



## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

### ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΙΝΕΡΒΑ Α.Ε.

*Η παρούσα πολιτική περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών της εταιρίας, ώστε με τον κατάλληλο χειρισμό τους και οι πελάτες να είναι ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση της εταιρίας, αλλά και η εταιρία να αξιοποιεί τη γνώμη των πελατών της για τον προγραμματισμό και την υλοποίηση βελτιώσεων στα συστήματα και τις διαδικασίες της.*

Ως παράπονο ορίζεται: η κάθε μορφής παρατήρηση, επισήμανση ή υπόδειξη που προέρχεται από το μέρος των πελατών και αφορούν στην ποιότητα, στο κόστος ή τη συμφωνηθείσα παράδοση των προϊόντων ή / και υπηρεσιών της εταιρίας προς αυτούς. Τα κάθε είδους παράπονα δύναται να προέλθουν - είτε με απ' ευθείας γνωστοποίηση τους, από τον (τους) πελάτη (-ες) - είτε ύστερα από συνάντηση εκπροσώπου της επιχείρησης με τον/τους πελάτες - είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο

Τα παράπονα των πελατών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι ένα ανεπιθύμητο φαινόμενο, ταυτόχρονα όμως δίνουν την δυνατότητα να ανακαλυφθούν τυχόν λανθασμένοι χειρισμοί και να βελτιωθεί η ποιότητα. Ουσιαστικά τα παράπονα αποτελούν μία χρήσιμη και πολύτιμη πηγή πληροφοριών και θα πρέπει να αντιμετωπίζονται όχι σαν θέμα ενόχλησης αλλά σαν μία πραγματική ευκαιρία για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Από την στιγμή που ένας πελάτης εκφράζει ένα παράπονο, αυτό σημαίνει ότι η ικανοποίησή του στο συγκεκριμένο θέμα είναι σε πολύ χαμηλό βαθμό. Ο πελάτης ουσιαστικά αντιλαμβάνεται ότι η ποιότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας ή / και προϊόντος στη συγκεκριμένη θεματική που εκφράζει το παράπονο είναι πολύ χαμηλότερη από αυτή που περίμενε. Άρα το παράπονο είναι άμεσα συνδεδεμένο με την αναμενόμενη ποιότητα και κατ' επέκταση με την ικανοποίηση του πελάτη

### **Στάδια διαχείρισης παραπόνων**

Η διαχείριση των παραπόνων για να αποδώσει πρέπει να γίνεται με βάση ένα συγκεκριμένο πλάνο που τα στάδιά του να είναι ευκρινή. Τα στάδια λοιπόν της διαχείρισης των παραπόνων είναι:

#### 1.Υποκίνηση παραλαβής των παραπόνων.

Έρευνες έχουν δείξει ότι ο αριθμός των παραπόνων που διατυπώνονται από τους πελάτες δεν αντιπροσωπεύουν τον πραγματικό αριθμό των δυσαρεστημένων πελατών. Αρκετοί πελάτες αποφεύγουν να αναφέρουν τα παράπονά τους. Οι κυριότεροι λόγοι είναι :

- Πιστεύουν ότι δεν ωφελεί.
- Θεωρούν ότι είναι μια χρονοβόρος διαδικασία.
- Δεν επιθυμούν να διαπληκτίζονται και να δημιουργούν εχθρούς.
- Ήδη έχουν αποφασίσει να αλλάξουν ξενοδοχείο.
- Μειώνεται η ένταση της δυσαρέσκειας με την πάροδο του χρόνου.

Το τμήμα υποδοχής έχει τη ευθύνη της παρακίνησης των πελατών για αναφορά των παραπόνων της. Για τον λόγο αυτό πάντα υπάρχει το «Βιβλίο Εντυπώσεων» σε εμφανές σημείο στο Front Desk (ή κάποιο έντυπο) όπου οι πελάτες μπορούν να εκθέσουν γραπτώς τα παράπονά τους. Επίσης, οι υπάλληλοι υποδοχής φροντίζουν να κάνουν ερωτήσεις στους πελάτες που έμμεσα τους προτρέπουν να αναφέρουν τυχόν προβλήματα. Για παράδειγμα ερωτήσεις και φράσεις του τύπου : «Είναι όλα εντάξει με την διαμονή σας;», «Εάν χρειάζεστε κάτι παρακαλώ μην διστάσετε να έρθετε σε επαφή μαζί μας» κλπ. βοηθούν και προτρέπουν τους πελάτες να εκφράσουν ευκολότερα τα παράπονά τους.

