


IO 1 – Operativní standardy

SOP 09 - Walk-out

| | |
|--|--|
|  | <h3>“SOP 09 - Walk-out”</h3> |
| Vytvořeno | Štěpán Chalupa |
| Platné od | 12. 5. 2022 |
| Vytvořeno pro | Pracovníci Front Office, studenti, stážisti, trenéři a HR manažeři |
| Aktualizováno | XX |
| Datum aktualizace | XX |
| <p>Úvod</p> <p>V případě plné obsazenosti hotelu, případně snížené kapacity dostupné pro klienty vinou technické závady, může nastat situace, kdy není reálně možné klienta v hotelu ubytovat, a to i přesto, že tento měl vytvořenou rezervaci, v některých případech ji má již dokonce zaplacenou. V tomto případě je nutné následovat strategii pro walk-out, v tomto případě stěhování klienta do jiného ubytovacího zařízení, ale obecně odchod klienta z hotelu. Předpokladem tohoto procesu je zpracování strategie a postupu, případně také rozsahu refundací a gratuit, které je možné klientovi nabídnout. Stejně tak se předpokládá vytvoření seznamu „chráněných hostů“, kteří nemohou být i přes možnou ekonomickou ztrátu odmítnuti. Mimo toto je nutné mít v rámci strategie vydefinovaná další ubytovací zařízení stejné kvality, do kterých je možné realizovat stěhování.</p> | |
| <p>Zdůvodnění</p> <p>Hlavním cílem celého procesu je poskytnout klientovi takovou úroveň podpory a služeb, která povede ke snížení negativního dopadu nemožnosti klienta ubytovat. V průběhu procedury je nutné klienta detailně informovat o jednotlivých krocích a dalších řešení, stejně tak je nutné klientovi nabídnout služby nad rámec rezervace, aby tomuto nevznikly dodatečné náklady. Řádné řešení je ekonomicky náročnější, ale nevede k poškození reputace hotelu.</p> | |
| <p>Procedura</p> <p>Počátek procedury je stejný jako u check-inu. Dále odvíjí alternativně, a to kvůli nemožnosti klienta ubytovat.</p> | |
| <ol style="list-style-type: none"> 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 příjezdu a odjezdu, počet nocí, hostů a pokojů)
6. **Informujte klienta o nastalé situaci a možnostech jejího řešení.** Nabídněte klientovi vhodné zdůvodnění dané situace, které je pro klienta uvěřitelné a přijatelné. Omluvte se klientovi za nastalou situaci a popište mu další kroky, které budou následovat.
7. **Získejte od klienta případně dodatečné preference, co se alternativního ubytování týče.**
8. **Zabezpečte rezervaci služeb v partnerském hotelu, a to na stejné případně vyšší úrovni.** Ubytovací služby musí odpovídat standardu dříve rezervovaného hotelu. V případě, kdy je finální cena vyšší než u původní rezervace, je třeba tento rozdíl hradit. V některých případech dochází k alternativnímu řešení, kdy je hrazen poplatek za první noc.
9. **Naplánujte transfer klienta do alternativního ubytování.** Zařídte klientovu relokaci.
10. **Změňte status rezervace na „walked-out“.** Změna stavu rezervace je nutné pro interní analytickou činnost, ale také pro další plánování prodeje. Zajistěte, že klient nebude odmítnut dvakrát.
11. **Poskytněte klientovi jakoukoliv pomoc, je-li potřebná.** Spokojenost klienta čekajícího na vyřešení celé situace je pro Vás v tomto případě prioritou. V tomto kroku je možné klientovi přímo nabídnout malé občerstvení, které jeho stěhování významně příjemní.
12. **Poskytněte klientovi refundaci na základě předem stanovených postupů a obchodních podmínek.**
13. **Přemístěte klienta za současné omluvy za nastalou situaci.**
14. **Změňte status klienta v PMS na VIP, a to s ohledem na fakt, že se walk-out u klienta nesmí opakovat.**

Kritické body a nestandardní situace

Samotná procedura walk-out je velmi stresující a náročná pro její zvládnutí. V mnoho případech je tento problém řešen přednostně zkušenými pracovníky FO, kteří dokáží minimalizovat dopad této skutečnosti na klienta, ale také na hospodaření hotelu. V raných fázích kariéry je možné těmto aktivitám sekundovat, ale přenechat jejich realizaci zkušenějším pracovníkům, případně operativním manažerům.