
TUI SUNEО PERLA

**ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ЗА
ГАРАНТИРАНЕ НА КАЧЕСТВОТО
НА УСЛУГАТА И СПРАВЯНЕ С
ИЗВЪНРЕДНИ СИТУАЦИИ**

ПРОЦЕДУРИ ПРИ ВЪЗНИКВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ И ИНЦИДЕНТИ

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИ ОПЛАКВАНИЯ:

Най-сложното в туристическия бранш е работата с хора. Нашите клиенти са с различна националност, културен профил, вкусове, темперамент и разбирания. Усилията ни да угодим на всеки не винаги стигат до успех. За съжаление оплакванията от гости са неизбежни. В някои от случаите тези оплаквания са могли да бъдат избегнати, ако е била нашата работа е била свършена точно и премислено. Някои от причините за жалбата ще бъдат извън нашия контрол, но ние ще сме тези, на които ще се оплачат .

Какви са причините, за да има оплаквания? Оплаквания възникват поради редица причини:

- отказ на предоставяне на услуги (нещо не се е случило, а е трябвало да се случи или се случило, но не е трябвало да става така);
- Свърхочаквания (клиентът чувства, че продукта/не е толкова добър, колкото е очаквал);
- Неправилна продажба (още в самото начало, в момента на продажбата, продуктът е бил некоректно презентиран или неподходящо предложен);
- Неволна грешка или провал (което очевидно може да се случи и в най-добрите организации,)

Понякога, но за щастие не е често срещано явление, можете да срещнете труден клиент, който "търси" някакъв шанс да се оплаче, за да получи обезщетение. Най-лесният начин да се избегнат оплакванията е да "го направим както трябва още първия път". Лесно е да се каже, но все пак си струва да ни бъде цел. С оплакванията трябва да се борави внимателно. Те не винаги са основателни, но все пак трябва да бъдат разгледани. Нашата цел е да поддържаме бизнеса, да намерим изход от ситуацията и да се опитаме да разрешим проблема.

Работата с проблеми и оплаквания за удовлетворение на всички е по-лесна на теория, отколкото на практика, въпреки че се следват правилата, ситуацията понякога могат да бъдат трудни за контролиране.

Какво се случва, ако клиентът не е доволен от резултата от подаденото оплакване до Вас, а след това и до туристическия агент?

Първият етап е туристическият агент да разгледа въпроса с туроператора или хотелиера.

Никой не обича лоша реклама, но оплакването ще бъде разследвано от туроператор или външна фирма, а ако бъде основателно, ще бъде направено предложение за обезщетение към клиента. Размерът на обезщетението, което госта желае не може да варира от 20% от общата пакетна цена на почивката, до суми, които са далеч по-високи от заплатените от туриста.

При подадено оплакване от клиент туристическият агент или фирма трябва да изпрати потвърждение не по-късно от 14 дни от датата на получаване на кореспонденцията (не по-късно от 5 дни в случай на електронна поща) , а подробното становище трябва да бъде изпратено не по-късно от 28 дни от датата на получаване на кореспонденцията.

Всички оплаквания от страна на клиента трябва да бъдат получени в писмена форма.

Разбира се много от оплакванията се провалят, още преди да достигнат до Туроператора, тъй като клиентът сам се отказва да предприема по-нататъчни действия. С единния европейски

пазар, има много промени в законите, отнасящи се до транспорта и туризма. Има големи отговорности, наложени над туроператорите и туристическите агенти и по-строг контрол на наложените стандарти. Друг вариант за клиента, който може да предприеме, е да изпрати своя иск в съд, който се занимава с по-малките материални щети, ако се прецени, че някоя от другите организации не са в състояние да изпълнят неговите нужди.

Умението за разрешаване на проблема започва още в началния етап, преди той да възникне. Внимателното планиране е много важно. Въпреки това, възникне ли проблем, трябва да имаме план за действие.



Каква е първа мисъл, когато получите оплакване? Страх (от конфликт)? Разочарование? Гняв (как се осмеляват)? Отбрана (не може да бъде наша вина)? Възможност? Как може едно оплакване да бъде възможност? Ако можете да разберете тази концепция сте почти готови да приветствате жалбите в бъдеще.

Някой, който продължава да вярва, с право или не, че не е бил третиран справедливо и правилно или не са напълно удовлетворени неговите очаквания, ще се превърне в постоянен дразнител, който ще каже на всички, които ще слушат само това, което е лоша реклама за компанията. Ако клиентът не е прав му го кажете, но по учтив и информативен начин.

Клиентът винаги ли е прав?!

Дали клиентът винаги е прав! - не, не винаги. Ние всички знаем, за случаите, когато жалбата е очевидно опит да получи обратно парите си или поне част от тях. Известни са случаи, в който клиенти преди изобщо да стигнат до дестинация планират в детайли начина, по който ще си възстановят парите. Може би това е много краен случай, но тези хора съществуват .

Благодарим Ви, че повдигнахте въпроса !

След като се премахнат неудобните и "неразумни" клиенти, нека да насочим вниманието си изцяло към тези другите, които идват с проблем.

Няколко думи за тази фраза, "Благодаря ви, че повдигнахте въпроса". Това, което може да е звучало ОК преди десет години, по-добре да се избегне, ако може!

