


# IO 1 – Operatívne štandardy

## SOP 09 - Walk-out

	<h3>“SOP 09 - Walk-out”</h3>
<b>Vytvoril</b>	<i>Štěpán Chalupa</i>
<b>Platné od</b>	<i>12. 5. 2022</i>
<b>Vytvorené pre</b>	<i>Pracovníkov Front Office, študentov, stážisti, školiteľov a manažérov ľudských zdrojov</i>
<b>Aktualizované</b>	<i>XX</i>
<b>Dátum aktualizácie</b>	<i>XX</i>
<p><b>Úvod</b></p> <p>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 odstúpeného, 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.</p>	
<p><b>Odôvodnenie</b></p> <p>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.</p>	
<p><b>Postup</b></p> <p>Začiatok postupu je rovnaký ako pri check-ine. Potom sa vyvíja alternatívne, kvôli nemožnosti klienta sa ubytovať.</p>	

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 vyhladám 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.