INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

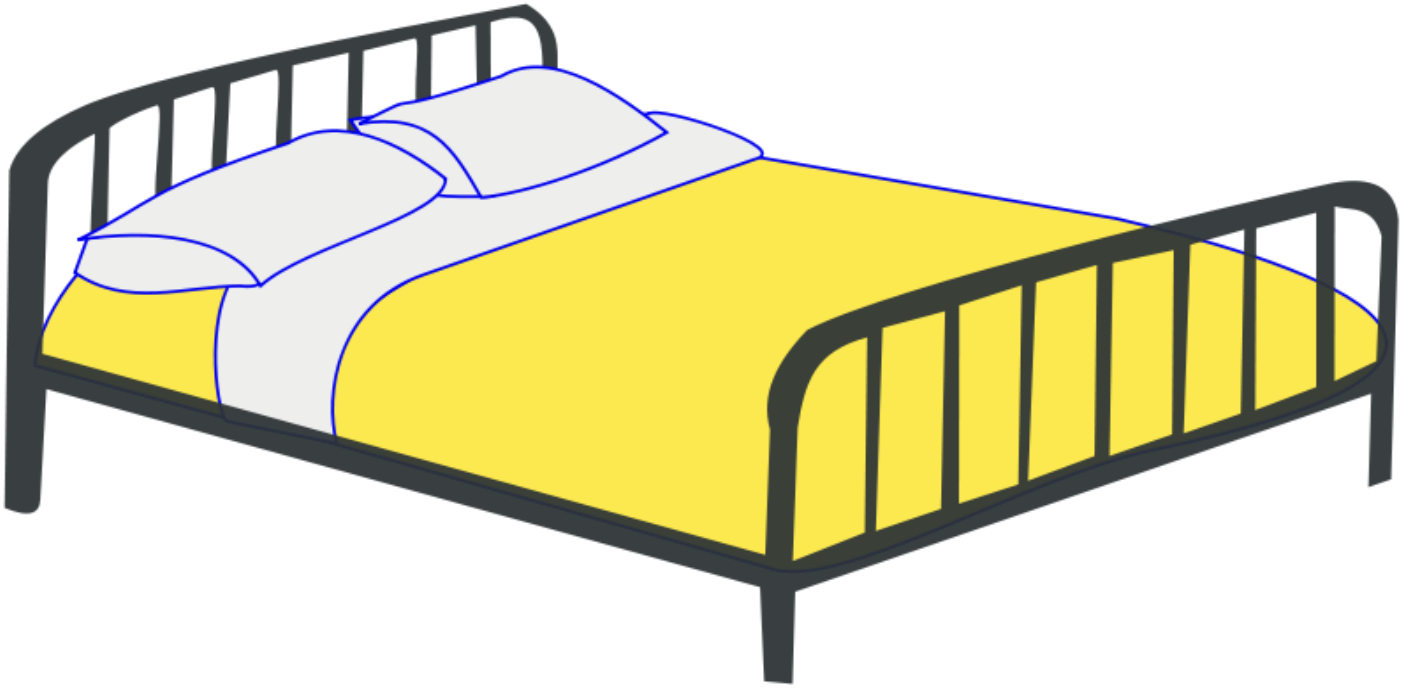
Projekt:	MO-ME-N-T MOderní MEtody s Novými Technologiemi
Reg.č.:	CZ.1.07/1.5.00/34.0903
Operační program:	Vzdělávání pro konkurenceschopnost
Škola:	Hotelová škola, Vyšší odborná škola hotelnictví a turismu a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Poděbrady
Tematický okruh:	Stížnosti a reklamace (Quejas y reclamaciones al hotel)
Jméno autora:	Mgr.Pavlína Frančíková
Datum:	29.1.2014
Ročník: (Cíl. skupina):	4.ročník
Anotace:	Studenti se naučí řešit stížnosti a reklamace hostů spojené s ubytováním a vyplnit reklamační formulář

QUEJAS Y RECLAMACIONES AL HOTEL

Durante la estancia en un hotel pueden aparecer algunos problemas con la habitación, su instalación, con servicios u otras cosas.

Las quejas resuelve o el recepcionista o el director (en casos graves).

