# IO 1 – Operativní standardy

# SOP 05 - Poskytnutí informací hotelový hostům před příjezdem

|  |  |
| --- | --- |
|  | **“SOP 05 - Poskytnutí informací hotelový hostům 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** | |
| V období před příjezdem klienta do ubytovacího zařízení nastává situace, kdy klient nemá zájem o jakoukoliv modifikaci služeb a produktů, které jsou součástí vytvořené rezervace, ale má zájem o detaily ke své rezervaci, případně dalším prvků rezervace. Součástí procedury je nutné přesná identifikace klienta pro poskytnutí citlivých údajů. Přístup k těmto je bez řádné identifikace nemožný. | |
| **Zdůvodnění** | |
| Cílem procedury je poskytnout klientovi požadované informace (pokud je toto možné), případně mu nabídnout další služby a produkty, včetně podmínek jejich využití. | |
| **Procedura** | |
| Procedura odpovídá předchozím SOP a navazuje na ně. V tomto případě má klient zájem o informace specifické pro jeho rezervaci, případně služby, které jsou součástí zmíněné rezervace.   1. **Přivítejte zákazníka.** „*Dobrý den, dovolali jste se na recepci hotelu International, Martin Novák u telefonu. Jak Vám mohu pomoci?“* 2. **Klient má zájem o velmi specifické detaily 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. **Požádejte klienta o specifikování svého požadavku.** V případě, kdy má klient zájem o specifické informace ke své rezervaci, je nutné na tento požadavek odpovědět ve vazbě na platné dokumenty. Pro obecné požadavky je nutné vycházet ze znalosti produktu a podmínek jeho využití. 7. **Zkontrolujte platné obchodní podmínky, storno podmínky, případně další specifické podmínky dané rezervace.** “Pane Nováku, požádám Vás o krátké strpení. Nahlédnu do přijatých podmínek Vaší rezervace a potřebnou informaci Vám poskytnu na základě specifik Vaší rezervace.” 8. **Poskytněte klientovi informace srozumitelnou a komplexní formou.** 9. **Dejte klientovi prostor pro další dotazy.** *„Pane Nováku, mohu pro Vás udělat něco dalšího? Potřebujete nějaké doplňující informace?“* 10. **Dejte klientovi prostor pro ukončení hovory.** Vždy je nutné, aby hovor ukončil klient. | |
| **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.   * **Zaměstnanec FO není schopen identifikovat zákazníka.** V rámci poskytování informací nejen klientům, ale jakýmkoli třetím osobám je třeba dbát zvýšení opatrnosti.Poskytnout informace je tak možné pouze klientům, které je možná 100% identifikovat a „ztotožnit“. * **Chybějící rezervace v PMS.**V tomto případě je nutné se klientovi omluvit, požádat jej detaily rezervace, případně přeposlání jejího potvrzení, zanesení rezervace do PMS a následní řešení dalších požadavků klienta. Tento postup je delší než standardní poskytnutí informace, nicméně umožňuje redukci nespokojenosti klienta při příjezdu. * **Rezervace byla vytvořena třetí stranou.**V tomto případě je nutné klienta informovat o detailech nabídky třetí strany (pokud je tato pouhým zprostředkovatelem, podmínky bývají stejné). V případě, kdy je rezervace součástí balíčku dalších služeb, je nutné klienta odkázat na příslušného zprostředkovatele. | |