

Guest Complaint Form

Espera Suites

Guest Information:

Field	Details
Guest Name	_____
Room Number	_____
Contact Number	_____
Email Address	_____
Check-in Date	_____
Preferred Contact Method	☐ Phone ☐ Email ☐ In-person Follow-up

Complaint Details:

Field	Details
Date of Incident	_____
Time of Incident	_____
Location (e.g., room, restaurant, spa)	_____
Staff Member(s) Involved (if known)	_____

Nature of Complaint (please check one or more):

- ☐ Room Cleanliness
- ☐ Staff Behavior
- ☐ Facilities (e.g., pool, gym)
- ☐ Restaurant / Dining
- ☐ Noise / Disturbance
- ☐ Billing / Charges
- ☐ Maintenance Issue

☐ Reservation / Check-in

☐ Other: _____

Description of the Issue:

(Please describe the complaint in detail)

Desired Resolution / Action:

(Optional – How would you like us to address this issue?)

For Internal Use Only:

Field

Details

Received By (Staff
Name)

Date Received

Action Taken / Notes

Department Notified

☐ Housekeeping ☐ Front Office ☐ F&B ☐ Maintenance ☐ Other

Follow-Up Conducted

☐ Yes ☐ No Date: _____

Field**Details**

Manager Signature

Thank you for bringing this to our attention.

We value your feedback and are committed to resolving any issues promptly and professionally.

1. Σκοπός της διαδικασίας

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι η καταγραφή του τρόπου με τον οποίο γίνεται η αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών, ώστε με τον κατάλληλο χειρισμό τους οι Πελάτες να ικανοποιούνται από την ανταπόκριση του ξενοδοχείου.

2. Περιοχή εφαρμογής της διαδικασίας και αρμοδιότητες εφαρμογής

Η παρούσα Διαδικασία εφαρμόζεται καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας της εταιρείας με τους πελάτες της, και για το σύνολο των παραπόνων που τίθενται σε γνώση της εταιρείας καθ' οποιονδήποτε τρόπο (προφορικά, γραπτά κ.λπ.).

3. Περιγραφή της διαδικασίας

3.1. Ως παράπονο ορίζεται: *η κάθε μορφής παρατήρησης, επισήμανσης ή υπόδειξης που προέρχεται από το μέρος των πελατών και αφορούν στην ποιότητα, στο κόστος ή τη συμφωνηθείσα παράδοση των προϊόντων ή / και υπηρεσιών της εταιρείας προς αυτούς.*

Τα κάθε είδους παράπονα δύναται να προέλθουν :

- είτε με απ' ευθείας γνωστοποίηση τους, από τον (τους) πελάτη (-ες)
- είτε ύστερα από συνάντηση εκπροσώπου της επιχείρησης με τον/τους πελάτες
- είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο

3.2. Η εταιρεία παρακολουθεί, εξετάζει και προσπαθεί να ικανοποιήσει αποτελεσματικά, αν υπάρξουν, οποιαδήποτε παράπονα των πελατών της.

Για το σκοπό αυτό, μόλις προκύψει ένα τέτοιο παράπονο, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία :

- α) σε συζήτηση με τον πελάτη ζητούνται διευκρινίσεις για το θέμα και διερευνάται το «βάσιμο» του παραπόνου.
- β) αν το παράπονο είναι βάσιμο, τότε γίνεται διερεύνηση των αιτιών που το δημιούργησαν
- γ) προσδιορισμός των διορθωτικών ενεργειών για εξάλειψη του (παραπόνου) αποτελεσματικά στο μέλλον,
- δ) προσδιορισμός των απαραίτητων προληπτικών ενεργειών για αποφυγή επανάληψης του
- ε) ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων για πλήρη συμμόρφωση με τις προσδιορισμένες προληπτικές και διορθωτικές ενέργειες
- στ) ενημέρωση του πελάτη για όλο το χειρισμό του παραπόνου του και τον τρόπο πρόληψης και αποφυγής επανάληψης του.
- ζ) εξέταση μήπως το ίδιο παράπονο επηρεάζει και άλλο (-ους) πελάτη (-ες) για αντίστοιχες ενέργειες.

Το **«ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ» (GUEST COMPLAINT FORM)**

(συμπεριλαμβανομένων και των παραπόνων που υποβάλλονται στο site του ξενοδοχείου) συντάσσεται και χρησιμοποιείται για το σκοπό αυτό και μετά τη συμπλήρωση του από αυτόν στον οποίο εκφράζεται το παράπονο, φυλάσσεται για ένα έτος.