#### 2.Παραλαβή παραπόνων.

Τα παράπονα παραλαμβάνονται από το τμήμα υποδοχής είτε γραπτά, μέσω του βιβλίου εντυπώσεων, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, είτε προφορικά. Στη δεύτερη και πιο συχνή περίπτωση, ο υπάλληλος που λαμβάνει το παράπονο τηρεί τα παρακάτω:

Το τμήμα υποδοχής μετά την λήψη κάποιου παραπόνου έχει και την ευθύνη της καταγραφής του. Η καταγραφή των παραπόνων έχει πολύ μεγάλη σημασία αφού μέσω αυτής μπορούν να ταξινομηθούν, να ομαδοποιηθούν, να αναδειχθεί η συχνότητα εμφάνισής τους και να διαχειριστούν καλύτερα. Για την καταγραφή των παραπόνων χρησιμοποιούνται ειδικά έντυπα στα οποία θα πρέπει να αναφέρονται τα εξής:

- Ονοματεπώνυμο και αριθμός δωματίου του πελάτη.
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης.
- Σύντομη περιγραφή του προβλήματος.
- Βαθμός δυσαρέσκειας του πελάτη πριν την λύση του προβλήματος.
- Τμήμα στο οποίο ανατέθηκε προς επίλυση το πρόβλημα.
- Ενέργειες που έγιναν για την επίλυση του προβλήματος.

- Βαθμός ικανοποίησης του πελάτη μετά την επίλυση.
- Κόστος αποζημίωσης (εάν υπάρχει)

### 3. Καταγραφή των παραπόνων.

Το τμήμα υποδοχής μετά την λήψη κάποιου παραπόνου έχει και την ευθύνη της καταγραφής του. Η καταγραφή των παραπόνων έχει πολύ μεγάλη σημασία αφού μέσω αυτής μπορούν να ταξινομηθούν, να ομαδοποιηθούν, να αναδειχθεί η συχνότητα εμφάνισής τους και να διαχειριστούν καλύτερα. Για την καταγραφή των παραπόνων χρησιμοποιούνται ειδικά έντυπα στα οποία θα πρέπει να αναφέρονται τα εξής:

- Ονοματεπώνυμο και αριθμός δωματίου του πελάτη.
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης.
- Σύντομη περιγραφή του προβλήματος.
- Βαθμός δυσαρέσκειας του πελάτη πριν την λύση του προβλήματος.
- Τμήμα στο οποίο ανατέθηκε προς επίλυση το πρόβλημα.
- Ενέργειες που έγιναν για την επίλυση του προβλήματος.
- Βαθμός ικανοποίησης του πελάτη μετά την επίλυση.
- Κόστος αποζημίωσης (εάν υπάρχει).

Το τμήμα υποδοχής με την τήρηση των παραπάνω διαδικασιών και γενικότερα με την σωστή διαχείριση των παραπόνων των πελατών συντελεί αποτελεσματικά στην πραγματοποίηση των παρακάτω στόχων:

- Ικανοποίηση του πελάτη.
- Αποφυγή απώλειας της πελάτη.
- Μετατροπή του δυσαρεστημένου πελάτη σε πιστό πελάτη.
- Μείωση της αρνητικής διαφήμισης από δυσαρεστημένους πελάτες.
- Άντληση πληροφοριών.
- Βελτίωση των υπηρεσιών.

Η όποια διαχείριση παραπόνων, στοχεύει στην ικανοποίηση του πελάτη και στην προσπάθεια του ξενοδοχείου να τον πείσει ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή / και προϊόντων του είναι αυτή που αναμένει.

### 4 Ανταπόκριση από την εταιρία.

Η εταιρία παρακολουθεί, εξετάζει και προσπαθεί να ικανοποιήσει αποτελεσματικά, αν υπάρξουν, οποιαδήποτε παράπονα των πελατών της.

Για το σκοπό αυτό, μόλις προκύψει ένα τέτοιο παράπονο, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία :



MINERVA  
PREMIER  
Hotel

α) σε συζήτηση με τον πελάτη ζητούνται διευκρινίσεις για το θέμα και διερευνάται το «βάσιμο» του παραπόνου.

β) αν το παράπονο είναι βάσιμο, τότε γίνεται διερεύνηση των αιτιών που το δημιούργησαν

γ) προσδιορισμός των διορθωτικών ενεργειών για εξάλειψη του (παραπόνου) αποτελεσματικά στο μέλλον,

δ) προσδιορισμός των απαραίτητων προληπτικών ενεργειών για αποφυγή επανάληψης του

ε) ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων για πλήρη συμμόρφωση με τις προσδιορισμένες προληπτικές και διορθωτικές ενέργειες

στ) ενημέρωση του πελάτη για όλο το χειρισμό του παραπόνου του και τον τρόπο πρόληψης και αποφυγής επανάληψης του.

