

VENDÉGPANASZOK SZERVEZETT KEZELÉSE

Az apartmanházon belüli, helyszíni vendégpanaszok kezelése:

- a vendégpanasz beérkezik a gondnokhoz
- házon belüli, szobai panasz esetén a gondnok értesíti az illetékes munkatársat, aki segíteni tud a vendégnek (pl. takarítás, karbantartás)
- miután a munkatársunk megtette a segítségnyújtást, a gondnok visszajelzést kér a vendégtől, hogy a problémája megoldódott-e
- a jelzett panasz mértékétől függ, hogy kell-e a vendéget a helyszínen kompenzálni valamivel vagy sem

Amennyiben a vendég elutazás után jelzi panaszait:

- emailen beérkezik a vendég észrevétele a központi email címre (info@aranymandula.hu)
- az ügyfélkapcsolatokért felelős munkatárs ezt továbbítja az ügyvezető és az értékesítésért felelős kolléga felé
- a kollégák megkérik az összes részleg észrevételét, véleményét, tapasztalatát a panasszal kapcsolatban, esetleg a vendég a helyszínen jelezte-e az adott hiányosságot valamelyik részlegnek
- ezután megtörténik a visszajelzés a vendég felé
- szükség esetén a vendég kompenzálása

Vendég észrevételek online felületen:

- online felületen érkező vendég észrevételek, panaszok, dicséretkezelése folyamatos, melyet az értékesítésért felelős kolléga végez

Számunkra a vendégek elégedettsége a legfontosabb, minden munkatársunk azon dolgozik, hogy a vendégek igényeit maximálisan ki tudják elégíteni. Ezáltal minél több visszatérő vendéget köszönthessünk újra az apartmanházban.