# IO 1 – Operatívne štandardy

# SOP 06 - Poskytovanie informácií klientovi, ktorý nevyužíva hotelové služby

|  |  |
| --- | --- |
|  | **"SOP 06 - Poskytovanie informácií klientovi, ktorý nevyužíva hotelové služby"** |
| **Vytvoril** | *Štěpán Chalupa* |
| **Platné od** | *12. 5. 2022* |
| **Vytvorené pre** | *Pracovníkov Front Office, študenov, stážistov, školiteľov a manažérov ľudských zdrojov* |
| **Aktualizované** | *XX* |
| **Dátum aktualizácie** | *XX* |
|  | |
| **Úvod**  Zamestnanci FO musia byť pripravení na požiadavky nielen od súčasných a budúcich klientov, ale aj od iných subjektov, ktorí nemajú záujem o ubytovacie služby. V tejto súvislosti je tiež vhodné trénovať znalosť okolia a byť ochotný poskytnúť volajúcim informácie, ktoré sa priamo netýkajú daného ubytovacieho zariadenia. Najčastejšie sa však poskytujú informácie o službách, podmienkach ich využívania alebo ich cenách. | |
|  | |
| **Odôvodnenie** | |
| Poskytnúť volajúcemu potrebné informácie na základe znalosti výrobku a jeho detailov, ako aj znalosti okolia ubytovacieho zariadenia. | |
| **Postup** | |
| Celý postup je priamo redukciou SOP05, ktorý sa zameriava na poskytovanie informácií hotelovým hosťom. V tomto prípade, t. j. v prípade poskytovania všeobecných informácií, je možné vynechať krok presnej identifikácie volajúceho. Poskytované informácie nie sú citlivé a zvyčajne sú verejne dostupné.   1. **Privítajte zákazníka.** „*Dobrý deň, dovolali ste sa na recepciu hotela International, hovorí Martin Novák. Ako vám môžem pomôcť?*“ 2. **Volajúci má konkrétny dotaz, ktorý sa týka rôznych tém.** 3. **V prípade potreby si od klienta vyžiadajte ďalšie podrobnosti.** 4. **Ak je to potrebné, skontrolujte informácie.** „*Pán Novák, poprosím vás o strpenie, aby som si mohol overiť presné informácie.“* 5. **Poskytovať informácie klientovi jasným a komplexným spôsobom.** 6. **Dajte klientovi priestor na ďalšie otázky. „***Pán Novák, môžem pre vás urobiť ešte niečo? Potrebujete nejaké ďalšie informácie?“* 7. **Dajte klientovi priestor na ukončenie hovoru**. Vždy je potrebné, aby klient ukončil hovor. | |