На първо място трябва да се записва всичко при разглеждането на оплаквания:

1. Времето за реагиране. Освен ако не се отговори веднага, когато получите оплакването, кажете кога се очаква да има отговор.
2. Запишете оплакването в регистъра за оплаквания. Това е много важно за бъдещата идентификация на слабите места във вашата работа .
3. Подпишете се. Нека и някои друг колега или ако може и по-старши, тъй като клиентите ще го оценят.

Използвайте думи като "ние", "нас" и "нашето", а не "аз", "аз" и "мое" . Жалбата е срещу фирма или организация, а не срещу индивид (дори и ако един човек е отговорен).

Анализ на жалбите:

- Можете да идентифицирате области в които стандартите са под ниво
- Можете да идентифицирате доставчиците, които са ви разочаровали;
- Можете да разгледате процеса, които може да не отговорят на очакванията на клиентите и да направите необходимите промени;
- Можете да разгледате рекламните материали, които може да имат нужда от промени

Ето как жалбите вече могат да станат разрешими.

Разберете и тяхната позицията и гледна точка: Въпреки че някои от тях са "професионални оплаквачи", които имат за цел да получат колкото се може повече, има и хора, за които подаването на жалба е голямо събитие.

Много хора които се оплакват знаят, че това ще им причини стрес. Ето защо повечето от тях нападат и са агресивни. След като ги изслушате и им олекне, има шанс, те да се успокоят достатъчно бързо, за да ви дадат възможност да се справите с този проблем бързо и спокойно.

КАК ДА РЕАГИРАМЕ ПРИ ОПЛАКВАНИЯ

- Да се действа бързо - разглеждайте оплакванията на момента.
- Не изхвърляйте писмените оплаквания
- Запазете спокойствие, независимо от провокацията. Никога не се ядосвайте или бъдете агресивни, глевът на клиента не е насочен лично към вас.
- Не приемайте нещата лично. Клиентът може да бъде много ядосан, груб или даже уплашени заради инцидента, а вие сте първият човек, който го слуша. Имайте предвид, че той е разтоен от ситуацията, а не от вас лично
- Дайте им шанс, за да си излеят гнева. Понякога това е бърз начин за разрешаването на проблема
- Ако клиента, който е на телефона е много ядосан, кажете му, че ще се обадите след пет минути, за да му дадете шанс да се успокои - но не забравяйте да направите обратно повикване или той ще бъде дори още по- ядосан! Ако ви обиждат, спокойно кажете, че няма да може да помогнете, докато не престанат. Ако и това не помогне, говорете с някой от по-висшия мениджмънт.
- Нормално е да се прекъсвате, стига това да помогне дискусията да се движи напред, но първо им дайте възможност да си излеят гнева. Трябва да се научите да преценявате, кога моментът е най- подходящ.
- В лице в лице ситуации, следете езика на тялото
- Използвайте името на клиента - това показва, че се интересувате и слушате.
- Не лъжете
- Не поемайте отговорност за случая – клиента обвинява организацията, а не вас персонално
- Не заемайте страна, "Съжалявам, че това се е случило" или "Жалко, че"
- Покажете симпатия (представете си как Вие бихте се почувствали в подобна ситуация)
- Уверете се, че те разбират, че искате да им се помогне да се разреши проблема.
- Водете си бележки - това също е много важно, когато водите лице в лице разговор. Това помага да се записват всички най-важни точки.
- Ако компенсацията включва редица различни гледни точки, не забравяйте да се изпълнят всички от тях - в противен случай клиентът ще се върне отново, може би дори с допълнителни.
- Обобщете какво сте разбрали. Така се избягват недоразуменията.

- Не обвинявайте някой друг - клиента не го интересува. "Това не е моя вина" категорично НЕ го казвайте
- Не се извинявайте, разказвайки някоя тъжна история- клиента не се интересува.
- Не бързайте с изводите – дайте възможност да изслушване и на другата страна.
- Оставете безпристрастни - дори и ако отделът, е известен с грешки, приеете принципа "невинен до доказване на противното".
- Не обещавайте нещо, за което не сте сигурни.
- Бъдете честни за това колко време ще отнеме да разгледате оплакването. Може да се окаже, че трябва да се свържете с няколко различни отдела. Ако това ще отнеме една седмица или по-дълго за решаването на въпроса, обяснете го и информирайте клиента с имейл или телефонно обаждане за напредъка.

Ако нещо трябва да бъде направено до определена дата, проверете дали това е така. Не чакайте клиента да се върне и да пита какво се е случило.

КАКВО ИСКАТ КЛИЕНТИТЕ?

Някои клиенти ще искат някой да бъде уволнен, да бъде закрит отдел, компенсация или вашата компания да бъде дадена на съд и по медиите. За щастие, те са рядкост!

Някои по-разумни клиенти ще искат извинение и евентуално компенсация за това, което те смятат, че са загубили.

Някои хора действително се оплакват, чистосърдечно, за да няма и други хора които да преживеят същото.

Няма нищо лошо в това да попитате клиентите, какво те биха искали да се случи, това, което те биха искали да бъде направено. Това е особено полезно в случаите, в които обезщетението ще бъде финансово. Вие може да си мислите за една цена, а те за съвсем различна - очакванията им дори може да бъдат по-ниски, отколкото вие сте готови да предложите.

Бъдете дипломатични ако трябва да обясните, че клиента не е прав. "Вие може да погледнете в брошурата, където се казва ...". "Мисля, че е станало недоразумение."

