


IO 1 – Operatívne štandardy

SOP 06 - Poskytovanie informácií klientovi, ktorý nevyužíva hotelové služby

| | |
|---|---|
|  | "SOP 06 - Poskytovanie informácií klientovi, ktorý nevyužíva hotelové služby" |
| Vytvoril | <i>Štěpán Chalupa</i> |
| Platné od | <i>12. 5. 2022</i> |
| Vytvorené pre | <i>Pracovníkov Front Office, študenov, stážistov, školiteľov a manažérov ľudských zdrojov</i> |
| Aktualizované | <i>XX</i> |
| Dátum aktualizácie | <i>XX</i> |
| | |
| <p>Úvod</p> <p>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.</p> | |
| <p>Odôvodnenie</p> <p>Poskytnúť volajúcemu potrebné informácie na základe znalosti výrobku a jeho detailov, ako aj znalosti okolia ubytovacieho zariadenia.</p> | |
| <p>Postup</p> <p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 vyžiadať 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.