


IO 1 – Operatívne štandardy

SOP 07 - Check-in

	<h3>“SOP 07 - Check-in”</h3>
Vytvoril	<i>Štěpán Chalupa</i>
Platné od	<i>12. 5. 2022</i>
Vytvorené pre	<i>Pracovníkov Front Office, študentov, stážistov, školiteľov a manažérov ľudských zdrojov</i>
Aktualizované	<i>XX</i>
Dátum aktualizácie	<i>XX</i>
<p>Úvod</p> <p>Po príchode do ubytovacieho zariadenia musíte urobiť čo najlepší prvý dojem. Samotnému check-inu predchádza vytvorenie základného dojmu z dopravy do ubytovacieho zariadenia, správanie personálu vo vstupnej hale, ale aj vzhľad samotnej haly. Všetky rezervácie, ktoré sa v deň príchodu nezaregistrujú, musia byť presunuté do stavu "no-show".</p> <p>Na všetky činnosti sa vzťahuje pravidlo 10 x 10, ktoré stanovuje, že klient by mal byť oslovený pracovníkom recepcie vo vzdialenosti do 10 stôp od recepcie (približne 3 metre), rovnako je nevyhnutné vytvoriť čo najlepší prvý dojem počas prvých 10 minút interakcie.</p>	
<p>Odôvodnenie</p> <p>Hlavným cieľom procesu registrácie je ubytovať hosťa v ubytovacom zariadení. Počas procesu registrácie je potrebné dodržiavať nielen administratívne požiadavky kladené na poskytovanie ubytovacích služieb, ale aj zásady up-sellingu, cross-sellingu. Zamestnanci pri registrácii musia byť oboznámení aj so zásadami stornovania, podmienkami a základmi predajných činností. Ďalšími cieľmi sú maximalizácia spokojnosti a návratnosti rezervácií.</p>	
<p>Postup</p>	

Nasledujúce kroky opisujú situáciu, keď bola rezervácia riadne vytvorená pred príchodom a bola tiež spravovaná v systéme PMS. Takisto predpokladá hladký priebeh celého procesu.

1. **Srdečne a úprimne privítajte klienta v ubytovacom zariadení.** „Dobrý deň, vitajte v hoteli International. Volám sa Štefan Chalupa. Ako vám môžem pomôcť?“
2. **Klient oznámi svoju žiadosť o registráciu.**
3. **Identifikujte klienta - zistite meno, pod ktorým bola rezervácia vykonaná, alebo číslo rezervácie.** „Môžem vás požiadať o číslo rezervácie alebo meno a dátum, kedy bola rezervácia vykonaná?“
4. **Vyhľadajte rezerváciu v systéme PMS - požiadajte o trpezlivosť.** „Ďakujem, poprosím vás o trpezlivosť, kým vyhladám vašu rezerváciu v našom systéme a skontrolujem podmienky.“
5. **Zopakujte údaje o rezervácii** (dátum príchodu a odchodu, počet nocí, hostia a izby).
6. **Ak je to možné, ponúknite klientovi zvýšenie = úrovne typu izby alebo ho ponúknite ako grátis.** Vždy zohľadnite platné obchodné pravidlá a obsadenosť hotela.
7. **Skontrolujte priradenie čísla izby k rezervácii v systéme PMS.**
8. **Požiadajte klienta, aby ukázal svoj preukaz totožnosti.** „Pán Novák, vaša izba je pripravená. Aby som vás však mohol zaregistrovať v našom systéme, budem od vás potrebovať platný preukaz totožnosti.“
9. **Vyplňte registračný formulár v systéme PMS a vytlačte ho.** Počas procesu registrácie je potrebné udržiavať kontakt s klientom a zhromažďovať potrebné osobné údaje. Údaje nad rámec legislatívnych požiadaviek je možné zhromažďovať len s priamym a písomným súhlasom klienta. Tieto údaje zahŕňajú meno a priezvisko, kontaktné údaje a adresu, overenie totožnosti podľa preukazu totožnosti s fotografiou. Ďalej podrobnosti o rezervácii.
10. **Vráťte klientovi preukaz totožnosti a požiadajte ho, aby skontroloval údaje na registračnej karte (vrátane podpisu).** Rozsah požadovaných informácií sa môže u jednotlivých klientov líšiť, a preto je nevyhnutné získať tieto informácie pred začatím registrácie.
11. **Spolupracujte s klientom na určení spôsobu platby.**
12. **Požiadajte klienta o pred platbu za ubytovacie služby** a informujte ho o ďalších postupoch nakladania s účtom alebo možnostiach platby.
13. **Vytlačte klientovi potvrdenie o vykonanej platbe.** Zároveň skontrolujte registráciu tejto platby v systéme PMS.
14. **Poskytnite klientovi informácie o službách obsadených v rezervácii.** Podrobnosti o objednaných ubytovacích službách alebo možnosti ďalších služieb. Rovnako je vhodné informovať klienta o potrebe objednať si ďalšie služby, ak sú predplatené.
15. **Pripravte kľúč od izby na odovzdanie registrovanému klientovi.**
16. **Ponúknite klientovi ďalšie služby poskytované ubytovacím zariadením alebo jeho partnermi.**
17. **Odovzdajte klientovi kľúč od izby a informácie o tom, ako sa dostať do izby.** Poskytnite klientovi najdôležitejšie informácie o pobyte. Ponúknite klientovi spôsob, ako sa dostať do svojej izby a tiež do spoločných priestorov hotela.
18. **Zmeňte stav rezervácie v systéme PMS na "pobyť".**
19. **Dajte klientovi priestor na ďalšie otázky.** „Pán Novák, môžem pre vás urobiť ešte niečo?“ Podobne ponúknite klientovi možnosť riešiť akékoľvek potreby priamo na recepcii hotela.
20. **Poprajte klientovi príjemný pobyt.**