Научете се да казвате и "не"!

ЗА ОБОБЩЕНИЕ

Дори и най-добре управляваните организации получават оплаквания. Най-важното е умението е да се справят с тях бързо и ефективно, да се намали финансовото и PR въздействие

Златни правила

- Слушайте - чуйте и запомнете всички детайли
- Бъдете съпричастни - първата реакция трябва да бъде заинтересованост.
- Задавайте въпроси, за да получите цялата необходима информация, която ви трябва.
- Останете безпристрастни
- Договорете начина по който ще действате
- Потвърдете оплакванията и със писмена форма.
- Проверете дали обещаното е било направено и завършено
- Кажете "благодаря".

ДЕЙСТВИЯ, КОИТО СЕ ПРЕДПРИЕМАТ ПРИ ВЪЗНИКВАНЕ НА ИНЦИДЕНТ (ЛЕКА, СРЕДНА ИЛИ ТЕЖКА ТЕЛЕСНА УВРЕДА)

Примерни инциденти: падане, спъване, сблъскване с врати или прозорец, подхлъзване и др.

1. Попълва се Формуляр за злополука (вътрешен документ) или се взима копие от формуляра за злополука на ТО, като се попълва полето за становището на хотела. Подписването на формуляра на ТО и попълването на становището на хотела се прави след проверяване на фактите (в рамките на 24 часа) от маркетинг мениджър или генерален мениджър, а именно:
 - a. Прочита се какво е заявил клиента, ако информацията е недостатъчна се говори с представителя на ТО и ако информацията отново е непълна се прави среща с клиента в присъствието на представителя на ТО.
 - b. След като информацията е събрана: кой, кога, къде, от какво и при какви обстоятелства е възникнал инцидента се проверява следната допълнителна информация:
 - ❖ Проверяват се записи от камери и запис се сваля;
 - ❖ Правят се снимки на мястото на инцидента (Снимки на щети и ако е възможно на вредата. Снимките трябва да бъдат с дата и час, както и подпис разследващ служител, което ще потвърди, че снимките са истински. Снимките се правят от служителя, извикан да регистрира инцидента).
 - ❖ Взимат се свидетелски показания, ако има такива – служители, гости и представители на ТО (попълва се вътрешен документ Формуляр за свидетелски показания)
 - ❖ Взима се релевантната информация от лекарския кабинет, ако клиента е посетил такъв: с какви оплаквания е отишъл, при какви обстоятелства е заявил, че ги е получил, каква е диагнозата, за какво е лекуван. При необходимост се прави консултация с други лекари / специалисти.
 - ❖ Прилагат се документи, ако е необходимо такива (прогноза за времето, снимки на правила за ползване на съоръжения, меню, чек-листове и други).
 - c. Естеството на инцидента ще диктува и степента на разследването вероятно, че по-голямата част от сериозните инциденти ще бъдат изследвани от GM или MM, всички следствени доклади трябва да бъдат включени с подробно описание на събитията, довели до злополуката или болестта. Задължително е да бъде попълнена за всеки инцидент и следната информация:
 - Трите имена, адреса на увреденото лице
 - Копие от паспорт
 - Дата и час на инцидента
 - Място, където е станал инцидента
 - От какво естество е вредата
 - Име, адреса на лицето ви уведомява, ако това не е пострадалото лице
 - d. Информацията се представя на GM или MM, който дава насоки как да бъде формулирано становището на хотела. Установява се причина или причините за злополуката или болестта, както и естеството и сериозността на нараняването или нетрудоспособност:
 - При обективна вина на хотела, се описват коректно обстоятелствата и какви мерки е предприел хотела.

- При липса на вина на хотела се прилагат необходимите доказателства, че клиента не е спазил правилата или е имало указателен знак и др.под., което автоматично оневинява хотела.

Разследването трябва да се погрижи и за това да не бъдат обвиняви други хора или група от хора. Целта е да се постигне пълна безпристрастност по отношение фактологията на инцидента. Разследване в случай на заболяване или трудово влошено здраве ще изисква специализирана помощ. Медицински консултации могат се предоставят от обслужващата медицинска фирма .

- e. Подготвя се писмено становище от GM или MM (вътрешен документ Hotel Statement), в което се описват подробно становището на хотела и се прилагат доказателствата. Становището се изпраща на местния офис на ТО, които трябва да го препратят на Customer Service. Търси се подвърждение от местния офис на ТО, че становището на хотела се препратено и получаването му е подвърдено.
- f. В срок от 3 дни се изпраща уведомление за щета на Застрахователния брокер с цялата информация. (MM или GM)

Последващи мерки:

- Попълва се нужната информация в Таблица за мониториране на оплакванията, за да се следи нивото и типа на оплакванията.
- Описват се предложения за действия, които да предотвратят повторен инцидент или направени вече такива предложения.
- Описват се всякакви нарушения на нормативните изисквания или фирмените правила, оценка на това какви действията ще трябва да се предприемат, за да се гарантира изпълнението им в бъдеще.
- На ежеседмична база се вади справка за оплакванията с цел анализ и предотвратявания на бъдещи такива.

