

Grand Hotel Rogaška | Podjetje SLKI d.o.o. Politika zagotavljanja kakovosti

Družba Grand hotela Rogaška | SLKI d.o.o. je predana ohranjanju visokih standardov in zagotavljanju kakovosti svojim gostom. Redno zahtevamo povratne informacije od naših gostov o njihovem zadovoljstvu z bivanjem v naših hotelih ter te povratne informacije uporabljamo za neprekinjeno izboljšanje poslovanja.

Zadovoljstvo gostov

Prek notranjih in zunanjih postopkov spremljamo povratne informacije gostov in vnašamo vse potrebne spremembe v naše poslovanje, kot rezultat teh povratnih informacij.

Notranji postopki:

- Ob namestitvi v hotelski sobi gosta anketni vprašalnik o zadovoljstvu z bivanjem v hotelu.
- Izpolnjen anketni vprašalnik gost pusti v sobi ali ga odda na recepciji hotela.
- Zaposleni v marketingu vse anketne vprašalnike tedensko skrbno preglédajo ter rezultate statistično obdelajo in ovrednotijo. Dobljeni rezultati se posredujejo vodstvu hotela.
- Na morebitne komentarje gostov odgovori vodstvo hotela.

Zunanji postopki:

- Dnevno in tedensko se spremljajo ocene in komentarji na platformi Booking.com, kot vodilni spletni platformi, s katero sodelujejo naši hoteli.
- Na komentarje gostov odgovori vodstvo hotela.
- Spremljajo se tudi ocene in komentarji na ostalih platformah (Holidaycheck.de, Expedia in dr.).

Vsi predlogi in komentarji gostov se upoštevajo za naše načrte izboljšanja storitev.

Ta politika je na voljo zaposlenim na oglasnih deskah in gostom v hotelskih prostorih ter na spletni strani.

Rogaška Slatina
5.9.2022

GRAND HOTEL ROGAŠKA | SLKI d.o.o.
Direktor:
Roman Šipec


Zdraviliški trg 11, 3250 Rogaška Slatina, Slovenija
SLKI
nepremičninsko upravljanje, d.o.o.

5