

## Σκοπός

Η δημιουργία ενός εγγράφου που περιγράφει τη δέσμευσή σας να παρέχετε τα υψηλότερα επίπεδα ποιότητας και να αναζητάτε ανατροφοδότηση από τους πελάτες και το προσωπικό σας. Η πολιτική αυτή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη στο κοινό και να περιγράφει το πώς θα διατηρείτε το επίπεδο της ποιότητας και πώς θα συλλέγετε την εν λόγω ανατροφοδότηση καθώς και τον τρόπο που θα την χρησιμοποιείτε για τη βελτίωση της επιχείρησής σας.



### 1: Γράψτε μια γενική δήλωση δέσμευσης

Αυτή πρέπει να μην ξεπερνά τη μια παράγραφο. Θα πρέπει να δείχνει την κατανόησή σας για τη σημασία της εφαρμογής προτύπων ποιότητας και της συλλογής ανατροφοδότησης ως έναν τρόπο διασφάλισης της ποιότητας στην επιχείρησή σας. Θα πρέπει ακόμα να δηλώνετε τη δέσμευσή σας για συνεχή αναζήτηση αξιολογήσεων και σχολίων και την χρησιμοποίησή τους για την βελτίωση της επιχείρησής σας.



### 2: Περιγράψτε πώς διατηρείτε υψηλά πρότυπα ποιότητας

Δώστε λεπτομέρειες για το πώς διασφαλίζετε σε γενικές γραμμές την παροχή ποιότητας υψηλού επιπέδου (δηλ. του δικού σας συστήματος διαχείρισης ποιότητας).



### 3: Γράψτε τη διαδικασία που θα ακολουθήσετε για να συλλέξετε και εν συνεχεία να ανταποκριθείτε στην ανατροφοδότηση από τους πελάτες και εργαζομένους σας

- α. Λάβετε αποφάσεις για το πώς θα συλλέγετε αξιολογήσεις και σχόλια από τους πελάτες σας, πόσο συχνά θα πρέπει να τα αναλύετε και ποιος θα τα επεξεργάζεται. Τι δράσεις είναι πιθανόν να αναλάβετε ως αποτέλεσμα; Γράψτε μια περίληψη αυτής της διαδικασίας στην εν λόγω πολιτική σας.
- β. Λάβετε αποφάσεις για το πώς θα συλλέγετε παρατηρήσεις και σχόλια από το προσωπικό σας, πόσο συχνά θα πρέπει να τα αναλύετε και ποιος θα τα επεξεργάζεται. Τι ενέργειες είναι πιθανόν να αναλάβετε ως αποτέλεσμα; Γράψτε μια περίληψη αυτής της διαδικασίας στην εν λόγω πολιτική σας. Αυτό το μέρος της πολιτικής σας πρέπει να είναι διαθέσιμο στο προσωπικό σας, αλλά δεν χρειάζεται να το κοινοποιείται στους πελάτες σας ή στο ευρύ κοινό.



### 4: Εφαρμογή των διαδικασιών σας

Θα πρέπει να είστε σε θέση να αποδείξετε ότι έχετε εφαρμόσει τις διαδικασίες που περιγράφονται στην πολιτική σας. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει ενέργειες όπως η δημιουργία καρτών αξιολόγησης για τους πελάτες σας -διαθέσιμες στα δωμάτια- και ένα κουτί προτάσεων τοποθετημένο σε κάποιο χώρο προσωπικού, όπως το κυλικείο ή τα αποδυτήρια. Εάν εφαρμόζετε ένα αναγνωρισμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας θα πρέπει να έχετε αναρτημένο το πιστοποιητικό σας σε κάποιο κοινόχρηστο χώρο του ξενοδοχείου και στο διαφημιστικό/προωθητικό υλικό σας.



### 5: Αναλύστε την ανατροφοδότηση και κάντε συστάσεις/προτάσεις

Θα πρέπει να συλλέγετε τακτικά τις αξιολογήσεις και τα σχόλια και να συνοψίζετε τα αποτελέσματα σε κάποιο έγγραφο. Αν από την ανατροφοδότηση προκύψει ότι χρειάζεται να κάνετε αλλαγές ή βελτιώσεις, τότε αυτές θα πρέπει να περιληφθούν ως προτάσεις προς την ανώτερη διοίκηση.



### 6: Συμπεριλάβετε την ανάλυση και τις συστάσεις στις εσωτερικές αναφορές σας

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από το Βήμα 5 θα πρέπει να περιλαμβάνονται σε κάθε εσωτερική σας αναφορά, έτσι ώστε η ανώτερη διοίκηση να ενημερώνεται για τις αξιολογήσεις και τα σχόλια και να μπορεί να αναλάβει δράση βάσει των αντίστοιχων συστάσεων/προτάσεων.

## Περισσότερες Πληροφορίες και Υποστηρικτικό Υλικό

Travelife, Παράδειγμα Πολιτικής Διασφάλισης Ποιότητας

Travelife, Παράδειγμα Ανατροφοδότησης Πελατών (Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης)

Travelife, Υπόδειγμα Ανατροφοδότησης Πελατών (Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης)

Travelife, Παράδειγμα Οδηγιών Ανατροφοδότησης Πελατών