ДЕЙСТВИЯ, КОИТО СЕ ПРЕДПРИЕМАТ ПРИ ВЪЗНИКВАНЕ НА СЪМНЕНИЯ ЗА ХРАНИТЕЛНО ОПЛАКВАНЕ

1. На ежедневна база се следи доклада от лекарския кабинет / дежурния лекар за обекта и конкретно стомашно-чревните оплаквания. Проследяват се диагнозите, броя на хората, дали са от един резервационен номер или съседни стаи, деца / възрастни, на кой ден от престоя си са се оплакали.
2. При възникване на случай се проверява дали са споменавали храна, на кой ден и от коя точно храна се оплакват. При възможност се вземат проби за доказване на хранителното натравяне.
3. Подготвят се документи от лекарския кабинет, заедно със становището за хранителните проби и хотелското становище и се изпращат на местния офис на ТО.

Необходими документи:

1. Копия от писмена документация за настъпило заболяване. Минималните данни, които трябва да присъстват:
 - Брой на засегнати клиенти
 - Имена и години
 - Туроператор
 - Резервационен номер
 - Дата на пристигане
 - Дата, на която са започнали симптомите
 - Описание на симптомите
 - Продължителност на заболяването
 - Потърсена ли е медицинска помощ
2. Писмена документация за случаите, които са стигнали до приемане в болница, придружени с диагноза.
3. Писмено становище на хотела за случая.
4. Данни за лекаря на смяна.
5. Данни от проведено разследване на независима институция.
6. Данни от тестване на храна, вода и т.н.
7. Данни от писменната политика и процедури, касаеща чистота и хигиена, включително НАССР – температурни листи, графици за почистване и други.

Последващи мерки:

1. Попълва се нужната информация в Таблица за мониториране на оплакванията, за да се следи нивото и типа на оплакванията.
2. Описват се предложения за действия, които да предотвратят повторен инцидент или направени вече такива предложения.
3. Описват се всякакви нарушения на нормативните изисквания или фирмените правила, оценка на това какви действията ще трябва да се предприемат, за да се гарантира изпълнението им в бъдеще.
4. На ежеседмична база се вади справка за оплакванията с цел анализ и предотвратявания на бъдещи такива.

ДЕЙСТВИЯ, КОИТО СЕ ПРЕДПРИЕМАТ ПРИ ЗАЧЕСТЯВАНЕ СЛУЧАИТЕ НА ЛЕТЕН ВИРУС

Какво е летен вирус?

Клинично кратковремените летни вируси имат следните характеристики:

- Повръщане в 50% от случаите
- Продължителност на болестта 12–60 часа
- Инкубационен период 12–48 часа

1. На ежедневна база се следи доклада от лекарския кабинет и конкретно стомашно-чревните оплаквания. Проследяват се диагнозите, броя на хората, дали са от един букинг или съседни стаи, деца / възрастни, на кой ден от престоя си са се оплака ли.
2. При възникване на повече от 10% от гостите на дневна база с стомашно чревни оплаквания се стартира процедурата POSI (вътрешен документ).
3. Подготвят се документи от лекарския кабинет, заедно с описание, че процедурата POSI е въведена, заедно с приложени снимки (трябва снимките да са с дата) и хотелското становище и се изпращат на местния офис на ТО.

ПРОЦЕДУРА POSI (PREVENTION OF SPREAD INFECTION)

4. Особено внимание трябва да се отдели на дезинфекцията на всички контактни точки, такива като дръжки на врати, бутон за водата на тоалетното казанче, бутони на асансьори и т.н.
5. Ежедневно да се приготвя хипохлориден разтвор 1000ppm (част на милион) за пръскане.
6. Използвайте кърпи за еднократна употреба където се налага.
7. При почистване на стая с болен гост, използвайте хартия за почистване вместо кърпа, където е възможно, както и ръкавици за еднократна употреба. Ползваният моп / кърпа за почистване не се използват в друга стая, преди да се дезинфекцира и изпрере на висока температура, в случаите когато не е използвана кърпа за еднократна употреба.
8. Не използвайте един моп / кърпа за почистване за повече от една задача. Убедете се, че ползвате различни за отделните задачи.
9. Отделяйте мръсното бельо от стая с болен гост/ гости и го поставяйте в отделна торба. Уведомете пералното стопанство, за да използват предпазни средства – ръкавици за еднократна употреба или друго при приемането на конкретното мръсно бельо.
10. Почиштането на общите тоалетни да се извършва на всеки час с един и същ моп за всяка конкретна тоалетна, както и отделни кърпи за почистване. Тоалетните е необходимо да се дезинфекцират на всеки час с препарат. При почистване на тоалетните е нужно да се използват ръкавици за еднократна употреба. Да се попълват и съхраняват отчети за извършената работа, свързана с почиштането.

ОТДЕЛ „ХРАНИ И НАПИТКИ“

11. Повишено внимание и контрол при самообслужващите се гости, тъй като при самообслужване, вероятността да се разпространи зараза от боледуващ гост е твърде голяма. Това произтича от факта, че гостите ползват едни и същи прибори за сервиране от бюфета.

12. Уверете се, че щипките и приборите за сервиране на храната се ползват по предназначение и само за конкретната храна.
13. Сменяйте приборите за сервиране на всеки 30 мин с чисти.
14. Убедете се, че на всяко конкретно хранене в ресторант има служители, пряко отговорни да контролират директен контакт на гост или дете с храната, който би довел до замърсяване и заразяване. Например дете, което се опитва да си сервира и опипва храната (вкл. Хляб, плодове и т.н.). В такива случаи ползваните прибори за сервиране трябва да се сменят, а храната, която е имала пряк контакт с ръцете на гост трябва да се изтегли от бюфета.

