# IO 1 – Operatívne štandardy

# SOP 09 - Walk-out

|  |  |
| --- | --- |
|  | **“SOP 09 - Walk-out”** |
| **Vytvoril** | *Štěpán Chalupa* |
| **Platné od** | *12. 5. 2022* |
| **Vytvorené pre** | *Pracovníkov Front Office, študentov, stážisti, školiteľov a manažérov ľudských zdrojov* |
| **Aktualizované** | *XX* |
| **Dátum aktualizácie** | *XX* |
|  | |
| **Úvod** | |
| V prípade plnej obsadenosti hotela alebo zníženej kapacity pre klientov z dôvodu technickej poruchy môže nastať situácia, keď nie je reálne možné klienta v hoteli ubytovať, hoci si klient urobil rezerváciu, v niektorých prípadoch ju dokonca už zaplatil. V tomto prípade je potrebné dodržať stratégiu pre walk-out, čo znamená presun klienta do iného ubytovacieho zariadenia, ale spravidla odchod klienta z hotela. Predpokladom tohto procesu je vypracovanie stratégie a postupu, prípadne aj rozsahu náhrad a odstupného, ktoré možno klientovi poskytnúť.  Predpokladá sa tiež vytvorenie zoznamu „*chránených hostí“*, ktorí nemôžu byť odmietnutí napriek možným ekonomickým stratám. Okrem toho je potrebné mať v stratégii definované ďalšie ubytovacie zariadenia rovnakej kvality, do ktorých sa môže premiestnenie uskutočniť. | |
| **Odôvodnenie** | |
| Hlavným cieľom tohto procesu je poskytnúť klientovi takú úroveň podpory a služieb, ktorá zníži negatívny vplyv nemožnosti klienta ubytovať sa. Počas postupu musí byť klient podrobne informovaný o krokoch a ďalších riešeniach, ako aj o ponuke služieb nad rámec rezervácie, aby klientovi nevznikli dodatočné náklady. Správne riešenie je ekonomicky náročnejšie, ale nevedie k poškodeniu dobrého mena hotela. | |
| **Postup**  Začiatok postupu je rovnaký ako pri check-ine. Potom sa vyvíja alternatívne, kvôli nemožnosti klienta sa ubytovať. | |
| 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 oznámi svoju požiadavku o check-in.** 3. **Identifikujte klienta** - **získajte meno, pod ktorým bola rezervácia vykonaná, alebo číslo rezervácie**. „*Môžem vás požiadať o číslo rezervácie alebo meno a dátum, kedy bola rezervácia vykonaná?“* 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. Informujte klienta o situácii a spôsobe jej riešenia. Ponúknite vhodné odôvodnenie situácie, ktoré je hodnoverné a prijateľné pre klienta. Ospravedlňte sa klientovi za vzniknutú situáciu a opíšte ďalšie kroky, ktoré treba podniknúť. 7. **V prípade potreby získajte od klienta ďalšie preferencie týkajúce sa alternatívneho ubytovania.** 8. **Dohodnite si rezerváciu služieb v partnerskom hoteli na rovnakej alebo vyššej úrovni.** Ubytovacie služby musia zodpovedať štandardu vopred rezervovaného hotela. Ak je konečná cena vyššia ako pôvodná cena rezervácie, je potrebné doplatiť rozdiel. V niektorých prípadoch je alternatívnym riešením zaplatenie poplatku za prvú noc. 9. **Naplánujte presun klienta do náhradného ubytovania.** Zabezpečenie relokácie klienta. 10. **Zmeňte stav rezervácie na „walked-out“.** Zmena stavu rezervácie je potrebná na internú analytickú prácu, ale aj na plánovanie budúceho predaja. Zabezpečte, aby klient nebol odmietnutý dvakrát. 11. **V prípade potreby poskytnite klientovi akúkoľvek pomoc.** Spokojnosť klienta, ktorý čaká na vyriešenie celej situácie, je v tomto prípade vašou prioritou. V tomto kroku môžete klientovi priamo ponúknuť malé občerstvenie, ktoré mu výrazne spríjemní sťahovanie. 12. **Poskytnúť klientovi náhradu na základe vopred stanovených postupov a podmienok**. 13. **Premiestnite klienta a zároveň sa mu ospravedlňte za vzniknutú situáciu.** 14. **Zmeňte stav PMS klienta na VIP** s prihliadnutím na skutočnosť, že walk-out klienta sa nesmie opakovať. | |
| **Kritické body a neštandardné situácie** | |
| Samotný priebeh walk-out je veľmi stresujúci a náročný na zvládnutie. V mnohých prípadoch tento problém riešia prednostne skúsení pracovníci FO, ktorí dokážu minimalizovať dopad na klienta, ale aj na vedenie hotela. V počiatočných fázach kariéry je možné tieto činnosti sekundovať, alebo ich realizáciu prenechať skúsenejším zamestnancom alebo prevádzkovým manažérom. | |