klient ztratil kartu/klíč od pokoje.** V tomto případě je klientovi účtován poplatek za případné nahrazení zámku pokoje, případně jeho deaktivaci. Tento postu je přesně dán obchodními podmínkami.