Διαχείριση Παραπόνων & Αξιολόγηση Πελατών

1. Σκοπός

Η περιγραφή του τρόπου αντιμετώπισης των παραπόνων των πελατών σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο καθώς και την γενικότερη αξιολόγηση του ξενοδοχείου και των παρεχόμενων υπηρεσιών του από τους πελάτες του.

2. Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται σε όλα τα τμήματα της εταιρείας όσον αφορά το χειρισμό παραπόνων τόσο των πελατών που διαμένουν στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου.

3. Περιγραφή Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνων

Τα παράπονα πελατών λαμβάνονται από όλο το προσωπικό της εταιρείας. Ο λήπτης του παραπόνου αφού καταγράψει τα στοιχεία του πελάτη και την φύση του παραπόνου στο ’έντυπο καταγραφής παραπόνων’, ενημερώνει τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Παραπόνων και αυτός αναλόγως τον πελάτη, θα επικοινωνήσει άμεσα μαζί του για την διερεύνηση του παραπόνου.

Η συμπλήρωση του εντύπου μπορεί να γίνει από τον λήπτη του παραπόνου ή και από τον ίδιο τον πελάτη αν το επιθυμεί.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων εξακριβώνει τα αίτια πρόκλησης του παραπόνου/παρατήρησης, εντοπίζει το τμήμα της εταιρείας και τον αντίστοιχο Υπεύθυνο που θα ασχοληθεί με τις άμεσες ενέργειες προς ικανοποίηση του πελάτη σε οποιοδήποτε επίπεδο (οικονομικό, τεχνικό κλπ.) και καθορίζει την απαραίτητη προθεσμία. Οι διορθωτικές/προληπτικές ενέργειες που απαιτούνται και τα αποτελέσματά τους, ο υπεύθυνος και οι προθεσμίες υλοποίησης καταγράφονται στα σχετικά τμήματα του έντυπου ‘καταγραφής παραπόνων’.

Κάθε μήνα, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων . προβαίνει σε ανασκόπηση όλων των παραπόνων / παρατηρήσεων πελατών για την διεκπεραίωση τυχόν εκκρεμοτήτων και την επαλήθευση ότι έχουν πραγματοποιηθεί τα απαιτούμενα.

Διαχείριση Παραπόνων & Αξιολόγηση Πελατών

Τα παράπονα / Παρατηρήσεις του πελάτη καταχωρούνται στο αρχείο Παράπονα / Παρατηρήσεις Πελατών και κατηγοριοποιούνται με βάση τις παρακάτω κατηγορίες:

- Πρόβλημα με το δωμάτιο
- Πρόβλημα με την εξυπηρέτηση από τα στελέχη της εταιρείας
- Πρόβλημα με εγκαταστάσεις
- Απαίτηση Πελάτη
- Εισήγηση Πελάτη

4. Αξιολόγηση από πελάτες

Η εταιρεία εφαρμόζει σύστημα αξιολόγησης από τους πελάτες της, με σκοπό την εκτίμηση του βαθμού ικανοποίησης του πελάτη, τον εντοπισμό των σημαντικότερων αναγκών του και τις αιτίες για πιθανή δυσαρέσκειά του από τις προσφερόμενες υπηρεσίες / προϊόντα. Το σύστημα αξιολόγησης είναι το μέσο που χρησιμοποιείται για τον εντοπισμό αδύνατων σημείων και την βελτίωση σχεδιασμού των υπηρεσιών & προϊόντων της εταιρείας. Στόχος είναι η εξαγωγή δεικτών αξιολόγησης για την περαιτέρω βελτίωση και απόκριση στις άμεσες ανάγκες των πελατών.

Για την αξιολόγηση της εταιρείας από τους πελάτες χρησιμοποιείται το έντυπο "Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης πελατών ". Το έντυπο αυτό περιέχει ερωτήσεις που αντιστοιχούν στις κυριότερες δραστηριότητες και υπηρεσίες που προσφέρει η εταιρεία. Το σύστημα προβλέπει την αποστολή του εντύπου στους πελάτες από τους οποίους ζητείται προαιρετικά η βαθμολόγηση σε καθεμία από τις ερωτήσεις αυτές με μία κλίμακα 5 σημείων.

Όλες οι απαντήσεις αρχειοθετούνται από τον Υπεύθυνο διαχείρισης Παραπόνων και επεξεργάζονται συνολικά σε ετήσια βάση. Η επεξεργασία περιλαμβάνει την στατιστική ανάλυση αυτών, με εξαγωγή Μέσου Όρου βαθμών σε κάθε ερώτηση και την ποσοστιαία (%) κατανομή της γενικής αξιολόγησης. Αντίγραφο της ανάλυσής των ερωτηματολογίων αποστέλλεται σε όλους τους Υπευθύνους Τμημάτων και στη Διοίκηση και παρουσιάζεται από τον Υπεύθυνο διαχείρισης παραπόνων κατά την

ετήσια ανασκόπηση του συστήματος ποιότητας. Οι απαντήσεις μπορεί να αποτελέσουν το έναυσμα για προτάσεις βελτίωσης από τους Υπευθύνους των τμημάτων και από τον Υπεύθυνο διαχείρισης παράπονών.

5. Διαθεσιμότητα εντύπων

Τα απαιτούμενα έντυνα:

- Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης πελατών
- Δελτίο Καταγραφής παράπονου

Για την διασφάλιση της πρόσβασης των πελατών σε αυτά βρίσκονται σε ειδική θήκη στο χώρο υποδοχής, καθώς και αναρτημένα σε ειδική περιοχή στην ιστοσελίδα της επιχείρησης, μαζί με την παρούσα διαδικασία.

Σε περίπτωσή που ο πελάτης μετά την αναχώρηση του από την επιχείρηση επιθυμεί να υποβάλει το παράπονο ή την αξιολόγηση του, μπορεί να αποστείλει συμπληρωμένο το αντίστοιχο έντυπο στην ηλεκτρονική διεύθυνση adisonirou@gmail.com .

Η διοίκηση του ξενοδοχείου οφείλει εφόσον κρίνει απαραίτητο να ενημερώσει τον πελάτη για την με διερεύνηση του παραπόνου ή της πρότασής του και τα αποτελέσματα αυτής.

Σε κάθε περίπτωση το σύνολο των παραπόνων – προτάσεων που υποβλήθηκαν, μαζί με το πόρισμα των ερωτηματολογίων των πελατών, αξιολογούνται με την λήξη της θερινής περιόδου.