# IO 1 – Operativní standardy

# SOP 04 – Modifikace rezervace před příjezdem

|  |  |
| --- | --- |
|  | **“SOP 04 – Modifikace rezervace před příjezdem”** |
| **Vytvořeno** | *Štěpán Chalupa* |
| **Platné od** | *12. 5. 2022* |
| **Vytvořeno pro** | *Pracovníci Front Office, studenti, stážisti, trenéři a HR manažeři* |
| **Aktualizováno** | *XX* |
| **Datum aktualizace** | *XX* |
|  | |
| **Úvod** | |
| Po vytvoření rezervace mají klienti možnost na základě typu využití nabídky a platných storno podmínek upravovat svoji rezervaci, a to s ohledem na mnoho dílčích prvků této rezervace. | |
| **Zdůvodnění** | |
| Cílem procesu je v maximální míře vyhovět požadavkům klientů na změnu rezervace (prodloužení, případně zkrácení pobytu, navýšení či snížení počtu osob/pokojů, případně změna struktury služeb zahrnutých v rezervaci) za současného respektování obchodních a storno podmínek, spokojenosti hosta, vysoké úrovně poskytovaných služeb a pravidel přímého prodeje. | |
| **Procedura** | |
| 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.   1. **Přivítejte zákazníka.** „*Dobrý den, dovolali jste se na recepci hotelu International, Martin Novák u telefonu. Jak Vám mohu pomoci?“* 2. **Klient požaduje modifikaci své rezervace.** 3. **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?“* 4. **Vyhledejte rezervaci v PMS – požádejte o strpení.** *“Děkuji Vám, požádám Vás o strpení, než Vaši rezervaci vyhledám v našem systému a podívám se do jejích podmínek.”* 5. **Zopakujte detaily rezervace** (datum příjezd a odjezdu, počet nocí, hostů a pokojů) 6. **Získejte od klienta přesný požadavek na změnu rezervace.** 7. **Zkontrolujte dostupnost požadovaných služeb.** “Pane Nováku, pořádám Vás o chvilku strpení, ověřím, zda je možné změnu Vaší rezervace udělat, případně zda máme dostupné požadované služby.“ 8. **Informujte klienta o dostupnosti služeb, případně dalších podmínkách jejich využití.** Informujte klienta o změně ceny, případně dalších poplatcích a příplatcích, které jsou spojené se změnou rezervace. Informujte klienta o dalších komunikaci a nutnosti potvrzení změn prostřednictvím elektronické pošty. 9. **Udělejte změny v PMS.** V opčním stavu, je třeba schválení změn samotným klientem. 10. **Dejte klientovi prostor pro další dotazy.** *„Pane Nováku, mohu pro Vás udělat něco dalšího? Potřebujete nějaké doplňující informace?“* 11. **Dejte klientovi prostor pro ukončení hovory.** Vždy je nutné, aby hovor ukončil klient. 12. **Připravte nový, upravená, dopis s potvrzením rezervace.** 13. **V případě potřeby klienta dodatečně kontaktuje pro odsouhlasení změn.** | |
| **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.   * **Modifikace není dostupná – klient volí storno.** Pokud není možné vyhovět požadavku klienta na změnu rezervace, případně její dílčí úpravu, klient může volit možnost storna. Zde je nutné postupovat podle SOP 03. * **Modifikace rezervace není možná, a to vzhledem k typu nabídky**. V některých případech není možná změna rezervace, a to na základě typu nabídky, případně podmínek jejich využití. V tomto případě je nutné klienta o této skutečnosti informovat a následně mu nabídnout možnost storna rezervace a vtvoření rezervace nové, případně samotného storna. Pro pracovníky FO je nutná znalost SOP01, SOPO02 a SOP03. * **Modifikace není dostupná – ponechání rezervace v současném stavu**. Klient má zájem o změnu obsahu rezervace, ta však není možná, a proto si klient ponechává rezervaci v současném stavu. Další evidence není nutná. * **Rezervace vytvořená zprostředkovatelem**. Pro rezervace vytvořena třetí stranou je nutné tuto skutečnost klientovi co nejdříve uvést, případně jej informovat o nutnosti komunikace se zprostředkovatelem služeb. V tomto bodě je také možné klientovi nabídnout možnost vytvoření přímé rezervace při současném storno předchozí nabídky zprostředkovatele. Vždy je nutné klienta informovat o těch nejvýhodnějších nabídkách, a to jak pro něj smotaného, tak pro provozovatel ubytovacího zařízení. * **Online modifikace rezervace**. V průběhu práce s PMS je nutné sledovat notifikace přicházející z online portálů. V mnoha případech dochází ke změně ze strany klienta prostřednictvím moderních technologií a automatizovaných nástrojů. | |