


IO 1 – Operatívne štandardy

SOP 10 - Riešenie problému počas pobytu klienta - nefunkčná klimatizácia

	"SOP 10 - Riešenie problému počas pobytu klienta - nefunkčná klimatizácia"
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>
Úvod	
<p>Klienti si počas pobytu vyžadujú ďalšie služby a produkty. Je tiež potrebné, aby pracovník FO bol pripravený na rôzne požiadavky klientov týkajúce sa pobytu a iných služieb, ako aj na riešenie sťažností klientov. V tomto prípade ide o sťažnosť týkajúcu sa nefungujúcej klimatizácie, takže pracovník FO musí klienta upokojiť, ponúknuť mu riešenie alebo ho požiadať, aby počkal. V prípade potreby môže byť klientovi ponúknutá aj náhrada. Riešenie situácie veľmi často koordinuje len FO, a preto je potrebná znalosť organizačnej štruktúry, zodpovednosti jednotlivých zamestnancov a noriem internej komunikácie.</p>	
Odôvodnenie	
<p>Hlavným cieľom je vyriešiť problém na základe vopred stanovených postupov, ktoré koordinujú činnosti pracovníkov rôznych oddelení. Rovnako sa vyžaduje znalosť postupov pri sťahovaní klientov, pravidiel komunikácie a riešenia problémov. Okrem toho je potrebné poznať podmienky prípadného vrátenia peňazí klientovi.</p>	
Postup	

Samotný všeobecný postup riešenia problémov je spojený s presným chronologickým postupom, ktorý je možné dodržiavať pri iných problémoch klienta.

1. **Klient prichádza do FO počas svojho pobytu.** Pozdravte klienta podľa komunikačného štandardu a najprv otvorte samotnú konverzáciu, ideálne vrátane personifikovaného oslovenia. „Dobrý deň, pán Novák, ako vám môžem pomôcť?“
2. **Klient oznámi svoj problém s klimatizáciou.**
3. **Ospravedlňte sa klientovi za problém a navrhnite iné riešenie problému.** „Pán Novák, ospravedlňujem sa za túto situáciu. Budem sa snažiť všetko vyriešiť čo najrýchlejšie.“
4. **Požiadajte klienta o trpezlivosť, opíšte mu ďalšie kroky, ktoré podniknete.** „Pán Novák, môžem vás požiadať o trpezlivosť? Spojím sa s kolegami z technického oddelenia, ktorí skontrolujú klimatizáciu vo vašej izbe, prípadne sa s nimi dohodnem na ďalšom postupe.“
5. **Vytvorte záznam v systéme PMS, ktorý má jasne priradenú prioritu, ako aj zodpovedné osoby.** V prípade, že sa s technickým personálom nedá spojiť, ponúknite klientovi malé občerstvenie na účet hotela alebo časový rámec, v ktorom bude problém vyriešený.
6. **Počkajte na výsledky kontroly klimatizácie technickým oddelením.** Informujte klienta o výsledku a stručne opíšte poruchu alebo jej riešenie (v neštandardných situáciách viac).
7. **Poďakujte klientovi za jeho trpezlivosť.** Poskytnite klientovi ďalšie informácie o opatreniach, ktoré boli vykonané na odstránenie uvedeného nedostatku. Ak je potrebná ďalšia kontrola prevádzky klimatizácie, včas informujte zákazníka o týchto činnostiach a ich nevyhnutnosti.
8. **Ponúknite klientovi priestor pre prípadné ďalšie požiadavky.**
9. **Nechajte klienta, aby ukončil komunikáciu.**

Kritické body a neštandardné situácie

V priebehu tohto postupu je možné naraziť na ďalšie problémy, ktoré je potrebné riešiť z pozície pracovníka FO. V prípade väčších zásahov do pobytu klienta je vhodné koordinovať postup s inými strediskami alebo s vedúcim FO.

- **Klimatizácia fungovala**, ale klient nemal skúsenosti s jej obsluhou. V takom prípade je vhodné poučiť klienta na mieste, ako ho obsluhovať.
- **Klimatizácia nefungovala**, technik ju však dokázal rýchlo opraviť. Táto situácia je opísaná vo vyššie uvedenej norme. V každom prípade je potrebné sa klientovi ospravedlniť, ponúknuť mu prípadné vrátenie peňazí a požiadať ho o trpezlivosť pri riešení problému.
- **Klimatizácia je nefunkčná a vyžaduje si zásadný zásah dodávateľa technológie.** Predpokladáme, že v blízkej budúcnosti nebude možné tento problém vyriešiť, a preto je možné dohodnúť sa s klientom na pokračovaní pobytu s určitou úľavou na úhradu nefunkčného zariadenia. Prípadne je možné klienta premiestniť. V každom prípade sa treba klientovi ospravedlniť.