# IO 1 – Operativní standardy

# SOP 07 - Check-in

|  |  |
| --- | --- |
|  | **“SOP 07 - Check-in”** |
| **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 příjezdu do ubytovacího zařízení je třeba vytvořit co nejlepší možný první dojem. Samotnému check-inu předchází vytvoření základního dojmu z dopravy do ubytovacího zařízení, chování pracovníků v lobby, ale také samotným vzhledem lobby. Všechny rezervace, které v den příjezdu nejsou ubytovány, musí být přesunuty do stavu „no-show“. Veškeré aktivity jsou podřízeny pravidlo 10 x 10, které říká, že by klient měl osloven pracovníkem recepce ve vzdálenosti 10 stop od recepce (cca 3 metry), stejně tak je nutné vytvořit nejlepší možný první dojem v prvních 10 minutách interakce. | |
| **Zdůvodnění** | |
| Hlavním cílem procesu Check-in je přihlášení hosta k pobytu v ubytovacím zařízení. V průběhu registrace je nutné nejen respektovat administrativní požadavky kladená na poskytování ubytovacích služeb, ale také principy up-sellingu, cross-sellingu. Pracovník provádějí Check-in dále musí znát storno podmínky, obchodní podmínky a základy prodejních aktivit. Dalšími cíly jsou maximalizace spokojenosti a výnosu z rezervace. | |
| **Procedura** | |
| Následující kroky popisují situaci, kdy byla rezervace řádně vytvořena před příjezdem a byla také administrována v PMS. Stejně tak předpokládá hladký průběh celého procesu.   1. **Vřele a upřímně přivítejte klienta v ubytovacím zařízení.** *“Dobrý den, vítejte v hotelu International. Mé jméno je Štěpán Chalupa. Jak Vám mohu pomoci?“* 2. **Klient sděluje svůj požadavek na check-in**. 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. **Pokud je to možné, nabídněte klientovi navýšení =úrovně typu pokoje, případně jej můžete nabídnout jako gratuitu.** Vždy s ohledem na platná obchodní pravidla a obsazenosti hotelu. 7. **Zkontrolujte přiřazení čísla pokoje k rezervaci v PMS.** 8. **Požádejte klienta o předložení průkazu totožnosti.** „Pane Nováku, váš pokoj je připravený. Nicméně od Vás budu potřebovat platný doklad totožnosti, abych Vás mohl registrovat v našem systému.“ 9. **Vyplňte registrační formulář v PMS a vytiskněte jej.** V průběhu registrace je nutné udržovat kontakt s klientem a sebrat nutné osobní údaje. Údaje nad rámec legislativních požadavků je možné sbírat pouze se přímým a písemným souhlasem klienta. Tato data obsahují jméno a příjmení, kontaktní údaje a adresu, ověření totožnosti oproti fotce na průkazu totožnosti. Dále pak detaily k rezervaci. 10. **Vraťte průkaz totožnosti klientovi a vyžádejte si od něj kontrolu údajů na registrační kartě (včetně podpisu).** U různých klientů se může lišit rozsah potřebných údajů, a proto je nutné získat tuto znalost před započetím registrace. 11. **Ve spolupráci s klientem stanovte platební metodu.** 12. **Požádejte klienta o před platbu ubytovacích služeb** a informujte klienta o dalších postupech zatížení účtu, případně možnostech úhrad. 13. **Vytiskněte klientovi potvrzení o zadané platbě.** Souběžně zkontrolujte registraci této platby v PMS. 14. **Poskytněte klientovi informace o službách obsazených v rezervaci.** Detaily k objednaným ubytovacím službám, případně možnostem čerpání dalších služeb. Stejně tak vhodné klienta informovat o nutnosti rezervace dalších služeb, pokud jsou tyto předplaceny. 15. **Připravte klíč od pokoje pro předání přihlášenému klientovi.** 16. **Nabídněte klientovi další služby poskytované ubytovacím zařízením, případně jeho partnery.** 17. **Předejte klientovi klíče od pokoje a informace, jak se k pokoji dostane**. Poskytněte klientovi ty nejdůležitější informace k pobytu. Nabídněte klientovi možnost, jak se dostane do svého pokoje, ale také ke společným prostorám v hotelu. 18. **Změňte stav rezervace v PMS na „pobyt“.** 19. **Dejte klientovi prostor prosto pro další dotazy.** „Pane Nováku, mohu pro Vás udělat něco dalšího?“ Stejně tak nabídněte klientovi možnost řešení všech potřeb přímo na hotelové recepci. 20. **Popřejte klientovi příjemný pobyt.**   Berte v potaz, že v průběhu celého procesu check-inu je nutné maximálně minimalizovat čas nutné pro realizaci dílčích kroků, které nejsou přímou interakcí s klientem. Jedná se primárně o práci s PC, případně nakládání s dokumenty. Čekání snižují vnímanou, ale také reálnu spokojenost s poskytováním služeb. | |
| **Kritické body a nestandardní situace** | |
| Check-in je jeden z nejdůležitějších procesů v rámci příběhu hotelové hosta. Nedílným předpokladem pro řešení nestandardních situací je schopnost sdělovat nepříjemné situace, reflektovat strategii walk-out (SOP09), případně další SOP spojená s komunikací s hostem.   * **Rezervované služby nejsou dostupné a není možné ubytování klienta v lepší kategorie pokoje.** Tato situace ukazuje nefunkčnost strategie překnihování. V tomto případě je nutné klientovi zajisti ubytování v partnerském hotelu, případně v jiném ubytovacích zařízení a neustále se starat o jeho spokojenost. Současně se nutné se klientovi omluvit a vyjít mu vstříc v maximální možné míře. * **Klient není ochoten poskytnout pracovníkovi FO potřebné osobní údaje.** V rámci registrace je nutné respektovat administrativní požadavky kladené na evidenční povinnost klientů v ubytovacích službách. Bez poskytnutí minimálního rozsahu osobních dat není možné klienta ubytovat. Klient tak musí být walk-outován. * **Klient si udělal online Check-in**. V tomto případě je stále nutné ověřit totožnost klienta a přesnost uvedených informací, a to vzhledem k reportování dat dalších stranám. * **Klient používá Check-in kiosek**. Pokud ubytovací zařízení používá Check-in kiosky, je nutné seznámit se s jeho funkcionalitou a případným odstraňováním potíží. FO pracovní se tak stává servisním pracovníkem dané technologie. * **Klient se prokazuje platným potvrzením rezervace, která není evidována v PMS.** V tomto případě je nutné zajištění věrné evidence v PMS, nabídnutí určité refundace, která je spojená s prodloužením přihlášení k pobytu. V případně nedostupné kapacity je nutné zajistit ubytování v partnerském hotelu s vyšší úrovní služeb. Klient v tomto případě neplatí více, než jaký byl objem předchozí rezervace. * **Klient se prokazuje neplatným potvrzením rezervace.** V tomto případě je nutné zahájit walk-out proceduru, pokud není dostupná požadované kapacita, případně klientovi nabídnout služby na základě v současné době platných podmínek. | |