


# IO 1 – Operatívne štandardy

## SOP 05 - Poskytnutie informácií hotelový hosťom pred príchodom

	<h3>“ SOP 05 - Poskytnutie informácií hotelový hosťom pred príchodom ”</h3>
<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, trénerovi a HR manažérov</i>
<b>Aktualizované</b>	<i>XX</i>
<b>Dátum aktualizácie</b>	<i>XX</i>
<p><b>Úvod</b></p> <p>V období pred príchodom klienta do ubytovacieho zariadenia nastáva situácia, keď klient nemá záujem o žiadnu úpravu služieb a produktov, ktoré sú súčasťou vytvorenej rezervácie, ale zaujíma sa o detaily svojej rezervácie alebo iné prvky rezervácie. Súčasťou postupu je presná identifikácia klienta, ktorá je potrebná na poskytnutie citlivých údajov. Prístup k nim nie je možný bez riadnej identifikácie.</p>	
<p><b>Odôvodnenie</b></p> <p>Cieľom tohto postupu je poskytnúť klientovi požadované informácie (ak je to možné) a prípadne ponúknuť ďalšie služby a produkty vrátane podmienok ich používania.</p>	
<p><b>Postup</b></p> <p>Tento postup zodpovedá predchádzajúcim SOP a nadväzuje na ne. V tomto prípade má klient záujem o informácie týkajúce sa jeho rezervácie alebo služieb, ktoré sú súčasťou tejto rezervácie.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Privítajte zákazníka.</b> <i>"Dobrý deň, dovolali ste sa na recepciu hotela International, hovorí Martin Novak. Ako vám môžem pomôcť?"</i></li> <li>2. <b>Klient sa zaujíma o veľmi špecifické detaily svojej rezervácie.</b></li> <li>3. <b>Identifikujte klienta</b> - zistite meno, pod ktorým bola rezervácia vykonaná, alebo číslo rezervácie. <i>"Môžem vás požiadať o číslo rezervácie alebo meno a dátum rezervácie?"</i></li> <li>4. <b>Vyhľadajte rezerváciu v systéme PMS</b> - požiadajte o trpezlivosť. <i>"Ďakujem, poprosím vás o trpezlivosť, kým vyhladáam vašu rezerváciu v našom systéme a skontrolujem podmienky."</i></li> <li>5. <b>Zopakujte údaje o rezervácii</b> (dátum príchodu a odchodu, počet nocí, hostia a izby).</li> <li>6. <b>Požiadajte klienta, aby špecifikoval svoju požiadavku.</b> V prípade, že klient chce získať konkrétne informácie o svojej rezervácii, je potrebné odpovedať na túto žiadosť v súvislosti s príslušnými dokumentmi. Pri všeobecných požiadavkách je potrebné vychádzať zo znalosti výrobku a podmienok jeho používania.</li> </ol>	

7. **Skontrolujte príslušné podmienky, storno podmienky alebo iné osobitné podmienky rezervácie.** *"Pán Novak, rád by som vás požiadal o krátku chvíľu trpezlivosti. Preskúmam prijaté podmienky vašej rezervácie a poskytnem vám potrebné informácie na základe špecifik vašej rezervácie."*
8. **Poskytujte informácie klientovi jasným a komplexným spôsobom.**
9. **Dajte klientovi priestor na ďalšie otázky.** *"Pán Novak, môžem pre vás urobiť ešte niečo? Potrebujete nejaké ďalšie informácie?"*
10. **Dajte klientovi priestor na ukončenie hovoru.** Vždy je potrebné, aby klient ukončil hovor.

#### **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.

- **Zamestnanec FO nie je schopný identifikovať zákazníka.** Pri poskytovaní informácií nielen klientom, ale aj akýmkoľvek tretím stranám je potrebné dbať na zvýšenú opatrnosť. Preto je možné poskytovať klientom len také informácie, ktoré je možné stopercentne identifikovať a "stotožniť".
- **Chýbajúce rezervácie v systéme PMS.** V takom prípade je potrebné sa klientovi ospravedlniť, požiadať ho o podrobnosti o rezervácii, prípadne mu zaslať potvrdenie o rezervácii, zadať rezerváciu do systému PMS a následne vybaviť všetky ďalšie požiadavky klienta. Tento postup trvá dlhšie ako štandardné poskytovanie informácií, ale umožňuje znížiť nespokojnosť klientov pri príchode.
- **Rezerváciu vytvorila tretia strana.** V tomto prípade musí byť klient informovaný o podrobnostiach ponuky tretej strany (ak je tretia strana len sprostredkovateľom, podmienky sú zvyčajne rovnaké). Ak je rezervácia súčasťou balíka iných služieb, klient musí byť odkázaný na príslušného sprostredkovateľa.