

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σκοπός και Στόχος

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.

Το Amario Suites Hotel έχοντας ως στόχο τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες του, και με γνώμονα την τελική ικανοποίησή τους κατά τη διαμονή στο ξενοδοχείο, δεσμεύεται για την αποτελεσματική διαχείριση πιθανών παραπόνων που ενδέχεται να προκύψουν. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων είναι θεμελιώδης για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και αποτελεί ουσιαστικό μηχανισμό για τροφοδότηση από τους πελάτες του με σκοπό τον εντοπισμό αδυναμιών στις πολιτικές και διαδικασίες. Γι' αυτό το σκοπό το ξενοδοχείο έχει καθιερώσει και αναπτύξει Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και έχει ορίσει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον τρόπο που θα παραλαμβάνει και θα διαχειρίζεται τα παράπονα που αποστέλλονται. Η εφαρμογή αυτής της πολιτικής διασφαλίζει ότι τα παράπονα που υποβάλλονται θα τύχουν δίκαιης και γρήγορης διεκπεραίωσης με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

Δήλωση Πολιτικής

Το Amario Suites Hotel μέσω αυτής της πολιτικής δεσμεύεται ότι η διαχείριση των παραπόνων θα είναι άμεση και δίκαιη διασφαλίζοντας ότι:

- ◆ Το παράπονο θα μελετηθεί σε βάθος και με λεπτούς χειρισμούς.
- ◆ Εφόσον αφορά άτομο του προσωπικού, θα εξετάζεται η ορθότητα του παραπόνου με δίκαιο τρόπο.
- ◆ Η πολιτική του θα είναι πάντα αναρτημένη στην ιστοσελίδα του, www.amario.gr
- ◆ Θα τηρείται πάντα η προστασία προσωπικών δεδομένων όπως αυτή καθορίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το σχετικό Νόμο (ο Περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) .
- ◆ Τα παράπονα θα καταγράφονται και θα αναλύονται σε τακτικά χρονικά διαστήματα για τον εντοπισμό και την επίλυση προβληματικών διαδικασιών και πρακτικών και την αποφυγή επαναλαμβανόμενων παραλείψεων.
- ◆ Τα άτομα που αναφέρονται στο παράπονο ή τα υπεύθυνα άτομα για διαχείριση παραπόνων δεν θα συμμετέχουν σε διερεύνηση του παραπόνου αν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων.
- ◆ Το προσωπικό του ξενοδοχείου θα εκπαιδεύεται συνεχώς και θα έχει άμεση πρόσβαση στην πολιτική διαχείρισης των παραπόνων, με στόχο πάντοτε την αποτελεσματική διαχείριση τους.

- ◆ Η διεύθυνση και το εργατικό δυναμικό του ξενοδοχείου αναγνωρίζουν το δικαίωμα σας για υποβολή παραπόνου και είναι προσηλωμένοι στο στόχο για δίκαιη και αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων που πιθανόν να προκύπτουν από τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

Η διατύπωση παραπόνου ή σημείου προς βελτίωση από διαμένοντες, επισκέπτες και προσωπικό, μπορεί να γίνει:

- ❖ είτε προφορικά, κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών στους διαμένοντες ή στα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη
- ❖ είτε γραπτώς (με ηλεκτρονικό μήνυμα) για να υποβάλετε επίσημο παράπονο στην διεύθυνση www.atario.gr με στόχο να διερευνηθεί ανεξάρτητα το θέμα
- ❖ είτε γραπτώς κατά την παρουσία του ενδιαφερόμενου στο ξενοδοχείο, συμπληρώνοντας και υποβάλλοντας το σχετικό έντυπο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των υπηρεσιών μας, που θα βρείτε στην υποδοχή.

Χρονική διάρκεια διεκπεραίωσης παραπόνου

Αν η απάντηση στο παράπονο δεν είναι εφικτό να δοθεί άμεσα, η διερεύνησή του θα γίνεται εντός των παρακάτω χρονικών πλαισίων:

Τα παράπονα που υποβάλλονται είτε μέσω του ειδικού εντύπου, είτε ηλεκτρονικά, μεταβιβάζονται στον υπεύθυνο επικοινωνίας του ξενοδοχείου ο οποίος τα επεξεργάζεται καιδρομολογεί την άμεση επίλυσή τους απευθυνόμενος στο αντίστοιχο τμήμα του ξενοδοχείου.

Για την πορεία εξέλιξης του παραπόνου αποστέλλεται επίσημη απάντηση από το ξενοδοχείο εντός 10 ημερών.

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 ημερομηνίες και τα πρόσωπα εμπλεκόμενων (εάν γνωρίζετε).

.....
.....
.....
.....