

ΤΡΟΠΟΙ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΛΛΕΞΕΤΕ ΣΧΟΛΙΑ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ

Υπάρχουν πολλές διαφορετικές ευκαιρίες για να συλλέξετε σχόλια/παρατηρήσεις από τους επισκέπτες σας.

Γραπτή Ανατροφοδότηση

- Κάρτες αξιολόγησης
- Έντυπες έρευνες
- Ηλεκτρονικές (Online) έρευνες
- Ηλεκτρονικές (Online) κριτικές
- Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης
- Επιστολές
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mails)

Προφορική Ανατροφοδότηση

- Ρωτώντας τους προσωπικά
- Ένα παράπονο που υποβλήθηκε αυτοπροσώπως
- Ένας έπαινος που δόθηκε προσωπικά
- Στο τηλέφωνο

ΚΑΡΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΕΣ

Οι επιχειρήσεις που αναφέρουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης πελατών χρησιμοποιούν μια ποικιλία από αυτές τις μεθόδους για να παρακολουθούν το πώς αισθάνονται οι επισκέπτες τους για τις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες που απολαμβάνουν. Εδώ είναι μερικά παραδείγματα που ένας πάροχος φιλοξενίας μπορεί να χρησιμοποιήσει:

Κάρτες Αξιολόγησης ή Έντυπες Έρευνες (συμπληρώνονται χειρόγραφα από τους επισκέπτες)

- Θα πρέπει να έχουν όμορφη παρουσίαση και να εκτυπώνονται σε βαρύ χαρτί.
- Είναι πιο πιθανό να συμπληρωθούν αν είναι διαθέσιμες στις γλώσσες που ομιλούνται περισσότερο από τους πελάτες σας.
- Είναι σημαντικό να μπορούν να ολοκληρωθούν γρήγορα και εύκολα από τους επισκέπτες σας, οπότε είναι προτιμότερο να μην χρειάζεται να γράψουν μακροσκελείς απαντήσεις ή να έχουν πολλές ερωτήσεις. Γενικά, οι απαντήσεις πολλαπλής επιλογής ή οι αξιολογήσεις βάσει προκαθορισμένης βαθμολογικής κλίμακας λειτουργούν καλύτερα.
- Ρωτήστε για θέματα που είναι πραγματικά σημαντικά για τους επισκέπτες σας, όπως η καθαριότητα, η εξυπηρέτηση, η ποιότητα του φαγητού και γενικότερα η ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε τις έρευνες για τη συλλογή πληροφοριών που αφορούν στις πωλήσεις και το μάρκετινγκ, όπως για παράδειγμα το «πώς μάθατε για εμάς;»
- Συμπεριλάβετε τουλάχιστον μία ερώτηση που να σας βοηθά να παρακολουθείτε τη συνολική σας απόδοση. Για παράδειγμα, "Θα μένατε ξανά μαζί μας;" ή "Πόσο πιθανό θα ήταν να μας συστήσετε σε έναν φίλο;"
- Οι άνθρωποι είναι πιο πιθανό να ολοκληρώσουν μια έρευνα αν αυτή είναι ανώνυμη.
- Θα πρέπει να διευκολύνετε τους επισκέπτες σας να παραδώσουν με διακριτικότητα το συμπληρωμένο έντυπο, οπότε θα ήταν χρήσιμο να αναγράφετε πάνω σε αυτό το πώς και που μπορούν να το κάνουν. Παραδείγματος χάριν, μπορείτε «να το αφήσετε στο δωμάτιό σας», «να το παραδώσετε σε ένα μέλος του προσωπικού ή στη ρεσεψιόν», «να το ρίξετε στο κουτί για τα σχόλια πελατών» κ.λπ..

Ηλεκτρονικές/Online έρευνες

- Μικρότερα ξενοδοχεία και ανεξάρτητα καταλύματα θα διαπιστώσουν ότι υπάρχουν πολλά δωρεάν ή χαμηλού κόστους εφαρμογές που κάνουν τη δημιουργία ηλεκτρονικών ερευνών πολύ εύκολη. Για παράδειγμα, αν έχετε λογαριασμό Gmail, μπορείτε να δημιουργήσετε δωρεάν τέτοια ερωτηματολόγια χρησιμοποιώντας το εργαλείο [Google Forms](#).
- Αυτές οι έρευνες μπορούν να σταλούν με e-mail στους πελάτες σας είτε κατά την άφιξή τους (check in), είτε αφού συνδεθούν στο WiFi του ξενοδοχείου ή και μετά την αναχώρησή τους (check out).
- Εάν προσφέρετε μια υπηρεσία ηλεκτρονικού check-out, θα πρέπει να συμπεριλάβετε την επιλογή να συμπληρώσουν την σχετική έρευνα ταυτόχρονα.
- Ακολουθήστε τις ίδιες οδηγίες που περιγράφονται στην προηγούμενη υπο-ενότητα σε ό,τι αφορά το είδος και τη μορφή των ερωτήσεων που θέλετε να θέτετε στους πελάτες σας και σαν γενική συμβουλή κρατήστε την έρευνα όσο το δυνατόν πιο απλή και χρηστική.

ΑΛΛΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ

Προφορικά σχόλια/παρατηρήσεις/παράπονα

Υπάρχουν πολλές ευκαιρίες να πάρετε άτυπη ανατροφοδότηση από τους επισκέπτες σας όταν το προσωπικό σας αλληλεπιδρά μαζί τους, αλλά και όταν οι επισκέπτες επιλέγουν να κάνουν παράπονα αυτοπροσώπως. Ακολουθούν ορισμένες κατευθυντήριες γραμμές για τον χειρισμό της προφορικής ανατροφοδότησης:

- Θα πρέπει να είναι εύκολο για τους επισκέπτες σας να κάνουν προφορικά σχόλια/παράπονα οποιαδήποτε στιγμή, τόσο κατά τη διάρκεια της διαμονής τους όσο και μετά.
- Οι πληροφορίες στα δωμάτια των επισκεπτών πρέπει να τους προτρέπουν να μιλήσουν με οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού και να περιλαμβάνουν έναν αριθμό τηλεφώνου στον οποίο μπορούν να καλέσουν για να διατυπώσουν οποιαδήποτε σχόλια/παράπονα.
- Εξασφαλίστε ότι το προσωπικό σας έχει εκπαιδευτεί για να ζητά από τους επισκέπτες ανατροφοδότηση. Π.χ. ένας σερβιτόρος μπορεί να ρωτήσει αν όλα είναι εντάξει με το πιάτο λίγα λεπτά μετά το σερβίρισμα. Το προσωπικό της υποδοχής μπορεί να ρωτήσει τους επισκέπτες, κατά τη διαδικασία του check in, αν όλα πήγαν ομαλά με την μεταφορά τους από το αεροδρόμιο, και κατά την αναχώρησή τους (check out), πώς απόλαυσαν τη διαμονή τους.
- Θέστε μια σαφή γραπτή διαδικασία ώστε όλα τα μέλη του προσωπικού να γνωρίζουν πώς να χειριστούν οποιαδήποτε θετικά ή αρνητικά σχόλια/παρατηρήσεις δεχθούν, είτε αυτοπροσώπως είτε τηλεφωνικά. Αυτή η διαδικασία θα πρέπει να περιγράφει τόσο τον τρόπο ανταπόκρισης προς τον επισκέπτη όσο και τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να αναφέρει την εν λόγω ανατροφοδότηση προς την ανώτερη διοίκηση. Επιπλέον, το προσωπικό πρέπει να κατανοεί πλήρως το εύρος της αρμοδιότητάς του να χειριστεί προσωπικά μια καταγγελία και τότε θα πρέπει να αναζητήσει ένα ανώτερο στέλεχος του προσωπικού.
- Το προσωπικό πρώτης γραμμής πρέπει να έχει τακτική εκπαίδευση σε σχέση με το πώς να ζητάει και να λαμβάνει ανατροφοδότηση από τους επισκέπτες.
- Τα θετικά και αρνητικά προφορικά σχόλια/παρατηρήσεις θα πρέπει να καταγράφονται, έτσι ώστε να μπορούν να συμπεριληφθούν στην εσωτερική σας έκθεση αειφορίας μαζί με τυχόν συνιστώμενες αλλαγές που τα ανώτερα στελέχη πρέπει να εξετάζουν σε τακτική βάση. Ορισμένα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν για το σκοπό αυτό μια εφαρμογή για κινητά όπως η WhatsApp.

Γραπτή ανατροφοδότηση

Οι επισκέπτες μπορεί να προτιμούν να σας στείλουν μια επιστολή ή ένα e-mail με θετικά ή αρνητικά σχόλια/παρατηρήσεις. Ακολουθούν ορισμένες κατευθυντήριες γραμμές για το χειρισμό της γραπτής ανατροφοδότησης:

- Θα πρέπει να είναι εύκολο για τους επισκέπτες σας να στείλουν γραπτώς, τόσο θετική όσο και αρνητική ανατροφοδότηση.
- Οι πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο που οι επισκέπτες μπορούν να στείλουν ανατροφοδότηση πρέπει να είναι διαθέσιμες στα δωμάτιά τους και στον ιστότοπο του καταλύματος. Αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνουν μια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), έναν αριθμό τηλεφώνου και μια διεύθυνση αλληλογραφίας.
- Θα πρέπει να έχετε μια γραπτή εσωτερική διαδικασία για το πώς θα απαντάτε σε σχόλια/παράπονα που έχουν διατυπωθεί εγγράφως.
- Η θετική και αρνητική ανατροφοδότηση θα πρέπει να καταγράφεται έτσι ώστε η ανώτερη διοίκηση να μπορεί να εξετάζει αυτές τις πληροφορίες σε τακτική βάση.
- Η θετική και αρνητική ανατροφοδότηση θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται στην εσωτερική αναφορά αειφορίας μαζί με τις συνιστώμενες αλλαγές ώστε να μπορούν τα ανώτερα στελέχη να την επανεξετάζουν σε τακτική βάση.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Εκτός και αν ρητώς έχει δώσει την άδειά του, δεν πρέπει να δημοσιεύετε καμία πληροφορία που μπορεί να οδηγήσει σε ταυτοποίηση του ατόμου που έγραψε ή εξέφρασε κάποιο σχόλιο/παράπονο. Πιθανώς να είναι εντάξει, αν αφαιρέσετε το όνομα και οποιοδήποτε άλλο προσωπικό στοιχείο, αλλά πρέπει να είστε βέβαιοι ότι το περιεχόμενο του σχολίου/παραπόνου δεν αποκαλύπτει ακούσια την ταυτότητα του ατόμου που το έκανε.

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

Travelife, Παράδειγμα έρευνας Ανατροφοδότησης Επισκεπτών

Travelife, Υπόδειγμα έρευνας Ανατροφοδότησης Επισκεπτών

Travelife, Παράδειγμα οδηγιών Ανατροφοδότησης για Επισκέπτες