


IO 1 – Operatívne štandardy

SOP 04 – Modifikácia rezervácie pred príchodom

	<h3>“SOP 04 – Modifikácia rezervácie pred príchodom”</h3>
Vytvorené	<i>Štěpán Chalupa</i>
Platné od	<i>12. 5. 2022</i>
Vytvorené pre	<i>Pracovníkov Front Office, študentov, stážistov, trenérov a HR manažérov</i>
Aktualizované	<i>XX</i>
Dátum aktualizácie	<i>XX</i>
<p>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.</p>	
<p>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.</p>	
<p>Postup Odpovedajte na telefonáty s ohľadom na normy telefonického komunikácie. Vo všetkých prípadoch sa snažte používať meno volajúceho, postupujte chronologicky a rešpektujte pripomienky a potreby zákazníka.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Privítajte zákazníka. <i>"Dobrý deň, dovolali ste sa na recepciu hotela International, hovorí Martin Novak. Ako vám môžem pomôcť?"</i> 2. Klient požiadava o modifikáciu svojej rezervácie. 3. Identifikujte klienta - zistite meno, pod ktorým bola rezervácia vykonaná, alebo číslo rezervácie. <i>"Môžem vás požiadať o číslo rezervácie alebo meno a dátum, kedy bola rezervácia vykonaná?"</i> 4. Vyhľadajte rezerváciu v systéme PMS - požiadajte o trpezlivosť. <i>"Ďakujem, poprosím vás o trpezlivosť, kým vyhľadám vašu rezerváciu v našom systéme a skontrolujem podmienky."</i> 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 <i>"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."</i> 8. Informujte klienta o dostupnosti služieb alebo iných podmienkach ich využívania. Informujte 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, SOP002 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.