ДЕТСКИ КЛУБ

15. Не приемайте деца, които са болни и такива, в чиито семейства има болен, докато не придобият здрав вид и функциите на отделителната система се регулират и нормализират поне 24 часа, след нормално приемане на храна и напитки.
16. Записвайте всички деца, които са боледували по време на престоя си и тази информация трябва да се нанася и в основния регистър за боледували гости.
17. При смяна на памперси да се използват престилки за еднократна употреба и ръкавици. Използваните памперси се изхвърлят в торба и се изхвърлят в отделен кош, с който останалите деца нямат контакт.

УПРАВЛЕНИЕ НА СЛУЧАИТЕ С БОЛЕН

18. В случаите, в които член на нечие семейство е болен, направете възможно да получават храната в стаята си и им позволете да се хранят там.
19. Цялото семейство трябва да се ограничи да не използва басейните в рамките на комплекса, докато не придобият здрав вид и функциите на отделителната система се регулират и нормализират поне 24 часа, след нормално приемане на храна и напитки.
20. Да не се приемат болни деца в детския клуб докато не придобият здрав вид и функциите на отделителната система се регулират и нормализират поне 24 часа, след нормално приемане на храна и напитки.
21. Убедете се, че всеки случай на диария или повръщане на гост от хотела се докладва на Рецепция веднага.

РЕЦЕПЦИЯ

22. Персоналът на рецепция предприема навременни действия в случаите, когато е докладван случай на болен гост, повръщане, диария и т.н. Интересува се от състоянието на конкретния гост, интересува се дали желаят съдействие от лекар, при необходимост се обажда на лекар, който е на разположение, изпраща служител от хотелско домакинство да дезинфекцира и почисти, уведомява заинтересованите отдели за конкретния случай.
23. Препоръчително е да има определен служител, който се занимава с подобни случаи.

БОЛЕН СЛУЖИТЕЛ

24. Служител със симптоми, които показват разболяване трябва да си остане в къщи, докато не придобие здрав вид и функциите на отделителната система се регулират и нормализират поне за 24 часа, след приемане на храна и напитки.

ДЕЙСТВИЯ, КОИТО СЕ ПРЕДПРИЕМАТ ПРИ ВЪЗНИКВАНЕ ПРОБЛЕМИ С НАСТАНЯВАНЕ ИЛИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПРОДУКТ

Всички отговорници трябва да бъдат запознати с продукта, който продаваме. Информацията е публикувана в каталози на ТО, резервационни портали на ТО, както и в информационните папки във всички хотелски стаи.

ЧЕСТО СРЕЩАНИ СИТУАЦИИ

1. При претенции на госта за съседни стаи, а по разстановка не са дадени като такива, възможностите са следните:
 - Този request не е отбелязан в резервацията, затова не е съобразен. Всички requests са видими в разстановката. Ако няма отбелязана забележка означава, че ние правилно сме определили съответния номер стая за настаняване. Обяснява се на госта, че за да сме в състояние да покрием дадено желание, при пълна заетост в хотела, това е възможно ако се знае предварително, за да се планира и съобрази с вече подадените и потвърдени заявки.
 - Въпреки това попитайте любезно госта дали са установили контакт с хотела преди пристигането си, за да заявят специфично желание. Ако да с кого са комуникирали, по какъв начин и получили ли са потвърждение. Ако случаят е такъв се звъни на Front Office Manager, за да се обсъди дали е пропуск или госта дава невярна информация, както и дали е възможна промяна на стаите без това да създаде проблеми на гости от следващо пристигане. Забранено е администраторът или служител връзка с гостите да взема самостоятелни решения за промяна на настаняване без това да е потвърдено от ФОМ. Ако не можете да се свържете с ФОМ, се звъни на Marketing Manager, независимо от часа.
 - Съществуват типове помещения, които не могат да бъдат съседни, поради самата архитектура и разположение. Те са:
2. При появил се проблем по време на настаняване относно разочарование на госта от така разстанованото помещение, администраторът / служител връзка с гостите трябва:
 - Да провери дали е настанил правилно гостът според подадената му информация в разстановката и дали кода на типа помещение от разстановката отговаря като тип на конкретно посочения номер стая. Типовете помещения са : DBL, DBL pro, SGL, DBL Deluxe, FAM, STU, AP1, AP2. Например ако е посочен код DBL и е даден номер стая 208 – допусната е грешка, защото 208 е STU. Звъни са на ФОМ или ММ за възможни действия за коригиране на грешката.
 - Ако, гостът е правилно настанен, учтиво го попитайте защо той мисли, че е била допусната грешка.
1. Ако проблемът е: Гледката – то се обяснява на госта, че единствено DBL Deluxe предоставя гарантирано морска гледка или че в хотела няма STU с гледка към басейна или с морска гледка.
2. Липсва детско кошче /допълнително легло/ - проверете за подадената информация и се обадете на Отговорник Домакинство, за да бъде поставено. Информирайте госта, че ще бъде доставено до 30 мин и ако предварително е била подадена информацията, а не е

свършено, извинете се за причиненото неудобство и впишете тази информация в отчета към ФОМ.

