


IO 1 – Operativní standardy

SOP 04 – Modifikace rezervace před příjezdem

	<h3>“SOP 04 – Modifikace rezervace před příjezdem”</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 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.</p>	
<p>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.</p>	
<p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 příjezdu 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 chvíli 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 vytvoření 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.