ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ "**ΑΚΤΗ**" ΚΑΜΕΝΑ ΒΟΥΡΛΑ

**Γ. Βασιλειάδη 73, ΤΚ 35008, Τηλ. +30 2235022211, email:akti-kv@otenet.gr**

**ΟΔΗΓΙΑ O01 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

**Αριθμός Εγγράφου : aktikv-0005 , Εκδοση: 1η , Ημερομηνία : 01/10/2017**

Εγκριση : Παναγιώτης Μπασάνος, Διευθυντής

**1. ΣΚΟΠΟΣ**

Ένα σωστό και ισχύον παράπονο είναι η ανατροφοδότηση που λαμβάνουμε από τον πελάτη σχετικά με τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου μας.

Σκοπός μας είναι να το κατανοήσουμε, να το αναλύσουμε και να κάνουμε τις απαραίτητες ενέργειες για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες που προσφέρουμε.

Το προσωπικό θα πρέπει να είναι πάντα διαθέσιμο να εξηγήσει την διαδικασία υποβολής παραπόνων και να απαντά σε οποιαδήποτε σχετική ερώτηση.

Στόχος μας :

* η ικανοποίηση του πελάτη,
* η αποφυγή επανάληψης του ίδιου γεγονότος που οδήγησε στο παράπονο
* η επίδειξη επαγγελματισμού

και

* η αποφυγή απώλειας πελατών στο μέλλον.

**2. ΚΑΝΟΝΕΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ**

* Άκουσε με ολοκληρωτική προσοχή αυτά που λέει ο πελάτης
  + - ΔΕΝ αποσπάται η προσοχή σου
    - ΔΕΝ διακόπτεις
    - ΔΕΝ βιάζεσαι να καταλήξεις σε συμπεράσματα
    - ΔΕΝ αγνοείς «μη ενδιαφέρουσες» πληροφορίες
    - ΔΕΝ σκέπτεσαι τι θα απαντήσεις ενώ ο πελάτης ακόμα μιλά
* Αφού ο πελάτης τελειώσει, επανέλαβε επί λέξει τα λόγια του για να καταλάβει ότι τον άκουσες
* Αν χρειάζεται κάνε διευκρινιστικές ερωτήσεις χρησιμοποιώντας εκφράσεις του τύπου «Δεν είμαι σίγουρος αν κατάλαβα σωστά, μπορείτε να μου εξηγήσετε τι ακριβώς εννοείτε με το …» ή «Όπως καταλαβαίνω εννοείτε ότι …».
* Χρησιμοποίησε εκφράσεις του τύπου "Κατανοώ το πρόβλημά σας", "Ευχαριστώ που μας αναδείξατε αυτό το θέμα" ώστε να δώσεις στον πελάτη την αίσθηση ότι τον υποστηρίζεις και ότι δεν στέκεσαι ενάντιά του.
* Εάν είσαι το υπεύθυνο πρόσωπο για την επίλυση του θέματος τότε λάβε τα απαιτούμενα μέτρα επίλυσης.
* Εφόσον δεν είσαι το αρμόδιο πρόσωπο διαχείρισης του παράπονου φρόντισε να ενημερώσεις τον υπεύθυνο.
* Εάν μπορείς να επιλύσεις το θέμα αλλά χρειάζεσαι κάποιο χρόνο, μην ξεχνάς να ελέγχεις την πορεία επίλυσης.
* Εάν το πρόβλημα είναι πολύ σοβαρό, τότε συμβουλέψου άμεσα τον προϊστάμενο.
* Κατέγραψε το παράπονο στο αντίστοιχο έντυπο παραπόνου, αν δεν το έχει κάνει ήδη ο πελάτης.
* Σε περίπτωση αδυναμίας του πελάτη να συμπληρώσει το έντυπο παραπόνου βοήθησέ τον να το συμπληρώσει.
* Αντιμετωπίζεις με τον ίδιο τρόπο όλους τους πελάτες ανεξάρτητα αν είναι θυμωμένοι ή συναισθηματικά φορτισμένοι ή εκφράζονται ήρεμα.
  + - Δεναντιδράς σε συναισθηματισμούς.
    - Χειρίσου τον δικό σου πιθανό θυμό χωρίς να είσαι επιθετικός

προς τον πελάτη.

* + - Χρησιμοποίησε «ουδέτερο» τόνο και ένταση φωνής.
    - Κάνε σαφές στον πελάτη πώς μπορείς να βοηθήσεις και πώς

δεν μπορείς.

* + - Απέφυγε λέξεις με συναισθηματικό περιεχόμενο.
    - Απέφυγε προτάσεις που αρχίζουν από «εσύ/εσείς» ή λέξεις

όπως «πρέπει».

* + - Απέφυγε το απολογητικό ύφος.

**ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ**

Α/Α ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ : ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ :…………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**Ο Υπεύθυνος διαχείρισης παραπόνων :**

Ο Διευθυντής του Ξενοδοχείου και Ο Υπεύθυνος Υποδοχής.