3. При неяснота от страна на госта, относно спецификите на продукта, който си е закупил, изслушайте внимателно за какво се касае и внесете яснота. Например: кои услуги влизат в AI концепцията и кои се ползват срещу допълнително заплащане. Ако сте сигурни, че гостът иска нещо което не предлагаме, то обяснете това и ако е възможно се опитайте да му асистируете /да му дадете информация каде би могъл да си набави дадената услуга/.

Ако все пак имате някакви съмнения и не сте сигурни какво да отговорите, помолете госта да ви даде малко време, за да не го подведете. Междувременно се допитайте до компетентен служител – ФОМ, Гест Сървисис, ММ, F&V – според конкретната област на въпроса и задължително дайте обратна връзка на госта или ако се касае до отговор, който изисква по – голяма внимание прехвърлете го към ФОМ, Гест Сървисис или ММ. Ако се случи по време на нощна смяна и няма към кого да се обърнете, запишете го задължително в отчета към ФОМ, като посочите кога сте посочили, че госта ще получи обратна информация.

4. При въпроси, свързани с трансфер от хотела (часовете на трансфер от хотела по полети са видими на таблото или инфо папките на Представителите), процедури на летище, полети и т.н. любезно се препращат към компетентно лице, а именно Представител на ТО.

5. При всички гореописани случаи администраторът изготвя отчет, в който се отразява липса/наличие на проблеми, споделени претенции от гости с нужните детайли – име на госта, номер стая, какво е искал, предприети действия ако има такива, какво му е обяснено и посочен срок за обратна връзка.

NB: в дните на пристигане и заминаване, задължително се записва информация в отчета – дали има непристигнали гости или всички по разстано̀вака са пристигнали.

V. ДЕЙСТВИЯ, КОИТО СЕ ПРЕДПРИЕМАТ ПРИ ВЪЗНИКВАНЕ ПРОБЛЕМИ С ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА, СТАИ И ОБЩИ ЧАСТИ

1. При възникване на технически проблем в стая или общи площи – задължително се записва проблема в тетрадката за технически повреди, заедно с часа на подаване на проблема, кой го е подал и се уведомява веднага техник на смяна. Администраторът или Гест Сървис служителят преглежда периодично тетрадката с повредите и когато се убеди, че повредата е отстранена, което става ясно от: от статуса на повредата в тетрадката или от устно известие от страна на техника, старее се да уведоми госта, че проблемът му е решен. В тетрадката за технически проблеми администраторът попълва и кога се е обадил на госта. В допълнение Гест Сървисис също проследява движението на проблемите, записани в тетрадката за технически проблеми, поддържа техен лог и получава обратна връзка от клиента дали е доволен от предоставеното решение.

Ако решаването на даден технически проблем отнема повече време се прехвърля към Гест Сървисис и ФОМ, който има ангажимента да проследи развитието на проблема, при необходимост да информира госта и да се свърже за обратна връзка след решаване на проблема. Когато проблема касае общи площи – няма обратна връзка към клиент, освен ако самия проблем не е подаден от конкретен клиент.

2. Проблеми, свързани с щети и технически повреди при освобождаване на стая от клиент. При чек аут администраторът се обажда на камериерката за окончателен оглед на стаята, отнасящ се до проверка консумация на мини бар, наличност на хавлии и постелъчен инвентар, щети от всякакъв характер и видими технически проблеми. Администраторът задържа клиентите на рецепция докато не получи потвърждение от камериерката или Отговорник на камериерката. Отговорността за изпуснати щети и грешно подадена информация е изцяло на проверяващия служител от отдел Хотелско домакинство.

3. Възникване на един и същ проблем в рамките на престоя на клиента.

За да се анализират проблемите, повдигнати от гостите по време на престоя им, е нужно да се поддържа база данни с детайлна информация относно кога, какво, на кого се е случило и какво е предприето. На дневна база Гест Сървисис обновява базата данни. При повтаряемост на проблем, повече от веднъж, на един и същи гост се взема решение за последващи действия. Ако например има технически проблем със стаята, чието решение не дава резултат и проблема отново се появява, може да се наложи излизане на стаята в ремонт и преместване на госта. Това преди всичко трябва да бъде съобразено със заетостта и реалните възможности за действие. Решение за преместване се взема от ФОМ, ММ или управител и се обсъждат варианти за компенсация или извинение, според степента на сериозност на проблема с маркетинг или управител. Действията по преместване в самата хотелска програма са отговорност на ФОМ или ММ.

4. Заседнал асансьор .

