# IO 1 – Operatívne štandardy

# SOP 05 - Poskytnutie informácií hotelový hosťom pred príchodom

|  |  |
| --- | --- |
|  | **“** **SOP 05 - Poskytnutie informácií hotelový hosťom pred príchodom ”** |
| **Vytvorené** | *Štěpán Chalupa* |
| **Platné od** | *12. 5. 2022* |
| **Vytvorené pre** | *Pracovníkov Front Office, študentov, stážistov, trénerovi a HR manažérov* |
| **Aktualizované** | *XX* |
| **Dátum aktualizácie** | *XX* |
|  | |
| **Úvod** | |
| V období pred príchodom klienta do ubytovacieho zariadenia nastáva situácia, keď klient nemá záujem o žiadnu úpravu služieb a produktov, ktoré sú súčasťou vytvorenej rezervácie, ale zaujíma sa o detaily svojej rezervácie alebo iné prvky rezervácie. Súčasťou postupu je presná identifikácia klienta, ktorá je potrebná na poskytnutie citlivých údajov. Prístup k nim nie je možný bez riadnej identifikácie. | |
| **Odôvodnenie** | |
| Cieľom tohto postupu je poskytnúť klientovi požadované informácie (ak je to možné) a prípadne ponúknuť ďalšie služby a produkty vrátane podmienok ich používania. | |
| **Postup** | |
| Tento postup zodpovedá predchádzajúcim SOP a nadväzuje na ne. V tomto prípade má klient záujem o informácie týkajúce sa jeho rezervácie alebo služieb, ktoré sú súčasťou tejto rezervácie.   1. **Privítajte zákazníka.** "*Dobrý deň, dovolali ste sa na recepciu hotela International, hovorí Martin Novak. Ako vám môžem pomôcť?"* 2. **Klient sa zaujíma o veľmi špecifické detaily 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 rezervácie?"* 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. **Požiadajte klienta, aby špecifikoval svoju požiadavku**. V prípade, že klient chce získať konkrétne informácie o svojej rezervácii, je potrebné odpovedať na túto žiadosť v súvislosti s príslušnými dokumentmi. Pri všeobecných požiadavkách je potrebné vychádzať zo znalosti výrobku a podmienok jeho používania. 7. **Skontrolujte príslušné podmienky, storno podmienky alebo iné osobitné podmienky rezervácie.** *"Pán Novak, rád by som vás požiadal o krátku chvíľu trpezlivosti. Preskúmam prijaté podmienky vašej rezervácie a poskytnem vám potrebné informácie na základe špecifík vašej rezervácie."* 8. **Poskytujte informácie klientovi jasným a komplexným spôsobom**. 9. **Dajte klientovi priestor na ďalšie otázky**. *"Pán Novak, môžem pre vás urobiť ešte niečo? Potrebujete nejaké ďalšie informácie?"* 10. **Dajte klientovi priestor na ukončenie hovoru.** Vždy je potrebné, aby klient ukončil hovor. | |
| **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.   * **Zamestnanec FO nie je schopný identifikovať zákazníka.** Pri poskytovaní informácií nielen klientom, ale aj akýmkoľvek tretím stranám je potrebné dbať na zvýšenú opatrnosť. Preto je možné poskytovať klientom len také informácie, ktoré je možné stopercentne identifikovať a "stotožniť". * **Chýbajúce rezervácie v systéme PMS.** V takom prípade je potrebné sa klientovi ospravedlniť, požiadať ho o podrobnosti o rezervácii, prípadne mu zaslať potvrdenie o rezervácii, zadať rezerváciu do systému PMS a následne vybaviť všetky ďalšie požiadavky klienta. Tento postup trvá dlhšie ako štandardné poskytovanie informácií, ale umožňuje znížiť nespokojnosť klientov pri príchode. * **Rezerváciu vytvorila tretia strana.** V tomto prípade musí byť klient informovaný o podrobnostiach ponuky tretej strany (ak je tretia strana len sprostredkovateľom, podmienky sú zvyčajne rovnaké). Ak je rezervácia súčasťou balíka iných služieb, klient musí byť odkázaný na príslušného sprostredkovateľa. | |