# IO 1 – Operativní standardy

# SOP 10 – Řešení problému během pobytu klienta – Nefungují klimatizace

|  |  |
| --- | --- |
|  | **“SOP 10 – Řešení problému během pobytu klienta – Nefungují klimatizace ”** |
| **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** | |
| V průběhu pobytu požadují klienti dodatečné služby a produkty. Stejně tak je třeba, aby byl pracovník FO připraven na nejrůznější požadavky klienta týkající se pobytu, případně dalších služeb, ale také na řešení stížností ze strany klienta. V tomto případě dochází ke stížnosti, která je spojena s nefungující klimatizací, a proto je nutné, aby pracovník FO klienta uklidnil, nabídnul mu řešení, případně jej vyzval k vyčkání. V nutném případně je možné klientovi nabídnout také určitou refundaci. Velmi často je řešení situace pouze koordinováno FO, a proto je nutná znalost organizační struktury, odpovědností jednotlivých zaměstnanců a standardů interní komunikace. | |
| **Zdůvodnění** | |
| Hlavním cílem je vyřešení problému na základě předem stanovených postupů, které koordinují činnost pracovníků jednotlivých oddělení. Stejně tak je nutné znalost postupů pro stěhování klientů, pravidla vzájemné komunikace a řešení problémů. Mimo to je nutné znát obchodní podmínky pro případnou refundaci klienta. | |
| **Procedura** | |
| Samotná obecná procedura řešení problémů je spojená s přesně daným chronologickým postupem, který je možné následovat také u dalších problémů klienta.   1. **Klient přichází na FO v průběhu svého pobytu.** Přivítejte klienta dle komunikačního standardu a samotnou konverzaci otevřete první, ideálně včetně personifikovaného oslovení. *„Dobrý den, pane Nováku, jak Vám mohu pomoci?“* 2. **Klient sděluje svůj problém s klimatizací.** 3. **Omluvte se klientovi za nastalý problém a navrhněte další řešení problému.** *„Pane Nováku, omlouvám se Vám za nastalou situaci. Pokusím se vše co nejrychleji vyřešit.“* 4. **Požádejte klienta o strpení, popište mu další kroky, které budete realizovat. „***Pane Nováku, mohu Vás požádat o strpení? Kontaktuji kolegy z technického úseku, kteří provedou kontrolu klimatizace na Vašem pokoji, případně se s nimi domluvím na harmonogramu dalších kroků.“* 5. **Vytvořte zápis v PMS, který bude mít jasně přiřazenou prioritu a také zodpovědné osoby.** V případě, kdy nebylo možné kontaktovat pracovníky technického úseku, nabídněte klientovi drobné občerstvení na účet hotelu, případně časový rámec, ve kterém bude daný problém řešen. 6. **Vyčkejte výsledků kontroly klimatizace pracovníkem technického úseku.** O výsledku informujte klienta a popište mu závadu, případně stručně její řešení (více v nestandardních situacích). 7. **Poděkujte klientovi za trpělivost.** Podejte klientovi dodatečné informace o činnostech, které byly realizovány pro odstranění zmíněného nedostatku. V případě další nutné kontroly činnosti klimatizace klienta v čas informujte o těchto krocích a jejich nutnosti. 8. **Nabídněte klientovi prostor pro případně další požadavky.** 9. **Nechce klienta ukončit komunikaci.** | |
| **Kritické body a nestandardní situace** | |
| V průběhu této procedury je možné narazit na další problémy, které je nutné z pozice FO pracovníka řešit. V případě významnějších zásahů do pobytu klienta je vhodné postup koordinovat s dalšími středisky, případně manažerem FO.   * **Klimatizace fungovala**, ale klient neměl zkušenosti na její ovládání. V tomto případě je vhodné klienta na místě instruovat o možnostech jejího ovládání. * **Klimatizace nebyla funkční, nicméně se jí podařilo technikovi operativně opravit**. Tuto situaci popisuje standard výše zmíněný. V každém případě je nutné se klientovi omluvit, nabídnout případnou refundaci a požádat jej o trpělivost, než se celý problém vyřeší. * **Klimatizace je nefunkční a potřebuje významnější zásah ze strany dodavatel technologie**. Předpokládáme nemožnost vyřešení daného problému v blízké budoucnosti, a proto je možné se s klientem domluvit na pokračování pobytu s určitou úlevou, která by jej refundovala za nefunkční vybavení. Případně je možné klienta přestěhovat. V každém případě je nutné se klientovi omluvit. | |