- 1) Ако асансьорът не работи, но в него няма гости (това се установява и потвърждава посредством осъществяване на контакт от Администратор/ Гест Рилейшън / ФОМ или ММ с телефоните на рецепция, осигуряващи връзка с всеки асансьор), то тогава администраторът на смяна звъни на дежурния телефон на фирма „ММ“, за да подаде информацията и да уточни в рамките на колко време ще бъде отстранена повредата. Поставя се надпис на неработещия асансьор, че временно не работи.
- 2) Ако асансьорът е заседнал, но в него има гости (това се установява и потвърждава посредством осъществяване на контакт от Администратор/ Гест Рилейшън / ФОМ или ММ с телефоните на рецепция, осигуряващи връзка с всеки асансьор), то тогава служителя, който е осъществил връзка с гостите, поддържа през цялото време комуникация с тях. Преди всичко се установява дали гостите в заседналият асансьор са под 12 години и придружени ли са от отговорен възрастен. Независимо от възрастта на госта/гостите, които са в асансьора, служителя прави опити да се свърже и уведоми близките на заседналият гост/ гости. Уведомява госта/гостите в асансьора след колко време ще пристигне дежурен екип, за да се възстанови нормалния режим на работа на асансьорите, причината за проблема – ако е известна, информира ги, че минутите престой в асансьора не представляват опасност, не се касае за случай на бедствено положение; през цялото време пита как се чувстват; информира се дали имат нужда от медицинска помощ и се обажда на дежурен лекар при необходимост, който да бъде на разположение пред асансьора, за да окаже съдействие, веднага след отваряне на асансьора. След отстраняване на временния проблем е необходимо да се изпълни процедурата и да се предприемат действия, които се предприемат при възникване на инцидент.

5. При включена пожарна аларма

Администраторът на смяна веднага поглежда съобщението, изписано на дисплея на Пожаро известителната система – дали става въпрос за отчитане на грешка или пожар, както и местоположението.

- При индикация за се включва непрекъснат звуков сигнал. На дисплея се изписва и мястото, от където е задействана. Веднага се изпраща пиколото/охраната да се провери дали наистина има пожар или не. Това трябва да стане в рамките на 2 минути. В същото време, се спира звуковия сигнал, както сочак инструкциите на таблото. Ако пиколото/охраната е установил че няма пожар или той може да се потуши със собствени средства, то алармата се деактивира и системата се възстановява да работи в нормален режим. Ако пожарът не може да бъде потушен, се натиска най - близкият пожарен бутон и гостите се евакуират през определените евакуационни изходи, проверяват се помещенията за останали гости и последно се евакуират служителите.

6. Включен паник бутон.

Банята на всяка стая е оборудвана с паник бутон, който госта да използва в случай на необходимост. Паник бутон дава визуална сигнализация в хотелския софтуер.Администраторът на смяна трябва веднага да изпрати пиколо или охрана за проверка състоянието на гостите в конкретната стая.

Ако става въпрос за неволна грешка или лоша шега, по преценка се изпраща предупреждение към гостите в стаята.

Ако паник бутон е задействан по предназначение, администраторът на смяна се свързва с дежурен лекар и в сила влиза процедурата за действие при възникване на инцидент.

7. Неработещи ключ карти.

При подаден сигнал, че дадена ключ карта не работи, администраторът на смяна проверява в системата статуса на съответния номер карта, както и дали е коректно програмирана. Ако е допусната грешка, администраторът препрограмира картата, изпраща пиколо или охрана за физическа проверка на картата и я връща на клиента с извинение за причиненото неудобство. Задължително вписва това като информация в отчета към ФОМ.

При установяване на правилно програмирана карта, но въпреки това неотваряща вратата на гостите, администраторът трябва да :

- информира ФОМ за наличния проблем или на ММ ако ФОМ отсъства.
- Попълва информацията в отчет към ФОМ.

8. Спиране на ток

При подаване на сигнал за прекъсване на електрическото захранване:

- 1) Позвънява се на отговорник Техническа поддръжка, за да се установи се от кого е прекъснато електро захранването – от ЕРП или от Хотела.
- 2) Ако е прекъснато от ЕРП, се звъни на дежурен телефон, за да се получи информация както за причината, така и за времето, в което ще бъде възстановено електричеството.

- 3) Ако проблема е локален, то тогава се изясняват обстоятелствата довели до прекъсване на електричеството, Отговорника на Техническа служба подава информация след колко време ще бъде възстановено то.

Независимо от причините за прекъсването на електричеството, се информира Генералния мениджър, а рецепция дава обратна връзка на всички засегнати гости. Ако отстраняването на проблема изисква по – дълъг период за реакция – повече от 6 часа, тогава освен обратна връзка, гостите се информират и с хода на развитието на проблема.

Със цел избягване на плащане на компенсации за непредоставена услуга, усилията се насочват към полагане на максимална грижа към засегнатите туристи и особено към най – уязвимите – семейства с деца или гости със здравословни проблеми.

9. При подаден сигнал за липса на вода:

- 1) Администраторът записва информацията в тетрадката за технически проблеми.
 - 2) Свързва се с дежурен техник за изясняване на причините
 - 3) При необходимост дежурният техник извършва физическа проверка в стаята на госта, подал оплакването за изясняване на възможните причини
- Ако причината не е локална, а водоснабдяването е спряно централно от ВИК и засяга всички гости в хотела, се изисква информация в какъв период ще бъде възстановено отново и госта се информира, както че отстраняването на проблема е извън контрола на Хотелиера , така и след колко време ще бъде възстановено според получената от ВИК информация.
 - Ако причината е локална, се установява каква е тя и след колко време ще бъде отстранена.

В случай, че отстраняването на проблема може да бъде извършено в рамките на 6 часа, рецепция дава обратна връзка към гостите и обновява информацията на всеки два часа. От съществено значение е междувременно да се осигурят в максимална степен удобства на гостите, до колкото това е възможно със цел избягване на оплаквания и плащане на компенсации в бъдеще. Решения за комплиментарно предоставяне на каквито и да е услуги извън установените в Ол Инклузив концепцията се съгласуват и одобряват от Генерален мениджър или ММ.

