


# IO 1 – Operatívne štandardy

## SOP 08 – Walk-in Check-in

	<h3>“SOP 08 – Walk-in Check-in”</h3>
<b>Vytvoril</b>	<i>Štěpán Chalupa</i>
<b>Platné od</b>	<i>12. 5. 2022</i>
<b>Vytvorené pre</b>	<i>Pracovníkov Front Office, študentov, stážistov, školiteľov a manažérov ľudských zdrojov</i>
<b>Aktualizované</b>	<i>XX</i>
<b>Dátum aktualizácie</b>	<i>XX</i>
<p><b>Úvod</b></p> <p>Walk-in predstavuje jeden z najziskovejších segmentov zákazníkov vzhľadom na cenu zaplatenú za ubytovanie. Klient prichádza do ubytovacieho zariadenia bez dostatočných informácií o cenách a trhu, a preto je možné ponúknuť klientovi vyššie ceny, než aké sú verejne dostupné na internete. Ak je to vzhľadom na dostupnú kapacitu a stanovené pravidlá predaja možné, odporúča sa ubytovať týchto klientov v ubytovacom zariadení.</p>	
<p><b>Odôvodnenie</b></p> <p>Hlavným cieľom tohto procesu je ubytovať hosťa, ktorý nemá vytvorenú rezerváciu. V prípade obsadenosti je vhodné pomôcť klientovi pri rezervácii ubytovacích služieb v partnerskom hoteli. Dielčím cieľom je maximalizovať príjmy z rezervácií za realizovaný pobyt, ako aj maximalizovať spokojnosť klientov.</p>	
<p><b>Postup</b></p> <p>Nasledujú činnosti, ktoré predpokladajú hladký priebeh celého procesu.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Srdečne a úprimne privítajte klienta v ubytovacom zariadení.</b> „Dobrý deň, vitajte v hoteli International. Volám sa Štefan Chalupa. Ako vám môžem pomôcť?“</li> <li><b>Klient má záujem o ubytovacie služby bez predchádzajúcej rezervácie.</b></li> <li><b>Požiadajte o celé meno klienta.</b> „Pane, mohol by som sa vás opýtať na vaše meno pre ďalšie oslovenie?“</li> <li><b>Požiadajte klienta, aby špecifikoval požadované služby:</b> „Pán Novák, ako dlho u nás plánujete zostať? Cestujete sám, alebo vás bude sprevádzať niekto iný?“</li> <li><b>Opýtajte sa klienta na jeho podrobné preferencie.</b> „Pán Novák, máte nejaké špeciálne preferencie, ktoré by mi pomohli nájsť pre vás vhodnú ponuku?“</li> <li><b>Skontrolujte dostupnosť požadovaných služieb v systéme PMS.</b> „Poprosím vás o trpezlivosť, preverím dostupnosť služieb v našom systéme.“</li> </ol>	

7. **Ponúknite klientovi možnosti ubytovania.** Znalosť zásad podnikania je v tomto momente kľúčová, pretože FO je v pozícii, keď môže plne riadiť predaj. V ponuke je potrebné uviesť typ izby, zahrnuté služby a ich cenu.
8. **Dajte klientovi priestor na výber najvhodnejšej ponuky.** V prípade potreby môžete klientovi poskytnúť ďalšie podrobnosti o každej ponuke, aby sa mohol správne rozhodnúť.
9. **Zopakujte podrobnosti rezervácie/ponuky** (dĺžka pobytu, dátum odchodu, počet osôb, počet nocí, celková cena, využitie služieb).
10. **Vytvorenej rezervácii/pobytu priradíte izbu a číslo izby.**
11. **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.“
12. **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.
13. **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.
14. **Spolupracujte s klientom na určení spôsobu platby.**
15. **Požiadajte klienta o predplatu za ubytovacie služby** a informujte ho o ďalších postupoch nakladania s účtom alebo možnostiach platby.
16. **Vytlačte klientovi potvrdenie o vykonanej platbe.** Zároveň skontrolujte registráciu tejto platby v systéme PMS.
17. **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.
18. **Pripravte kľúč od izby na odovzdanie registrovanému klientovi.**
19. **Ponúknite klientovi ďalšie služby poskytované ubytovacím zariadením alebo jeho partnermi.**
20. **Odovzdajte klientovi kľúč od izby a informácie o tom, ako sa dostať do izby.** Poskytnite klientovi najdôležitejšie informácie o pobyte. Ponúknite klientovi možnosť dostať sa do svojej izby, ale aj do spoločných priestorov hotela.
21. **Zmeňte stav rezervácie v systéme PMS na "pobyť".**
22. **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.
23. **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

Mimo vyššie uvedeného hladkého procesu sa môžu vyskytnúť situácie, keď klient potrebuje pomoc s alternatívnymi požiadavkami.

- **Požadované služby nie sú k dispozícii.** V takom prípade je vhodné ponúknuť klientovi pomoc pri hľadaní podobnej ponuky u partnerov hotela alebo ho odkázať na iné ubytovacie zariadenia v okolí. Je tiež vhodné ponúknuť klientovi sprostredkovanie ďalších služieb.
- **Klient nie je ochotný poskytnúť FO potrebné osobné údaje.** Je potrebné dodržiavať administratívne požiadavky kladené na registráciu klientov v ubytovacích službách. Nie je možné vyhovieť klientovi bez poskytnutia minimálneho množstva osobných údajov. V takom prípade klient musí byť walk-outovaný.