


# IO 1 – Operatívne štandardy

## SOP 03 -Storno rezervácie prostredníctvom telefónu

	<b>“SOP 03 - Storno rezervácie prostredníctvom telefónu ”</b>
<b>Vytvorené</b>	<i>Štěpán Chalupa</i>
<b>Platné od</b>	<i>12. 5. 2022</i>
<b>Vytvorené pre</b>	<i>Pracovníkov Front Office, študentov, stážistov, trénerov a HR manažérov</i>
<b>Aktualizované</b>	<i>XX</i>
<b>Dátum aktualizácie</b>	<i>XX</i>
<p><b>Úvod</b></p> <p>Po uskutočnení a následnom potvrdení rezervácie (t. j. po akceptovaní storno podmienok alebo upravených podmienok konkrétnej ponuky pobytu) majú klienti možnosť ponuku upraviť alebo zrušiť (ak je pri týchto rezerváciách povolená flexibilita). Na prácu so stornami je potrebná úplná znalosť stornovacích podmienok, predchádzajúcich postupov a možnosti vyhľadávania špecifických podmienok pre jednotlivé ponuky.</p>	
<p><b>Zdôvodnenie</b></p> <p>Cieľom je v maximálnej možnej miere vyhovieť požiadavkám klienta a zároveň dodržať platné storno podmienky.</p>	
<p><b>Postup</b></p> <p>Odpovedajte na telefonáty s ohľadom na štandardy telefonickej komunikácie. Vo všetkých prípadoch sa snažte používať meno volajúceho, postupujte chronologicky a rešpektujte pripomienky a potreby zákazníka.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Privítajte zákazníka.</b> <i>"Dobrý deň, dovolali ste sa na recepciu hotela International, hovorí Martin Novak. Ako vám môžem pomôcť?"</i></li> <li><b>Klient požiadava o zrušenie rezervácie.</b></li> <li><b>Identifikácia klienta - zistite meno, pod ktorým bola rezervácia vykonaná, alebo číslo rezervácie.</b> <i>"Môžem vás požiadať o číslo rezervácie alebo meno a dátum, kedy bola rezervácia vykonaná?"</i></li> <li><b>Vyhľadajte rezerváciu v systéme PMS - požiadajte o trpezlivosť.</b> <i>"Ďakujem, poprosím vás o trpezlivosť, kým v našom systéme vyhľadám vašu rezerváciu a preskúmam vaše podmienky zrušenia alebo záruky rezervácie."</i></li> <li><b>Zopakujte údaje o rezervácii</b> (dátum príchodu a odchodu, počet nocí, hostia a izby).</li> <li><b>Informujte klienta o príslušných pravidlách stornovania.</b> V prípade bezplatného zrušenia rezervácie bude klientovi vrátená záloha alebo bude uvoľnená autorizácia kreditnej karty na</li> </ol>	

základe podmienok. V prípade, že bezplatné zrušenie nie je možné, musí byť klient informovaný o presných sumách a ich vzťahu k dohodnutým podmienkam zrušenia.

7. **Opýtajte sa klienta na dôvod zrušenia.**
8. **Zrušenie rezervácie pomocou služby PMS.**
9. **Poskytnite klientovi číslo zrušenia.**
10. **Informujte klienta o ďalších krokoch a harmonograme vrátenia peňazí.**
11. **Odoslanie potvrdenia o storne klientovi.** Pri komunikácii sa používa štandardizovaný formulár alebo potvrdenie o zrušení rezervácie zasiela priamo používaný PMS.

Takýto bezproblémový proces zrušenia rezervácie je možný len v prípade flexibilných rezervácií, ktoré ešte neboli garantované alebo nebola vytvorená autorizácia na platobnej karte. Vždy je potrebné vedieť pracovať s platobnou bránou/terminálom, ako aj s účtami izieb, aby sa zabezpečila spoľahlivá evidencia peňažných tokov.

#### **Kritické body a neštandardné situácie**

V súvislosti s predchádzajúcim postupom a jeho čiastkovými činnosťami je možné identifikovať nasledujúce neštandardné situácie (tie najčastejšie) alebo veľmi stručne ponúknuť ich možné riešenia.

- **Garantovaná rezervácia v období uplatňovania storno poplatkov.** Klient sa rozhodol zrušiť rezerváciu po uplynutí lehoty bezplatného zrušenia rezervácie. Na základe termínu žiadosti sa môže vypočítať celkový storno poplatok, ktorý sa odpočíta od zálohy, záruky alebo sa klientovi na základe autorizácie kreditnej karty naučtuje. V niektorých prípadoch je možné previesť sumu na iné pobyty vo forme poukazu. Vo všetkých prípadoch sa však vyžaduje podrobná dokumentácia požiadaviek a priamy súhlas klienta s jednotlivými krokmi.
- **Nevratná cena rezervácie.** V tomto prípade je potrebné klientovi zopakovať dôvod výberu nevratnej ceny, ktorý klient akceptoval a súhlasil so 100 % storno poplatkom. V niektorých prípadoch je možné postupovať so zvýšenou mierou empatie a ponúknuť klientovi možnosť prevodu finančných prostriedkov na poukaz alebo iný pobyt (to nie je možné, ak dôjde k zníženiu kvality služieb zákazníkom alebo zhoršeniu ekonomickej situácie spoločnosti). V tomto prípade je potrebný súhlas vedúceho FO alebo aj vedúceho príjmu.
- **Rezerváciu vykonala tretia strana.** V tomto prípade je potrebné informovať klienta o nemožnosti zrušiť rezerváciu, pretože klient nie je subjektom, ktorý rezerváciu vytvoril. Odporúča sa, aby klient kontaktoval sprostredkovateľa a vyriešil problém s ním.