ДЕЙСТВИЯ, КОИТО СЕ ПРЕДПРИЕМАТ ПРИ ВЪЗНИКВАНЕ ПРОБЛЕМИ С ОБСЛУЖВАНЕ

Проблеми с обслужване теоретично могат да възникнат във всички отдели, независимо дали служителите му имат пряк контакт и комуникация с гостите или не.

Оплакванията се регистрират от отговорен служител, както следва :

1. Оплакване, касаещо хотелска Рецепция, Хотелско домакинство, Перално стопанство, Техническа служба, Спасители, Охрана, Маркетинг, Анимация, се регистрира от ММ, ФОМ, ГР, според степента на сериозност и агресивност на засегнатия гост. Взаема се предвид и факта кой присъства във времето, в което гост желае да регистрира оплакване.
2. Оплакване, касаещо F&B отдел, се регистрира по подразбиране от F&B Мениджър, асистент F&B Мениджър, ММ, ФОМ или ГР.

След като е регистрирано дадено оплакване, се следва процедурата и действията, които се предприемат при попълнено оплакване при представител на туроператора. Трябва да бъдат вписани във файла за мониторинг на оплакванията от ФОМ или ГР и изпращани всеки понеделник до 12:00 часа на hotel.manager@hotelperlabg.com за последващ анализ и при необходимост предприемане на необходими действия.

VI. ДЕЙСТВИЯ, КОИТО СЕ ПРЕДПРИЕМАТ ПРИ ВЪЗНИКВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ СВЪРЗАНИ С НАЕМАТЕЛИ – СПА ЦЕНТЪР, АНИМАЦИЯ, БЮРО ЗА ОБМЯНА НА ВАЛУТА И МАГАЗИН.

Тъй като всички наематели са част от комплексното ни обслужване, много е важно тяхното отношение и предлаганите услуги да поддържат установените стандарти и да покриват очакванията на туристите. Независимо, че оплакването касае обект на наемател, или външна фирма, сериозното отношение и прецизно изясняване на обстоятелствата, довели до конкретното оплакване е задължително. Оплакването се регистрира от ГР, ФОМ или ММ. При невъзможност на гореизброените и нежелание от страна на госта да изчака, оплакването може да се приеме от Администратор. Не по малко важно е да се анализират оплакванията със цел да се предприемат коригиращи действия. И този вид оплаквания следва да бъдат вписани във файла за мониторинг на оплакванията от ФОМ или ГР и изпращани всеки понеделник до 12:00 часа на hotel.manager@hotelperlabg.com за последващ анализ и предприемане на необходими корекции.

ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВЪЗНИКНАЛ ПРОБЛЕМ:

1. Анкетна карта, изпращана в хотелски стаи

Картичките се пускат в кутия на Рецепция и се преглеждат на ежедневна база от Гест Сървисис. Формулираните проблеми от картичките се попълват във файла, наречен „лог“ на проблемите със съпътстващата необходима информация. Техническите проблеми се записват в тетрадката за технически проблеми и се уведомява дежурния техник, за да се заеме с отстраняването им. При неясен или недостатъчно обоснован проблем, Гест сървисес се свързва с гостите за изясняване на случая и точното формулиране на проблема. Преценява се степента на сериозност на проблема, при необходимост се попълва формуляр за оплакване и се взема решение за последващи действия.

2. Подаден проблем на Рецепция или при ГР, директно от гост.

В общия случай приемането на оплакване от гост става от Администратор или Гест Рилейшън, освен ако не се касае за сериозен случай и не изисква повишено внимание. Тогава оплакването се приема от ФОМ или ММ. След регистрирането на оплакването се преценява какви действия ще се предприемат според областта на оплакването и степента на сериозност. Обратна връзка към госта трябва да има в срок до 24 часа от регистриране на оплакването.

3. Попълнено оплакване при представител на туроператора – Customer Service Form.

Оплакването може да касае различни аспекти от предоставяния продукт. Представителят е длъжен след регистриране на случай веднага да остави копието на хотела. Копията се съхраняват при ММ. Формулярът се подписва и се попълва становището на хотела от маркетинг мениджър или генерален мениджър, след проверяване на фактите (в рамките на 24 часа).

4. Анкетни карти на Туроператора и резултати; Анкетни карти на хотела и резултати

Анкетните карти на Туроператора се получават, след като госта вече е напуснал хотела. След обобщаване на резултата, на седмична база, данните се разглеждат на оперативка и при съществени отклонения се предприемат коригиращи действия. Основен ориентир за работата в отделните звена носят резултатите от тези анкети и реално постигнатите нива според гостите на хотела.

Анкетните карти на хотела се получават в последния ден, в повечето случаи на чек аут. Тук съществена роля имат Гест Рилейшън, ФОМ, администратори и ММ, за навременен преглед в секцията за коментари и по конкретно в случаите, когато има описани проблеми или недостатъци. На момента трябва да се изяснят причините, довели до това заключение и в максимална степен да се оборят с факти, когато това е възможно. Получената информация се допълва във файла за наблюдение на оплакванията, освен ако не става въпрос за вече регистриран случай.

NB: Независимо от източника на оплакването, всички те се попълват в общ файл за следене на оплакванията със цел навременно анализиране и предприемане на коригиращи действия при необходимост.