


IO 1 – Operativní standardy

SOP 03 -Storno rezervace prostřednictvím telefonu

	<h3>“SOP 03 -Storno rezervace prostřednictvím telefonu”</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 vytvoření rezervace a jejím následném potvrzení (tj. klient akceptuje storno podmínky, případně upravené podmínky konkrétní pobytové nabídky) mají klienti možnost tuto nabídku upravovat, případně stornovat (v případě, že je těmto rezervacím flexibilita umožněna). Pro práce se se stornem je nutná plná znalost storno podmínek, přechozích postupů a možností vyhledání specifických podmínek u individuálních nabídek.</p>	
<p>Zdůvodnění</p> <p>Cíle je v maximální míře vyhovět požadavkům klienta při respektování platných storno podmínek.</p>	
<p>Procedura</p> <p>Odpovězte na telefonát s ohledem na standardy telefonické komunikace. Ve všech případech se snažte používat jméno volajícího, pokračujte chronologicky a respektujte postřehy a potřeby zákazníků.</p> <ol style="list-style-type: none"> Přivítejte zákazníka. „Dobrý den, dovolali jste se na recepci hotelu International, Martin Novák u telefonu. Jak Vám mohu pomoci?“ Klient požaduje storno své rezervace. Identifikace klienta – získání jméno, na které byla rezervace vytvořena, případně číslo rezervace. “Mohu Vás požádat o číslo rezervace, případně jméno a datum, na které byla rezervace vytvořena?“ Vyhledejte rezervaci v PMS – požádejte o strpení. “Děkuji Vám, požádám Vás o strpení, než Vaši rezervaci vyhledám v našem systému a podívám se do Vašich storno podmínek, případně garance Vaší rezervace.“ Zopakujte detaily rezervace (datum příjezd a odjezdu, počet nocí, hostů a pokojů) 	

6. **Informujte klienta a příslušných storno podmínkách.** V případě volného storna bude klientovi vrácena záloha, případně uvolněna autorizace platební karty na základě obchodních podmínek. V případě nemožnosti bezplatného storna je nutné klienta informovat o přesných částkách a jejich vazbě na odsouhlasené storno podmínky.
7. **Požádejte klienta o důvod zrušení rezervace.**
8. **Stornujte rezervaci s PMS.**
9. **Poskytněte klientovi storno číslo.**
10. **Informujte klienta o dalším postupu a harmonogramu vratky plateb.**
11. **Odešlete potvrzení storna klientovi.** V rámci komunikace se používá standardizovaný formulář, případně je potvrzení o storno posíláno přímo používaným PMS.

Takto plynulý proces storna rezervace je možný pouze o flexibilních rezervacích, které nebyl dosud garantovány, případně nebyla vytvořena autorizace na platební kartě. Vždy je nutné umět pracovat také s platební branou/terminálem a také účty pokojů tak, aby byla dodržena věrohodná evidence peněžních toků.

Kritické body a nestandardní situace

Ve vazbě na předchozí proceduru a její dílčí aktivity je možné identifikovat následující nestandardní situace (ty nejčastější), případně velmi stručně nabídnout jejich možné řešení.

- **Garantovaná rezervace v období aplikace storno poplatků.** Klient se rozhodl pro storno rezervace po uplynutí lhůty pro bezplatné zrušení rezervace. Na základě termínu požadavku je možné dopočítat celkový storno poplatek, který bude klientovi odečtem ze zálohy, garance, případně mu bude stržen an základě autorizace platební karty. V některých případech je možné převést částku na další pobyty formou voucheru. Ve všech případech je však nutné detailní dokumentace požadavků a přímo odsouhlasení klienta s jednotlivými kroky.
- **Nevratná cena rezervace.** V tomto případě je nutné klientovi zopakovat důvod zvolení nevratné ceny, kterou klient přijal a souhlasil se 100% storno poplatkem. Některých případech je možné postupovat se zvýšenou mírou empatie a nabídnout klientovi možnost převedení prostředků do voucheru, případně dalšího pobytu (toto není možné, pokud by došlo ke snížení zákaznického servisu, případně zhoršení ekonomické situace společnosti). V tomto případě je nutné schválení FO manažerem, případně také Revenue Managerem.
- **Rezervace byla vytvořena třetí stranou.** V tomto případě je nutné informovat klienta o nemožnosti storna rezervace, protože klient není subjektem, který vytvořil rezervaci. Je vhodné klienta navést na kontakt zprostředkovatele a řešení problému s ní.