QUÉ PUEDE OCURRIR CON/EN LA HABITACIÓN



[cit 2014-01-25]. Dostupný pod licencí Creative Commons na www. https://www.google.cz/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&docid=gFsK-XAMS3Kw3M&tbnid=0NdKukfnQU6dxM:&ved=0CAUQjRw&url=%2Furl%3Fsa%3Di%26rct%3Dj%26q%3D%26esrc%3Ds%26source%3Dimages%26cd%3D%26cad%3Drja%26docid%3DgFsK-XAMS3Kw3M%26tbnid%3D0NdKukfnQU6dxM%3A%26ved%3D0CAUQjRw%26url%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.germanmediapool.com%252F2011%252Fbattle-of-the-clone-armies-part-two-%2525E2%252580%252593-update-about-airbnb-and-9flats-03-06-11%252F%26ei%3D9NjjUt6nHsiatAb5rYCABw%26bvm%3Dbv.59930103%2Cd.Yms%26psig%3DAFQjCNF2jNLKXoJozpy6LJJGYLtDahDXIw%26ust%3D1390750029170467&ei=9NjjUt6nHsiatAb5rYCABw&bvm=bv.59930103,d.Yms&psig=AFQjCNF2jNLKXoJozpy6LJJGYLtDahDXIw&ust=1390750029170467

- habitación no corresponde a la que habían pedido los clientes
- habitación no está reservada
- habitación da a la calle ruidosa
- vecinos muy ruidosos en la noche
- ruido ocasionado por los niňos de una familia de al lado
- no se puede abrir la puerta
- en la habitación hay hormigas, chinches u otros escarabajos
- aire acondicionado / calefacción no funciona

- caja de seguridad no se puede abrir / está rota
- teléfono no funciona / no se puede conectar con la recepción
- TV / Internet no funciona / no se puede conectar
- en la TV funcionan sólo 2-3 canales
- TV funciona sólo en blanco y negro
- mando a distancia no está
- luz / persianas no funcionan / están rotas

- **minibar está vacío**
- **nevera está vacía / rota / sucia**
- **armario está lleno de cosas**
- **en el armario faltan perchas**
- **en la ducha faltan toallas / vasos / jabón líquido / champú,...**
- **en la ducha hay arena, está sucia**
- **sábanas están sucias / rotas**
- **gobernantas no cambian las toallas**

QUÉ PUEDE OCURRIR EN EL SERVICIO

[cit 2014-01-25]. Dostupný pod licencí Creative Commons na www. http://gotsomescienceonyou.files.wordpress.com/2013/05/emperor_penguins_1.jpg

- **no hay lugar para aparcar el coche**
- **no funciona el ascensor**
- **se ha cambiado el programa de estancia**
- **es otro horario de wellness , ...**
- **taxi / guía no ha llegado / ha llegado con retraso**
- **recepcionista / personal maleducado**

Problemas en el restaurante :

- **otro tipo de pensión / desayuno**
- **mantel / copa / vaso / cubierto / plato,.. está sucio**
- **falta el cubierto / la servilleta / salero / azucarera / palillos de dientes,....**
- **comida fría, porciones pequeňas**
- **camarero es un maleducado / grosero**

QUÉ OTRAS COSAS PUEDEN OCURRIR

- se ha perdido / no ha llegado la maleta (del/en el aeropuerto)
- se ha perdido algo en su habitación
- el cliente ha perdido / olvidado algo en el autobús,... durante la excursión
- le han robado algo al cliente (pasaporte, dinero, aparato de fotos,..)

CÓMO RESOLVER RECLAMACIONES Y QUEJAS

1. comprobar los datos
2. comprobar de donde proviene el error
3. reaccionar :

- Lo siento / lo sentimos .....
- Perdone/n, disculpe/n .....
- Comprendemos su enfado .....
- Tranquilíce/nse .....
- Vamos a hacer lo más posible .....
- Vamos a comprobar los hechos
- Las cosas no son tan evidentes .....
- El caso es que ..... / Es cierto que .....
- Voy a encargarme personalmente para resolver ....

QUÉ SE PUEDE OFRECER AL CLIENTE

- resolver el problema inmediatamente
- disculparse
- indemnización (peněžitá náhrada)
- reembolso del dinero (vrácení peněz)
- rebaja del precio / para otra estancia
- algún servicio de recompensa gratis

!!!! ESCRIBIR los hechos graves en evidencia de averías!!!!

PIENSA algún hecho que te ha ocurrido y RELLENA formulario

Apellidos: **Nombre:**
DNI/Pasaporte: **Teléfono:** **E-mail:**
Dirección:
Ciudad: **C.P.:** **País:**

Motivo de reclamación:

Lugar de incidente:

Fecha de incidente:

Descripción de los hechos:

Solicito:

Su información será utilizada para mejorar nuestros servicios. Gracias por su colaboración.
Fecha: **Firma:**