

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS APARTAMENTOS BAHIA SANTA EULALIA**

Los clientes nos pueden hacer llegar sus sugerencias o quejas de varias formas:

- Personalmente, en la recepción
- Por e-mail
- Mediante el cuestionario que les pasamos al finalizar su estancia para medir su nivel de satisfacción.

Ante cualquier queja, lo más importante es saber qué problema se ha producido y si podemos dar solución lo más rápido posible:

- 1) Recepción de la reclamación por parte de Nadya o Marga
- 2) Análisis de la situación
- 3) Propuesta al cliente o actuación para reparar el problema surgido

Si la queja o reclamación ha sido personalmente el plazo de resolución tiene que ser el más breve posible. Se intenta que sea inmediato o en el plazo más breve posible. El cliente es informado permanentemente de cómo vamos a solucionar el tema planteado.

Si es un requerimiento que nos hace el cliente vía mail antes de llegar, se le informa de cómo procederemos para dar la mejor solución posible a su petición. Si ha sido después de su estancia se le explica cómo podremos proceder para mejorar el aspecto que nos plantea. Si durante la estancia nos envía un mail, de algún problema surgido, la respuesta intenta ser inmediata.

Si la queja o reclamación nos la deja el cliente al finalizar su estancia, en el cuestionario de satisfacción. Procedemos al final de año, a realizar un análisis estadístico de los cuestionarios obtenidos de los clientes donde hay una serie de ítems a valorar de 0 (pésimo) a 10 (excelente) tales como:

- Localización
- Instalaciones
- Equipamiento
- Comodidad
- Limpieza
- Personal
- Servicio
- Relación calidad/precio

En este cuestionario de satisfacción también se invita al cliente a dejar su opinión en páginas y portales de reservas como booking.com, tripadvisor o trivago. Obtenemos una información detallada de la experiencia que han tenido, y de cómo podemos mejorarla o en que aspectos valoran más positivamente su estancia o se necesita

mejorar. Es una información muy valiosa, para plantear nuestras propuestas de mejora para el próximo verano. Invitamos a todos a participar.