


IO 1 – Operatívne štandardy

SOP 06 - Poskytovanie informácií klientovi, ktorý nevyužíva hotelové služby

	<h3>"SOP 06 - Poskytovanie informácií klientovi, ktorý nevyužíva hotelové služby"</h3>
Vytvoril	<i>Štěpán Chalupa</i>
Platné od	<i>12. 5. 2022</i>
Vytvorené pre	<i>Pracovníkov Front Office, študenov, stážistov, školiteľov a manažérov ľudských zdrojov</i>
Aktualizované	<i>XX</i>
Dátum aktualizácie	<i>XX</i>
<p>Úvod</p> <p>Zamestnanci FO musia byť pripravení na požiadavky nielen od súčasných a budúcich klientov, ale aj od iných subjektov, ktorí nemajú záujem o ubytovacie služby. V tejto súvislosti je tiež vhodné trénovať znalosť okolia a byť ochotný poskytnúť volajúcim informácie, ktoré sa priamo netýkajú daného ubytovacieho zariadenia. Najčastejšie sa však poskytujú informácie o službách, podmienkach ich využívania alebo ich cenách.</p>	
<p>Odôvodnenie</p> <p>Poskytnúť volajúcemu potrebné informácie na základe znalosti výrobku a jeho detailov, ako aj znalosti okolia ubytovacieho zariadenia.</p>	
<p>Postup</p> <p>Celý postup je priamo redukciou SOP05, ktorý sa zameriava na poskytovanie informácií hotelovým hosťom. V tomto prípade, t. j. v prípade poskytovania všeobecných informácií, je možné vynechať krok presnej identifikácie volajúceho. Poskytované informácie nie sú citlivé a zvyčajne sú verejne dostupné.</p> <ol style="list-style-type: none"> Privítajte zákazníka. „Dobrý deň, dovolali ste sa na recepciu hotela International, hovorí Martin Novák. Ako vám môžem pomôcť?“ Volajúci má konkrétny dotaz, ktorý sa týka rôznych tém. V prípade potreby si od klienta vyžiadať ďalšie podrobnosti. Ak je to potrebné, skontrolujte informácie. „Pán Novák, poprosím vás o strpenie, aby som si mohol overiť presné informácie.“ Poskytovať informácie klientovi jasným a komplexným spôsobom. 	

6. **Dajte klientovi priestor na ďalšie otázky.** „Pán Novák, môžem pre vás urobiť ešte niečo? Potrebujete nejaké ďalšie informácie?“
7. **Dajte klientovi priestor na ukončenie hovoru.** Vždy je potrebné, aby klient ukončil hovor.