# IO 1 – Operativní standardy

# SOP 11 – Check-out

|  |  |
| --- | --- |
|  | **“SOP 11 – Check-out”** |
| **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** | |
| Každý pobyt by měl být zakončen řádným odhlášením hosta z pobytu, které většinou začíná samotným zájmem klienta, který respektuje platné časy pro odjezdy. Nestandardně může být check-out iniciován pracovníky FO, kteří klienta upozornění na blížící se čas pro uvolnění pokoje. Součástí odhlášení z pobytu je narovnání účtů a sběr zpětné vazby. | |
| **Zdůvodnění** | |
| Cílem procedury je vyrovnat klientův účet, získat zpětnou vazbu týkající se pobytu a dalších využitích služeb. Tato část pobytu hosta jako poslední umožňuje přímé řešení stížností, případně nejasností, a proto je zásadní ověření spokojenosti klienta. | |
| **Procedura** | |
| Stejně jako v předchozích případech, kdy dochází k interakci s klientem, je nutné respektovat pravidlo 10x10.   1. **Vřele přivítejte klienta na hotelové recepci.** *“Dobré ráno, pane Nováku, jak Vám dnes mohu pomoci?”* 2. **Získejte od klienta informaci o zájmu opustit ubytovací zařízení. Zkontrolujte seznam odjezdu a dohledejte příslušnou rezervaci.** Seznam odjezdů je zpracován nočním auditem, případně je možné si rezervaci dohledat v hotelovém PMS. 3. **Ověřte si identifikaci klienta.** Zeptejte se na číslo pokoje, ve kterém klient bydlel. 4. **Získejte od klienta zpětnou vazbu.** Vždy se snažte získat zpětnou vazbu během hostova pobytu, dodatečné řešení stížností je velmi obtížné a může poškodit reputaci hotelu. 5. **Požádejte klienta o klíč k pokoji a také trpělivost během načítání účtu.** *„Mohl bych Vás pořádat o klíč od pokoje a také chvilku strpení, než ověřím stav Vašeho účtu?“* 6. **Zkontrolujte účet hosta.** Otevřete si účet rezervace, zkontrolujte jej pro případ nedoplatku, zopakujte klientovi spotřebované produkty a služby. V případě potřeby je možné dodatečně získat informaci k další spotřebě, například minibaru. Stejně tak je nutné klientovi zmínit také další příplatky, poplatky a daně nad rámec útraty. 7. **Požádejte klienta o verifikaci účtu.** Účet můžete klientovi vytisknout, případně jej požádat o verifikaci přímo v náhledu účtu v PMS. 8. **Uveďte celkovou cenu služeb a sumu pěněz k zaplacení.** 9. **Poděkujte klientovi za verifikace účtu a jeho jednotlivých služeb. Nabídněte klientovi možné typy úhrad zbývající částky.** *“Pane Nováku, jak si přejete svůj účet zaplatit?”* 10. **Zprocesujte platbu.** 11. **Vytiskněte potvrzení o platbě (pokud je toto vyžadována) a celkovou fakturu.** 12. **Poskytněte klientovi informace o případném budoucím využití služeb.** 13. **Pozvěte klienta zpět, případně jej vybídněte k využití dalších služeb.** 14. **Umožněte klientovi se rozloučit a ukončit vzájemnou interakci.** Tuto vždy zakončuje klient, který řídí veškerou komunikaci. | |
| **Kritické body a nestandardní situace** | |
| Samotná procedura Check-outu může být ovlivněna do značné míry standardem předchozích operací (například natížení útraty z restaurace na hotelový účet). Stejně tak je možný zásah samotného klienta v podobě plánovaného odjezdu bez vypořádání účtu (skipper), nebo online check-outem.   * **Klient odmítá uhradit část svého účtu, protože nebyly některé služby reálně zkontumovány/využity.** V tomto případě je nutné dodatečné ověření dokladování jednotlivých položek, případně jejich doložení klientovým podpisem. V případě, kdy není předchozí konzumace doložena, je nutné tuto položku z účtu hosta odstranit. * **Klient si udělal samo check-out.** Během času check-outu je nutné kontrolovat také samotný přehled dosud neodhlášených rezervací. Klienti si mohou udělat check-out přes aplikaci, což může vést ke komplikacím ve vazbě na komunikaci s dalšími odděleními. * **Klient „skipper“**. Klient již z ubytovacího zařízení odjel, a proto je třeba mít rezervaci garantovanou, případně mír předautorizovanou kartu pro nedoplatky. V každém případ je nutné přesná administrace zkonzumovaných služeb. Bez tohoto je právo na straně spotřebitele. * **Klient odjíždí před rezervovaným datem odjezdu**. V tomto případě se aplikují storno podmínky, a to v plné míře. Klient je o tomto stavu informován. V případě většího zájmu ze strany dalších klientů a aktivní strategii overbookingu je však možné empaticky ověřit důvod odjezdu, a tento případně využití pro navýšení spokojenosti klienta, který ve výjimečném případě nebude muset hradit zbytek rezervace. * **Klient ztratil kartu/klíč od pokoje.** V tomto případě je klientovi účtován poplatek za případné nahrazení zámku pokoje, případně jeho deaktivaci. Tento postu je přesně dán obchodními podmínkami. | |