	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3: ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	Δ 05
Υπεύθυνος Διαδικασίας	Διευθυντής Ξενοδοχείου, Υπεύθυνος Υποδοχής	
Έκδοση	Αναθεώρηση - Ημερομηνία	Σελίδα
1^η	00 – 08.01.2014	2 / 3

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας είναι ο καθορισμός των ενεργειών, οι οποίες επιτελούνται από το ξενοδοχείο **DOLPHIN BAY** προκειμένου:

- ✓ Αφενός μεν να διατηρείται και να συντηρείται η λειτουργικότητα των παραδοθέντων στον πελάτη προϊόντων / υπηρεσιών, αφετέρου δε να παρέχονται σε αυτόν όλες εκείνες οι απαραίτητες υπηρεσίες για τη συνεχή, εύκολη, απρόσκοπτη και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του χρησιμοποίησή τους
- ✓ Να υπάρχει μια διαρκής και γόνιμη επικοινωνία με τους πελάτες και μετά την πώληση ώστε να εκμαιεύεται ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών
- ✓ Να λαμβάνει υπόψη οποιαδήποτε αρνητική πληροφορία (παράπονο) που αφορά την ποιότητα των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

1. Ικανοποίηση Πελατών

Το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από υψηλή ανταγωνιστικότητα και από πελάτες με συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις. Για το λόγο αυτό και με σκοπό να παραμείνει το **DOLPHIN BAY** ανταγωνιστικό, θα πρέπει να βελτιώνει συνέχεια την ποιότητα των προϊόντων / υπηρεσιών του και το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών του ικανοποιώντας έτσι τις ανάγκες και προσδοκίες του. Βασικό εργαλείο προς αυτή την κατεύθυνση αποτελεί η Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών.


Η Διεύθυνση του ξενοδοχείου, ο Υπεύθυνος Υποδοχής και το υπόλοιπο προσωπικό που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, σε συνεχή βάση κατά τις επαφές με τους πελάτες, εκμαιεύουν στοιχεία ενδεικτικά για το βαθμό ικανοποίησης τους από το **DOLPHIN BAY**.

Στο συρτάρι των δωματίων του ξενοδοχείου βρίσκονται τα έντυπα **Ε 05.01** «ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ» τα οποία και καλούνται οι πελάτες εφόσον το επιθυμούν να συμπληρώσουν.

Παράλληλα, υπάρχει ΒΙΒΛΙΟ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ στο οποίο οι επισκέπτες μπορούν σε ελεύθερο κείμενο να γράψουν τις απόψεις τους για το ξενοδοχείο.

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων αξιολογούνται από τη Διεύθυνση του ξενοδοχείου και αποφασίζονται εφόσον απαιτείται διορθωτικές ή / και προληπτικές ενέργειες, οπότε και εφαρμόζεται η διαδικασία **Δ 04** «ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ & ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ». Ενημερώνεται δε σχετικά και το υπόλοιπο προσωπικό.

Τα συμπληρωμένα από τους πελάτες έντυπα **Ε 05.01** καθώς και τυχόν συνημμένα σχετικά άλλα έγγραφα, αρχειοθετούνται με ευθύνη του ΥΔΠ στον φάκελο «ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ».

	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3: ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	Δ 05
Υπεύθυνος Διαδικασίας	Διευθυντής Ξενοδοχείου, Υπεύθυνος Υποδοχής	
Έκδοση	Αναθεώρηση - Ημερομηνία	Σελίδα
1^η	00 – 08.01.2014	3 / 3

2. Παράπονα Πελατών

Κύριοι λήπτες παραπόνων πελατών είναι η Διεύθυνση και ο Υπεύθυνος Υποδοχής. Όταν υπάρξει παράπονο από πελάτη ενημερώνεται ο Διευθυντής του ξενοδοχείου και ζητείται από τον πελάτη να συμπληρώσει τη φόρμα παραπόνων έντυπο **E 05.02 «ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ»** το οποίο βρίσκεται στην υποδοχή του ξενοδοχείου. Οι αρμόδιοι διερευνούν το θέμα και καθορίζουν ενέργειες για την αποκατάσταση του προβλήματος. Στη φάση αυτή εφόσον κρίνουν αναγκαίο ζητούν τη συνεργασία οποιουδήποτε άλλου θεωρούν ότι απαιτείται.

Κατά τη διερεύνηση εξετάζεται αν το παράπονο είναι δικαιολογημένο καθώς και ο βαθμός υπαιτιότητας τόσο του ξενοδοχείου όσο και του πελάτη

Στη συνέχεια εφαρμόζεται η διαδικασία **Δ 04 «ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ & ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ»** από τους αρμοδίους και αναφέρονται οι ενέργειες που καθορίστηκαν, επιζητούνται σχόλια και παρατηρήσεις από τον πελάτη, ενημερώνεται, εκπαιδεύεται κλπ το προσωπικό αν το θέμα αφορά και τέτοιου είδους ενέργειες. Η διερεύνηση και ολοκλήρωση του θέματος επιβεβαιώνεται στο έντυπο **E 04.02** με υπογραφή του ΥΔΠ.

Τα έντυπα **E 05.02 «ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ»** αρχειοθετούνται μετά τη διεύθετηση των θεμάτων που αφορούν τα παράπονα των πελατών με ευθύνη του Υπεύθυνου Υποδοχής, στο φάκελο «ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ».

Επιπλέον, στην υποδοχή του ξενοδοχείου υπάρχει και βιβλίο για την καταγραφή των παραπόνων των πελατών, το οποίο αποστέλλεται και στον ΕΟΤ, αν υπάρξει κάποια καταγραφή παραπόνου.

ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- ✓ **E 05.01 «ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΠΕΛΑΤΗ»**
- ✓ **E 05.02 «ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ»**
- ✓ **ΒΙΒΛΙΟ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ**
- ✓ **ΦΥΛΛΟ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑΣ**
- ✓ **Φάκελος «ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ»**
- ✓ **Δ 04 «ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ & ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ»**