


IO 1 – Operatívne štandardy

SOP 02 – Všeobecné pravidlá telefonickej komunikácie

	<h3>“SOP 02 – Všeobecné pravidlá telefonickej komunikácie”</h3>
Vytvorené	<i>Štěpán Chalupa</i>
Platné od	<i>12. 5. 2022</i>
Vytvorené pre	<i>Pracovníkov Front Office, študentov, stážistov, trénerov a HR manažérov</i>
Aktualizované	<i>XX</i>
Dátum aktualizácie	<i>XX</i>
<p>Úvod Telefonická komunikácia zohráva v hotelierstve dôležitú úlohu. Samotní pracovníci FO sa stretávajú so širokou škálou požiadaviek klientov, a preto je potrebná znalosť základnej štandardnej telefonickej komunikácie, ktorá umožní lepšie sa sústrediť na potreby a požiadavky klientov.</p>	
<p>Odôvodnenie Opis základných pravidiel telefonickej komunikácie, zachytenie štandardizovaných fráz alebo nevyhnutných predpokladov pre efektívnu telefonickú komunikáciu.</p>	
<p>Základné pravidlá telefonickej komunikácie</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hovor musí byť prijatý do 3 zazvonení. 2. Usmievajte sa, aj keď vás nikto nevidí. Tón vášho hlasu prezrádza vašu náladu. 3. Sedzte alebo stojte vzpriamene. 4. Snažte sa používať nižšiu úroveň hlasu. 5. Prispôbte rýchlosť komunikácie rýchlosti klienta. 6. Vyhnite sa extrémnym výkyvom hlasitosti. 7. Vyhnite sa neformálnemu jazyku. 8. Efektívne využívajte dostupné technológie. 9. Pripravte si miesto na poznámky. 10. Vždy zopakujte požiadavky klienta. 	
<p>Štandardné frázy a procedúry</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odpoveď na externý telefonát. "Dobrý deň, dovolali ste sa na recepciu hotela International, na telefóne je Štěpán Chalupa. Ako vám môžem pomôcť?" • Odpoveď na interný telefonát. "Dobrý deň, pán Novak, dostali ste sa na recepciu. Na telefóne je Stepan Chalupa, ako vám môžem pomôcť?" • Odpoveď na telefonát medzi oddeleniami. "Dobrý deň, recepcia, prihovára sa vám Stepan Chalupa, ako vám môžem pomôcť?" 	

- **Oslovenie klienta.** *"Môžem sa opýtať na vaše meno?"*
- **Prepojenie hovoru.** *"Rád vás prepojam." alebo "Dovoľte, aby som vás spojil s pánom Nejedlom. Môžem vás požiadať, aby ste vydržali, kým vás prepojíme?"*
- **Prepojenie hovoru - linka je nedostupná.** *"Ďakujem vám za trpezlivosť, pán Novak. Obávam sa, že sa mi nepodarilo spojiť vás s pánom Nejedlom. Chcete mu nechať odkaz alebo mu zavolať neskôr?"*
- **Presmerovanie hovoru - linka je obsadená.** *"Ďakujem vám za trpezlivosť, pán Novak. Pán Nejedlo práve telefonuje s iným klientom. Mohol by som vás požiadať o telefónne číslo, na ktorom vás pán Nejedlo bude kontaktovať po skončení tohto hovoru? Prípadne chcete zanechať odkaz?"*
- **"Put on hold"** - žiadosť o počkanie s prerušením prenosu hlasu *"Pán Novak, poprosím vás o chvíľu strpenia a ja náš hovor preruším, aby som si mohol overiť potrebné informácie."* alebo *"Môžem na chvíľu prerušiť náš hovor a skontrolovať potrebné údaje/informácie?"*
- **Zapisovanie poznámok.** Ak si robíte poznámky alebo správy pre iných zamestnancov, musia byť kompletne zachované, a preto sa musia zaznamenať tieto údaje: dátum a čas správy, meno volajúceho, dôvod hovoru, správa, príjemca a prípadne číslo miestnosti/oddelenia.

Znalosti potrebné pre plynulú telefonickú komunikáciu

- **Naučte sa systém komunikácie.** Rozlišujte interné a externé hovory, zaznamenávajúte telefónne čísla, prípadne pravidlá pre ich využitie.
- **Naučte sa plynulo používať systém PMS.**
- **Naučte sa presmerovať hovor.**
- **Zapamätajte si najčastejšie používané linky alebo kódy na prepojenie.**
- **Naučte sa najbežnejšie kódy krajín, aby ste mohli vybrať príslušný jazyk.**
- **Naučte sa podržať (put on hold) hovor.**
- **Naučte sa postup pri prijímaní interného hovoru alebo presmerovaní hovoru.**