


IO 1 – Operatívne štandardy

SOP 08 – Walk-in Check-in

	<h3>“SOP 08 – Walk-in Check-in”</h3>
Vytvoril	<i>Štěpán Chalupa</i>
Platné od	<i>12. 5. 2022</i>
Vytvorené pre	<i>Pracovníkov Front Office, študentov, stážistov, školiteľov a manažérov ľudských zdrojov</i>
Aktualizované	<i>XX</i>
Dátum aktualizácie	<i>XX</i>
<p>Úvod</p> <p>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.</p>	
<p>Odôvodnenie</p> <p>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.</p>	
<p>Postup</p> <p>Nasledujú činnosti, ktoré predpokladajú hladký priebeh celého procesu.</p> <ol style="list-style-type: none"> Srdečne a úprimne privítajte klienta v ubytovacom zariadení. „Dobrý deň, vitajte v hoteli International. Volám sa Štefan Chalupa. Ako vám môžem pomôcť?“ Klient má záujem o ubytovacie služby bez predchádzajúcej rezervácie. Požiadajte o celé meno klienta. „Pane, mohol by som sa vás opýtať na vaše meno pre ďalšie oslovenie?“ Požiadajte klienta, aby špecifikoval požadované služby: „Pán Novák, ako dlho u nás plánujete zostať? Cestujete sám, alebo vás bude sprevádzať niekto iný?“ Opýtajte sa klienta na jeho podrobné preferencie. „Pán Novák, máte nejaké špeciálne preferencie, ktoré by mi pomohli nájsť pre vás vhodnú ponuku?“ 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 priradíte 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 predplatu 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 "pobyť".**
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.