# IO 1 – Operativní standardy

# SOP 06 - Poskytnutí informací klientovi, který nevyužívá hotelových služeb

|  |  |
| --- | --- |
|  | **“SOP 06 - Poskytnutí informací klientovi, který nevyužívá hotelových služeb”** |
| **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**  Pracovníci FO musí být připraveni na požadavky nejen ze strany klientů, a to jak současných, tak budoucích, ale také ze strany dalších subjektů, kteří nemají zájem o ubytovacích služby. V tomto kontextu je vhodné trénovat také znalost okolí a být ochoten poskytnout volající také informace, které se netýkajíc přímo daného ubytovacího zařízení. Nejčastěji jsou však poskytovány informace ke službám, podmínkám jejich využití, případně jejich cenám. | |
|  | |
| **Zdůvodnění** | |
| Poskytnout volající potřebné informace, a to na základě znalosti produktu a jeho detailů, případně také znalosti okolí ubytovacího zařízení. | |
| **Procedura** | |
| Celá procedura je přímo redukcí SOP05, které se zaměřuje na poskytování informací hotelovým hostům. V tomto případě, tedy v případě poskytování obecných informací, je možné přeskočit krok přesné identifikace volajícího. Poskytování informace nejsou citlivé a jsou většinou i veřejně dostupné.   1. **Přivítejte zákazníka.** „*Dobrý den, dovolali jste se na recepci hotelu International, Martin Novák u telefonu. Jak Vám mohu pomoci?“* 2. **Volající má specifický dotaz, který se týká rozličných témat.** 3. **Získejte od klienta bližší specifikaci, pokud je to nutné.** 4. **Zkontrolujte informaci, pokud je toto nutné.** “Pane Nováku, požádám Vás o strpení, abych mohl ověřit přesné informace.“ 5. **Poskytněte klientovi informace srozumitelnou a komplexní formou.** 6. **Dejte klientovi prostor pro další dotazy.** *„Pane Nováku, mohu pro Vás udělat něco dalšího? Potřebujete nějaké doplňující informace?“* 7. **Dejte klientovi prostor pro ukončení hovory.** Vždy je nutné, aby hovor ukončil klient. | |