# IO 1 – Operativní standardy

# SOP 08 – Walk-in Check-in

|  |  |
| --- | --- |
|  | **“SOP 08 – Walk-in 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** | |
| Walk-in představuje jeden z nejvýdělečnějších zákaznických segmentů s ohledem na zaplacenou cenu ubytování. Klient přichází do ubytovacího zařízení bez dostatečného množství informací o cenách an trhu, a proto je možné klientovi nabízet vyšší ceny, než jaké jsou dostupné veřejně online. Pokud je to možné s ohledem na dostupnou kapacitu an nastavená prodejní pravidla, je vhodné tyto klienty v ubytovacím zařízení ubytovat. | |
| **Zdůvodnění** | |
| Hlavním cílem procesu je ubytovat hosta, které nemá vytvořenou rezervaci. V případě obsazené kapacity je vhodné klientovi asistovat při rezervaci ubytovacích služeb v partnerském hotelu. Dílčím cíle je maximalizace výnosů z rezervace u realizovaného pobytu, stejně tak jako maximalizace spokojenosti klienta. | |
| **Procedura** | |
| Navazují aktivity předpokládající bezproblémový 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 má zájem o ubytovací služby bez jejich předchozí rezervace.** 3. **Požádejte klienta o jeho celého jméno.** *“Pane, mohl bych Vás požádat o Vaše jméno pro další oslovení?“* 4. **Požádejte klienta o specifikaci požadovaných služeb**. *„Pane Nováku, na jak dlouho se máte v plánu u nás ubytovat? Cestujete sám, nebo Vám ještě někdo doplní?“* 5. **Zeptejte se klienta na jeho detailní preference.** *„Pane Nováku, máte nějaké speciální preference, které by mi pomohly najít vhodnou nabídku právě pro vás?“* 6. **Zkontrolujte dostupnost požadovaných služeb v PMS.** *„Požádám Vás o trpělivost, zkontroluji dostupnost služeb v našem systému.“* 7. **Nabídněte klientovi možnosti ubytování**. Znalost obchodních principů je v tomto bodě klíčová, protože se pracovník FO dostává do pozici obchodního zástupce a může tak plně řídit prodej. V rámci nabídky je nutné zmínit typ pokoje, obsažené služby a jejich cenu. 8. **Dejte klientovi prostor pro výběr té nejvhodnější nabídky**. V případě potřeby můžete klientovi poskytnout další detaily k jednotlivým nabídkám tak, aby se mohl validně rozhodnout. 9. **Zopakujte detaily rezervace/nabídky** (délka pobytu, datum odjezdu, počet osob, počet nocí, celková cena, využití služby). 10. **Přiřaďte vytvořené rezervaci/pobytu pokoj a jeho číslo.** 11. **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.“* 12. **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. 13. **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. 14. **Ve spolupráci s klientem stanovte platební metodu.** 15. **Požádejte klienta o před platbu ubytovacích služeb** a informujte klienta o dalších postupech zatížení účtu, případně možnostech úhrad. 16. **Vytiskněte klientovi potvrzení o zadané platbě.** Souběžně zkontrolujte registraci této platby v PMS. 17. **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. 18. **Připravte klíč od pokoje pro předání přihlášenému klientovi.** 19. **Nabídněte klientovi další služby poskytované ubytovacím zařízením, případně jeho partnery.** 20. **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. 21. **Změňte stav rezervace v PMS na „pobyt“.** 22. **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. 23. **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** | |
| Mimo hladký průběh procesu, který je nastíněný výše, je možné narazit na situace, kdy je nutné klientovi pomoci s řešením alternativních požadavků.   * **Požadované služby nejsou dostupné.** V tomto případě je vhodné klientovi nabídnout pomoc s hledáním podobné nabídky u partnerů hotelu, případně jej odkázat na další ubytovací zařízení v okolí. Je také vhodné klientovi nabídnout zprostředkování dalších služeb. * **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. | |