Zohľadnite, že počas celého procesu registrácie by sa mal čo najviac minimalizovať čas potrebný na vykonanie čiastkových krokov, ktoré nie sú priamou interakciou s klientom. Ide predovšetkým o prácu s počítačom alebo prácu s dokumentmi. Čakacie doby znižujú vnímanú, ale aj skutočnú spokojnosť s poskytovanými službami.

Kritické body a neštandardné situácie

Registrácia je jedným z najdôležitejších procesov v rámci príbehu hotelového hosťa. Schopnosť komunikovať v nepríjemných situáciách, zohľadniť stratégiu odchodu (SOP09) alebo iné SOP súvisiace s komunikáciou s hosťami sú neoddeliteľnou súčasťou riešenia neštandardných situácií.

- **Rezervované služby nie sú k dispozícii a klienta nie je možné ubytovať v izbe lepšej kategórie.** Táto situácia poukazuje na nefunkčnosť stratégie opätovného účtovania. V tomto prípade je potrebné zabezpečiť ubytovanie klienta v partnerskom hoteli alebo inom ubytovacom zariadení a neustále dbať na jeho spokojnosť. Zároveň je potrebné sa klientovi ospravedlniť a v rámci možností mu vyhovieť.
- **Klient nie je ochotný poskytnúť FO potrebné osobné údaje.** V súvislosti s registráciou je potrebné dodržiavať administratívne požiadavky kladené na registráciu klientov v ubytovacích službách. Nie je možné vyhovieť klientovi bez poskytnutia minimálneho množstva osobných údajov. Preto musí byť klient walk-outovaný.
- **Klient vykonal online registráciu.** V tomto prípade je stále potrebné overiť totožnosť klienta a správnosť poskytnutých informácií z dôvodu nahlasovania údajov iným stranám.
- **Klient používa Check-in kiosk.** Ak sa v ubytovacom zariadení používa Check-in kiosk, je potrebné oboznámiť sa s jeho funkčnosťou a možnými problémami. Pracovník FO sa tak stáva servisným agentom pre technológiu.
- **Klient predloží platné potvrdenie rezervácie, ktoré nie je zaznamenané v systéme PMS.** V tomto prípade je potrebné zabezpečiť vernú registráciu v systéme PMS a ponúknuť určitú náhradu, ktorá je spojená s predĺžením registrácie. V prípade nedostupnej kapacity je potrebné zabezpečiť ubytovanie v partnerskom hoteli s vyššou úrovňou služieb. V tomto prípade klient neplatí viac, ako je objem predchádzajúcej rezervácie.
- **Klient sa preukáže neplatným potvrdením rezervácie.** V tomto prípade je potrebné začať postup odchodu, ak požadovaná kapacita nie je k dispozícii, alebo ponúknuť klientovi služby na základe aktuálne platných podmienok.