ζ) εξέταση μήπως το ίδιο παράπονο επηρεάζει και άλλο (-ους) πελάτη (-ες) για αντίστοιχες ενέργειες

Σε πολλές περιπτώσεις ο Διευθυντής του ξενοδοχείου καλείται να απαντήσει γραπτώς σε πελάτες που έχουν κάνει σχόλια για το ξενοδοχείο και τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Πολλές φορές οι πελάτες κάνουν θετικά σχόλια αλλά δεν είναι λίγες οι φορές που πελάτες εκφράζουν αρνητικά σχόλια και γενικώς είναι δυσαρεστημένοι από τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.

---

**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ Νο.1 : Πελάτης γενικά ευχαριστημένος με τις προσφερόμενες υπηρεσίες.**

Αξιότιμε/η κύριε/α.....

Ημερομηνία.....

Αισθάνομαι την υποχρέωση να σας εκφράσω τις ευχαριστίες μου, για τον χρόνο τον οποίο διαθέσατε συμπληρώνοντας το σχετικό έντυπο.

Με μεγάλη ικανοποίηση διαπιστώνω ότι οι προσφερόμενες υπηρεσίες και φροντίδα του προσωπικού μας ήταν σύμφωνα με τις προσδοκίες σας. Αντιλαμβάνεσθε λοιπόν την ικανοποίηση όλων μας, αναλογιζόμενοι ότι οι προσπάθειες μας έχουν την αποδοχή σας, πράγμα το οποίο μας δίδει ακόμη μεγαλύτερη δύναμη για περισσότερες προσπάθειες προς περαιτέρω βελτίωση.

Σας ευχαριστώ και πάλι διότι χρησιμοποιείτε το ξενοδοχείο μας κατά την διάρκεια των επαγγελματικών σας επισκέψεων στη Θεσσαλονίκη, και ελπίζουμε να σας έχουμε και πάλι σύντομα κοντά μας.

Με εκτίμηση

Γενικός Διευθυντής



**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ Νο.2 : Πελάτης δυσαρεστημένος με τις προσφερόμενες υπηρεσίες.**

Αξιότιμε/η κύριε/α.....

Ημερομηνία .....

Αισθάνομαι την υποχρέωση να σας εκφράσω τις ευχαριστίες μου, για τον χρόνο τον οποίο διαθέσατε συμπληρώνοντας το σχετικό έντυπο.

Διαπιστώνω, ότι οι προσφερόμενες υπηρεσίες κατά την διάρκεια της διαμονής σας στο ξενοδοχείο μας δεν ήταν σύμφωνα με τις προσδοκίες σας. Η δημιουργία του εντύπου το οποίο συμπληρώσατε έχει ως σκοπό την επικοινωνία με τους αξιότιμους πελάτες μας, όπως εσείς, έτσι ώστε να υπάρχει μια επαρκής ενημέρωση, με απώτερο σκοπό την συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών μας, προς ικανοποίηση των αξιότιμων πελατών μας, όπως εσείς.

Το γεγονός ότι αφιερώσατε μέρος από τον πολύτιμο χρόνο σας για να έντυπο, υποδεικνύει σε μας το ενδιαφέρον σας.

Θα ήθελα να σας διαβεβαιώσω από την πλευρά μου, ότι σε μελλοντική διαμονή στο ξενοδοχείο μας θα επιληφθώ προσωπικά των λεπτομερειών της διαμονής σας, έτσι ώστε η διαμονή σας να είναι σύμφωνα με τις προσδοκίες σας.

Σας ευχαριστώ και πάλι διότι χρησιμοποιήσατε το ξενοδοχείο μας κατά την διάρκεια της πρόσφατης επισκέψεως σας στην Θεσσαλονίκη, και ελπίζουμε να σας έχουμε και πάλι σύντομα κοντά μας.

Με εκτίμηση

Γενικός Διευθυντής



## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Όνομα: .....

Επίθετο:.....

Αρ. Δωματίου:.....

Ημερομηνία:.....

Κινητό:.....

E-mail: .....

\*Η υποβολή της φόρμας παραπόνων στο χώρο του ξενοδοχείου μπορεί να γίνει και ανώνυμα. Ωστόσο, η επώνυμη υποβολή θα μας βοηθήσει στην άμεση και πιο έγκυρη καταγραφή.

### ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ – ΤΟΜΕΑΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ

- Επικοινωνία (Κράτησης)
- Χρόνος ανταπόκρισης
- Υποδοχή
- Προσωπικό (Εξυπηρέτηση)
- Προσωπικό (Συμπεριφορά)
- Καθαριότητα δωματίου
- Καθαριότητα χώρων
- Εγκαταστάσεις/Παροχές
- Πρωινό
- Άνεση
- Τοποθεσία
- Wi-fi
- Τιμή
- Άλλο

Παρακαλώ περιγράψτε:.....

Παρακαλούμε περιγράψτε όσο πιο αναλυτικά γίνεται τα γεγονότα, τις ημερομηνίας και τα πρόσωπα εμπλεκόμενων (εάν γνωρίζετε).

.....

.....

.....

.....

.....