


# IO 1 – Operatívne štandardy

## SOP 11 – Check-out

	<h3>“SOP 11 – Check-out”</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> Každý pobyt by sa mal skončiť riadnym odchodom hosťa, ktorý sa zvyčajne začína vo vlastnom záujme klienta, pričom sa dodržiava platný čas odchodu. Odhlásenie môže byť neštandardne iniciované zamestnancom FO, ktorý upozorní klienta na blížiaci sa čas uvoľnenia izby. Odhlásenie zahŕňa vyrovnanie účtov a zhromažďovanie spätnej väzby.</p>	
<p><b>Odôvodnenie</b> Cieľom tohto postupu je vyrovnať účet klienta, získať spätnú väzbu o pobyte a ďalších možnostiach využitia služieb. Je to posledná časť pobytu hosťa, ktorá umožňuje priame riešenie sťažností alebo nejasností, a preto je nevyhnutné overiť spokojnosť klienta.</p>	
<p><b>Postup</b> Rovnako ako v predchádzajúcich prípadoch, aj pri komunikácii s klientom je potrebné dodržiavať pravidlo 10x10.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Srdečne privítajte klienta na recepcii hotela.</b> „Dobré ráno, pán Novák, ako vám môžem dnes pomôcť?“</li> <li><b>Získajte od klienta informácie o jeho záujme opustiť ubytovacie zariadenie.</b> Skontrolujte zoznam odhlások a sledujte príslušnú rezerváciu. Zoznam odchodov sa spracúva nočným auditom alebo sa rezervácia dá dohľadať v hotelovom systéme PMS.</li> <li><b>Skontrolujte identifikáciu klienta.</b> Spýtajte sa na číslo izby, v ktorej klient býval.</li> <li><b>Získajte spätnú väzbu od klienta.</b> Vždy sa snažte získať spätnú väzbu počas pobytu hosťa, dodatočné riešenie sťažností je veľmi ťažké a môže poškodiť povest' hotela.</li> <li><b>Požiadajte klienta o kľúč od izby a buďte trpezliví aj počas procesu načítania účtu.</b> „Mohol by som vás požiadať, aby ste mi dali kľúč od izby a tiež chvíľu trpezlivosti, kým skontrolujem stav vášho účtu?“</li> </ol>	

6. **Skontrolujte účet hosta.** Otvorte rezervačný účet, skontrolujte, či na ňom nie je nedoplatok, zopakujte klientovi spotrebované produkty a služby. V prípade potreby je možné získať ďalšie informácie o ďalšej spotrebe, napríklad minibar. Podobne je potrebné uviesť klientovi aj všetky ďalšie príplatky, poplatky a dane nad rámec výdavkov.
7. **Požiadajte klienta o overenie účtu.** Účet môžete vytlačiť pre klienta alebo požiadať o overenie priamo v náhľade účtu PMS.
8. **Uvedte celkové náklady na služby a sumu, ktorá sa má zaplatiť.**
9. **Poďakujte klientovi za overenie účtu a jeho jednotlivých služieb.** Ponúknite klientovi možné typy platieb za zostávajúcu sumu. „Pán Novák, ako chcete zaplatiť účet?“
10. **Spracujte platbu.**
11. **Vytlačte potvrdenie o platbe (ak sa vyžaduje) a celkovú faktúru.**
12. **Poskytnite klientovi informácie o možnom budúcom využití služieb.**
13. **Pozvite klienta späť alebo ho povzbudte, aby využil ďalšie služby.**
14. **Umožnite klientovi rozlúčiť sa a ukončiť interakciu.** Uzatvára ho vždy klient, ktorý riadi všetku komunikáciu.

### Kritické body a neštandardné situácie

Samotný postup odhlásenia môže byť do značnej miery ovplyvnený štandardom predchádzajúcich operácií (napr. účtovanie účtu v reštaurácii na účet v hoteli). Rovnako je možné, že klient sám zasiahne vo forme plánovaného odchodu bez úhrady účtu (skipper) alebo online check-outom.

- **Klient odmieta zaplatiť časť svojho účtu, pretože niektoré služby neboli skutočne vyúčtované/využité.** V tomto prípade sa vyžaduje dodatočné overenie dokumentácie jednotlivých položiek, prípadne doložené podpisom klienta. V prípade, že predchádzajúca spotreba nie je zdokumentovaná, táto položka sa musí z účtu hosta odstrániť.
- **Klient vykonal samo check-out.** Počas odhlásenia je tiež potrebné skontrolovať zoznam nevyriešených rezervácií. Klienti sa môžu odhlásiť prostredníctvom aplikácie, čo môže viesť ku komplikáciám v súvislosti s komunikáciou s ostatnými oddeleniami.
- **Klient „skipper“.** Klient sa už z ubytovania odhlásil, a preto je potrebné, aby bola rezervácia zaručená alebo aby bola k dispozícii predautorizovaná karta pre prípad neuhradených platieb. V každom prípade je potrebná presná správa spotrebovaných služieb. Bez toho má právo spotrebiteľ.
- **Klient odchádza pred rezervovaným dátumom odchodu.** V takom prípade platia storno podmienky v plnom rozsahu. Klient je o tejto situácii informovaný. V prípade väčšieho záujmu zo strany iných klientov a aktívnej stratégie overbookingu je však možné empaticky overiť dôvod odchodu a využiť ho na zvýšenie spokojnosti klienta, ktorý vo výnimočnom prípade nebude musieť doplácať zvyšok rezervácie.
- **Klient stratil svoju kartu/kľúč od izby.** V takom prípade bude klientovi účtovaný poplatok za výmenu zámku izby alebo jeho prípadnú deaktiváciu. Tento postup je presne uvedený v podmienkach.