ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ "**ΑΚΤΗ**" ΚΑΜΕΝΑ ΒΟΥΡΛΑ

**ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ**

**Αριθμός Εγγράφου : aktikv-0001 , Εκδοση: 1η , Ημερομηνία : 01/10/2017**

Εγκριση : ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΜΠΑΣΑΝΟΣ , ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

1. ΣΚΟΠΟΣ

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

3. ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

5. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

6. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

7. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

**1. ΣΚΟΠΟΣ**

Ο σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι να περιγράψει την μεθοδολογία που ακολουθείται για την καταγραφή, αξιολόγηση και διευθέτηση των παραπόνων των πελατών.

**2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται για κάθε περίπτωση παραπόνου πελάτη.

**3. ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ**

Έγγραφα επικοινωνίας από κάθε πελάτη.

**4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

**4.1. ΈΛΕΓΧΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΏΝ**

4.1.1. Ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο για την ανάπτυξη του ξενοδοχείου αποτελεί η συνεχής παρακολούθηση του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών του, ώστε αφενός να εντοπίζονται σημεία που επιδέχονται βελτίωση και αφετέρου να επιτυγχάνεται πλήρης κάλυψη των απαιτήσεων των πελατών με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

4.1.2. Στη ρεσεψιόν του ξενοδοχείου, υπάρχει έντυπο καταγραφής παραπόνου **Ε01,** στο οποίο ο πελάτης μπορεί να καταγράψει ο ίδιος το παράπονο του.

4.1.3. Σε κάθε περίπτωση τυχόν παράπονο πελάτη, μεταφέρεται στο

έντυπο **E02**, Ανάλυση Παραπόνου, όπου φαίνεται και η διαχείριση του όλου θέματος, ενώ παράλληλα ενημερώνεται τόσο η Διοίκηση του ξενοδοχείου, όσο και ο ίδιος ο πελάτης σχετικά με τις ενέργειες που έχουν γίνει στα πλαίσια επίλυσης του προβλήματος.

4.1.4. Τα έντυπα αναλύονται και αξιολογούνται τακτικά από τον Διευθυντή του Ξενοδοχείου, ενώ παρουσιάζονται και συζητούνται εκ νέου αναλυτικά προς αξιολόγηση, σχολιασμό και λήψη αποφάσεων στην ετήσια Ανασκόπηση της Διοίκησης. Στόχο αποτελεί η διερεύνηση του επιπέδου ικανοποίησης του πελάτη σε σχέση με τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.

**4.2. ΠΑΡΆΠΟΝΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ**

4.2.1. Πρόβλημα στην συνεργασία με τον πελάτη διαπιστώνεται είτε κατά την διάρκεια της παροχής υπηρεσιών προς αυτόν είτε μέσω δήλωσης παραπόνου εκ μέρους του. Εάν ληφθεί παράπονο πελάτη τότε γίνεται καταγραφή του στο έντυπο **Ε02** Ανάλυση Παραπόνων Πελατών.

Η διαχείριση των παραπόνων περιγράφεται κατωτέρω:

4.2.2. Σε περίπτωση λήψης παραπόνου, ο Διευθυντής του Ξενοδοχείου με τον παραλήπτη του παραπόνου αξιολογούν τις πληροφορίες που έχουν λάβει από τον πελάτη και προσπαθούν να εντοπίσουν την πηγή του προβλήματος (ανάλυση αιτιών). Εάν απαιτείται, ανάλογα με την φύση του προβλήματος, και εάν αυτό είναι εφικτό, έρχονται σε επαφή με τον πελάτη.

4.2.3. Ακολούθως, είτε παρεμβαίνουν άμεσα με διορθωτικές κινήσεις, ώστε να αποκατασταθεί το πρόβλημα και να εξαλειφθούν τα αίτια που προκάλεσαν την δυσαρέσκεια του πελάτη, είτε αναλύουν τα αίτια και προτείνουν προληπτικά μέτρα προς αποφυγή επανεμφάνισης ίδιου ή/ και παρόμοιου περιστατικού.

4.2.4. Σε κάθε περίπτωση, πολιτική του Ξενοδοχείου είναι μετά την ανάλυση του παραπόνου ή την επίλυση του προβλήματος να ενημερώνεται ο πελάτης για τις ενέργειες που έγιναν (επιστολή ενημέρωσης ανάλυσης παραπόνου, έντυπο **Ε03**).

4.2.5. Στο προσωπικό που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, έχει δοθεί η οδηγία **Ο01**, Οδηγία Αντιμετώπισης Παραπόνων

4.2.6. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι παράπονα ή παρατηρήσεις μπορούν να καταγραφούν και στις μηχανές αναζήτησης ξενοδοχειακών καταλυμάτων όπως το booking.com. Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου ενημερώνεται και απαντά στους πελάτες του. Δυνατότητα αξιολόγησης δίδεται από site του ξενοδοχείου.

Παράπονα επίσης μπορούν να υποβληθούν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου χρησιμοποιώντας το έντυπο Ε01 από το site του ξενοδοχείου.

**5. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ**

Ο Διευθυντής του Ξενοδοχείου και ο Υπεύθυνος Υποδοχής έχουν την ευθύνη για:

- Την εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας.

- Την διαχείριση των παραπόνων των πελατών.

- Την ανάλυση των παραπόνων των πελατών.

- Την επιβεβαίωση της αποτελεσματικότητας των Διορθωτικών ενεργειών που

λαμβάνονται.

**6. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ**

**Ε01** Καταγραφή Παραπόνου

**Ε02** Ανάλυση Παραπόνου Πελάτη.

**Ε03** Επιστολή ενημέρωσης ανάλυσης παραπόνου.

**Ο01** Οδηγία Αντιμετώπισης Παραπόνων

**7. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ**

Α/Α ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ

……………………………………………………………………………………………………………………………………

**ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ “ΑΚΤΗ”**

**Γ. ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗ 73**

**ΚΑΜΕΝΑ ΒΟΥΡΛΑ 35008**

**Τηλ. +30 2235022211**

**Email:** [**akti-kv@otenet.gr**](mailto:akti-kv@otenet.gr)

[**http://aktihotel.com.gr**](http://aktihotel.com.gr)

[**https://www.aktihotelkamenavourla.com**](https://www.aktihotelkamenavourla.com)