# IO 1 – Operatívne štandardy

# SOP 08 – Walk-in Check-in

|  |  |
| --- | --- |
|  | **“SOP 08 – Walk-in Check-in”** |
| **Vytvoril** | *Štěpán Chalupa* |
| **Platné od** | *12. 5. 2022* |
| **Vytvorené pre** | *Pracovníkov Front Office, študentov, stážistov, školiteľov a manažérov ľudských zdrojov* |
| **Aktualizované** | *XX* |
| **Dátum aktualizácie** | *XX* |
|  | |
| **Úvod** | |
| Walk-in predstavuje jeden z najziskovejších segmentov zákazníkov vzhľadom na cenu zaplatenú za ubytovanie. Klient prichádza do ubytovacieho zariadenia bez dostatočných informácií o cenách a trhu, a preto je možné ponúknuť klientovi vyššie ceny, než aké sú verejne dostupné na internete. Ak je to vzhľadom na dostupnú kapacitu a stanovené pravidlá predaja možné, odporúča sa ubytovať týchto klientov v ubytovacom zariadení. | |
| **Odôvodnenie** | |
| Hlavným cieľom tohto procesu je ubytovať hosťa, ktorý nemá vytvorenú rezerváciu. V prípade obsadenosti je vhodné pomôcť klientovi pri rezervácii ubytovacích služieb v partnerskom hoteli. Dielčím cieľom je maximalizovať príjmy z rezervácií za realizovaný pobyt, ako aj maximalizovať spokojnosť klientov. | |
| **Postup** | |
| Nasledujú činnosti, ktoré predpokladajú hladký priebeh celého procesu.   1. **Srdečne a úprimne privítajte klienta v ubytovacom zariadení.** „*Dobrý deň, vitajte v hoteli International. Volám sa Štefan Chalupa. Ako vám môžem pomôcť?“* 2. **Klient má záujem o ubytovacie služby bez predchádzajúcej rezervácie**. 3. **Požiadajte o celé meno klienta.** „*Pane, mohol by som sa vás opýtať na vaše meno pre ďalšie oslovenie?“* 4. **Požiadajte klienta, aby špecifikoval požadované služby**: „*Pán Novák, ako dlho u nás plánujete zostať? Cestujete sám, alebo vás bude sprevádzať niekto iný?“* 5. **Opýtajte sa klienta na jeho podrobné preferencie**. „*Pán Novák, máte nejaké špeciálne preferencie, ktoré by mi pomohli nájsť pre vás vhodnú ponuku?“* 6. **Skontrolujte dostupnosť požadovaných služieb v systéme PMS.** „*Poprosím vás o trpezlivosť, preverím dostupnosť služieb v našom systéme*.“ 7. **Ponúknite klientovi možnosti ubytovania**. Znalosť zásad podnikania je v tomto momente kľúčová, pretože FO je v pozícii, keď môže plne riadiť predaj. V ponuke je potrebné uviesť typ izby, zahrnuté služby a ich cenu. 8. **Dajte klientovi priestor na výber najvhodnejšej ponuky.** V prípade potreby môžete klientovi poskytnúť ďalšie podrobnosti o každej ponuke, aby sa mohol správne rozhodnúť. 9. **Zopakujte podrobnosti rezervácie/ponuky** (dĺžka pobytu, dátum odchodu, počet osôb, počet nocí, celková cena, využitie služieb). 10. **Vytvorenej rezervácii/pobytu priraďte izbu a číslo izby.** 11. **Požiadajte klienta, aby ukázal svoj preukaz totožnosti**. „*Pán Novák, vaša izba je pripravená. Aby som vás však mohol zaregistrovať v našom systéme, budem od vás potrebovať platný preukaz totožnosti.“* 12. **Vyplňte registračný formulár v systéme PMS a vytlačte ho.** Počas procesu registrácie je potrebné udržiavať kontakt s klientom a zhromažďovať potrebné osobné údaje. Údaje nad rámec legislatívnych požiadaviek je možné zhromažďovať len s priamym a písomným súhlasom klienta. Tieto údaje zahŕňajú meno a priezvisko, kontaktné údaje a adresu, overenie totožnosti podľa preukazu totožnosti s fotografiou. Ďalej podrobnosti o rezervácii. 13. **Vráťte klientovi preukaz totožnosti a požiadajte ho, aby skontroloval údaje na registračnej karte (vrátane podpisu).** Rozsah požadovaných informácií sa môže u jednotlivých klientov líšiť, a preto je nevyhnutné získať tieto informácie pred začatím registrácie. 14. **Spolupracujte s klientom na určení spôsobu platby**. 15. **Požiadajte klienta o predplatbu za ubytovacie služby** a informujte ho o ďalších postupoch nakladania s účtom alebo možnostiach platby. 16. **Vytlačte klientovi potvrdenie o vykonanej platbe.** Zároveň skontrolujte registráciu tejto platby v systéme PMS. 17. **Poskytnite klientovi informácie o službách obsadených v rezervácii.** Podrobnosti o objednaných ubytovacích službách alebo možnosti ďalších služieb. Rovnako je vhodné informovať klienta o potrebe objednať si ďalšie služby, ak sú predplatené. 18. **Pripravte kľúč od izby na odovzdanie registrovanému klientovi.** 19. **Ponúknite klientovi ďalšie služby poskytované ubytovacím zariadením alebo jeho partnermi.** 20. **Odovzdajte klientovi kľúč od izby a informácie o tom, ako sa dostať do izby**. Poskytnite klientovi najdôležitejšie informácie o pobyte. Ponúknite klientovi možnosť dostať sa do svojej izby, ale aj do spoločných priestorov hotela. 21. **Zmeňte stav rezervácie v systéme PMS na "pobyt".** 22. **Dajte klientovi priestor na ďalšie otázky.** „*Pán Novák, môžem pre vás urobiť ešte niečo?“* Podobne ponúknite klientovi možnosť riešiť akékoľvek potreby priamo na recepcii hotela. 23. **Poprajte klientovi príjemný pobyt.**   Zohľadnite, že počas celého procesu registrácie by sa mal čo najviac minimalizovať čas potrebný na vykonanie čiastkových krokov, ktoré nie sú priamou interakciou s klientom. Ide predovšetkým o prácu s počítačom alebo prácu s dokumentmi. Čakacie doby znižujú vnímanú, ale aj skutočnú spokojnosť s poskytovanými službami. | |
| **Kritické body a neštandardné situácie** | |
| Mimo vyššie uvedeného hladkého procesu sa môžu vyskytnúť situácie, keď klient potrebuje pomoc s alternatívnymi požiadavkami.   * **Požadované služby nie sú k dispozícii.** V takom prípade je vhodné ponúknuť klientovi pomoc pri hľadaní podobnej ponuky u partnerov hotela alebo ho odkázať na iné ubytovacie zariadenia v okolí. Je tiež vhodné ponúknuť klientovi sprostredkovanie ďalších služieb. * **Klient nie je ochotný poskytnúť FO potrebné osobné údaje.** Je potrebné dodržiavať administratívne požiadavky kladené na registráciu klientov v ubytovacích službách. Nie je možné vyhovieť klientovi bez poskytnutia minimálneho množstva osobných údajov. V takom prípade klient musí byť walk-outovaný. | |