# IO 1 – Operatívne štandardy

# SOP 04 – Modifikácia rezervácie před príchodom

|  |  |
| --- | --- |
|  | **“SOP 04 – Modifikácia rezervácie před príchodom”** |
| **Vytvorené** | *Štěpán Chalupa* |
| **Platné od** | *12. 5. 2022* |
| **Vytvorené pre** | *Pracovníkov Front Office, študentov, stážistov, trenérov a HR manažérov* |
| **Aktualizované** | *XX* |
| **Dátum aktualizácie** | *XX* |
|  | |
| **Úvod** | |
| Po vykonaní rezervácie majú klienti možnosť upraviť svoju rezerváciu na základe typu použitej ponuky a platných pravidiel stornovania, pričom sa zohľadňujú mnohé čiastkové prvky danej rezervácie. | |
| **Odôvodnenie** | |
| Cieľom tohto procesu je v maximálnej možnej miere vyhovieť požiadavkám klientov na zmenu rezervácie (predĺženie alebo skrátenie pobytu, zvýšenie alebo zníženie počtu osôb/izieb alebo zmena štruktúry služieb zahrnutých v rezervácii) pri dodržaní obchodných a storno podmienok, spokojnosti hostí, vysokej úrovne poskytovaných služieb a pravidiel priameho predaja. | |
| **Postup** | |
| Odpovedajte na telefonáty s ohľadom na normy telefonickej komunikácie. Vo všetkých prípadoch sa snažte používať meno volajúceho, postupujte chronologicky a rešpektujte pripomienky a potreby zákazníka.   1. **Privítajte zákazníka. *"****Dobrý deň, dovolali ste sa na recepciu hotela International, hovorí Martin Novak. Ako vám môžem pomôcť?"* 2. **Klient požiada o modifikáciu svojej rezervácie.** 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 vyhľadám vašu rezerváciu v našom systéme a skontrolujem podmienky."* 5. **Zopakujte údaje o rezervácii** (dátum príchodu a odchodu, počet nocí, hostia a izby). 6. **Získajte presnú požiadavku klienta na modifikáciu.** 7. **Skontrolujte dostupnosť požadovaných služieb** *"Pán Novak, rád by som vás na chvíľu požiadal, aby ste si overili, či je možné zmeniť vašu rezerváciu alebo či máme požadované služby k dispozícii."* 8. **Informujte klienta o dostupnosti služieb alebo iných podmienkach ich využívania. I**nformujte klienta o zmene ceny, prípadne o ďalších poplatkoch a príplatkoch, ktoré súvisia so zmenou rezervácie. Informujte klienta o ďalšej komunikácii a potrebe potvrdiť zmeny e-mailom. 9. **Vykonajte zmeny v systéme PMS.** Vyžaduje sa schválenie zmien klientom. 10. **Dajte klientovi priestor na ďalšie otázky.** *"Pán Novak, môžem pre vás urobiť ešte niečo? Potrebujete nejaké ďalšie informácie?"* 11. **Dajte klientovi priestor na ukončenie hovoru**. Vždy je potrebné, aby klient ukončil hovor. 12. **Pripravte nový, upravený list s potvrdením rezervácie.** 13. **Ak je to potrebné, kontaktujte klienta dodatočne, aby ste potvrdili zmeny.** | |
| **Kritické body a neštandardné situácie** | |
| V súvislosti s predchádzajúcim postupom a jeho čiastkovými činnosťami je možné identifikovať nasledujúce neštandardné situácie (tie najčastejšie) alebo veľmi stručne ponúknuť ich možné riešenia.   * **Modifikácie nie je k dispozícii** - klient zvolí možnosť zrušiť. Ak nie je možné vyhovieť žiadosti klienta o zmenu alebo čiastočnú úpravu rezervácie, klient si môže vybrať možnosť zrušenia rezervácie. Tu je potrebné postupovať podľa SOP 03. * **Úprava rezervácie nie je možná vzhľadom na typ ponuky.** V niektorých prípadoch nie je možná úprava rezervácie na základe typu ponuky alebo podmienok používania. V takom prípade musí byť klient o tejto skutočnosti informovaný a následne mu musí byť ponúknutá možnosť zrušiť rezerváciu a vytvoriť novú rezerváciu alebo zrušiť samotnú rezerváciu. Od zamestnancov FO sa vyžaduje znalosť SOP01, SOPO02 a SOP03. * **Úprava nie je k dispozícii** - rezervácia zostáva taká, aká je. Klient má záujem zmeniť obsah rezervácie, ale to nie je možné, preto klient ponechá rezerváciu takú, aká je. Nie je potrebná žiadna ďalšia registrácia. * **Rezervácia vytvorená sprostredkovateľom.** V prípade rezervácií vytvorených treťou stranou musí byť klient o tejto skutočnosti čo najskôr informovaný alebo musí byť informovaný o potrebe komunikácie s poskytovateľom služieb. V tomto okamihu je tiež možné ponúknuť klientovi možnosť vytvoriť priamu rezerváciu a zároveň zrušiť predchádzajúcu ponuku sprostredkovateľa. Vždy je potrebné informovať klienta o najvýhodnejších ponukách, a to tak pre klienta, ako aj pre prevádzkovateľa ubytovania. * **Online úprava rezervácie**. Pri práci s PMS je potrebné sledovať oznámenia prichádzajúce z online portálov. V mnohých prípadoch zmeny vykonáva klient prostredníctvom moderných technológií a automatizovaných nástrojov. | |