


IO 1 – Operativní standardy

SOP 05 - Poskytnutí informací hotelový hostům před příjezdem

	<h3>“SOP 05 - Poskytnutí informací hotelový hostům 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</p> <p>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.</p>	
<p>Zdůvodnění</p> <p>Cílem procedury je poskytnout klientovi požadované informace (pokud je toto možné), případně mu nabídnout další služby a produkty, včetně podmínek jejich využití.</p>	
<p>Procedura</p> <p>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.</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 má zájem o velmi specifické detaily 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 jejích podmínek.“ Zopakujte detaily rezervace (datum příjezd a odjezdu, počet nocí, hostů a pokojů) 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 redukcí 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.