



Kovács Edina Zita

Reklamációk ügyintézése



A követelménymodul megnevezése:
Internetes alkalmazásfejlesztés

A követelménymodul száma: 1447-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-005-50



REKLAMÁCIÓK ÜGYINTÉZÉSE

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

"A vendégek olyan személyzetet keresnek, akik tudnak és akarnak segíteni"

Ön a Hotel Csend 3 csillagos szálloda recepcióján dolgozik. A 312. számú szobában elhelyezett vendég feldúltan, azzal a panasszal fordul Önhöz, hogy egész éjszaka alig tudott aludni, mert a lift az ő szobája mellett található és nagyon zajos a működése. Mit tesz Ön ebben a helyzetben?



1.számú ábra: Lift

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Ahhoz, hogy a fenti esetben helyesen járjon el a vendéggel szemben, szüksége van néhány ismeret megszerzésére a panaszkezeléssel kapcsolatosan.

1. A VENDÉG KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI BEZSÚRNÁM A PANASZ SZÓT, NEKEM ÍGY FURCSA, SZERINTEM A VENDÉGPANASZ KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI**1. A vendég szerepe a szálloda életében**

A reklamációk ügyintézése esetén mindig abból kell kiindulni, hogy a szálloda léte – mint bármely más szolgáltatást nyújtó gazdálkodó szervezete – a szolgáltatásait igénybevevő vendégektől függ. Minden hotelnek az elsődleges érdeke, hogy minél több vendég foglaljon a házban szobát, vegyen igénybe a szálloda szolgáltatásait. A kiéleződött versenyhelyzetben még fontosabb a vendégek megtartása illetve új vendégek megszerzése. E kettős cél eléréséhez az elégedett vendég is hozzájárul.

Az alábbiakban megvizsgáljuk a szálloda vendégek elégedettségének következményeit:

1. **Az elégedett vendég:** a szálloda alkalmazottai nagyon sokat tehetnek azért, hogy a vendég elégedetten távozzon. Az elégedett vendég kétféleképpen viselkedhet:
 - a) Újra foglal a szállodában illetve a szállodalánc más tagjainál, törzsvendéggé válhat
 - b) Pozitív szájreklámot folytat, azaz beszámol ismerőseinek, barátainak kellemes élményeiről
2. **Az elégedetlen vendég:** a szálloda valamely tényezőjével kapcsolatban kifogása van. Kétféleképpen cselekszik:
 - a) Kifogását a szálloda munkatársával nem közli: Ez az eset azért nem jó, mert így a panasz nem derül ki a házon belül. A vendég elégedetlenül távozik, és nem tetszését kifejezi úgy, hogy többet nem foglal ebben a szállodában szobát (szállodalánc esetén akár az egész láncra vonatkozóan) és negatív tapasztalatait megosztja ismerőseivel, barátaival, azaz negatív szájreklámot alkalmaz.
 - b) Reklamál a szállodában: A reklamációt mindig pozitívan kell kezelni, mert a fenti eset nem következik be és az esetleges hibákra felhívja a figyelmet a szállodában. Ebben az esetben a szálloda alkalmazottján is múlik, hogy a vendég véleménye, érzelmei megváltoznak-e.

1. A vendégpanaszok

A vendégpanaszok kezelése a recepción a portás feladatkörébe tartozik. A reklamációk ügyintézése összetett feladat, amely nagy odafigyelést, szabálykövetést kíván meg a szállodai portástól. Az reklamációhoz számos jogszabály is kapcsolódik, amelyek ismerete nélkül a portási munkakör betöltése elképzelhetetlen.

Ezen kívül a portásnak nagyon jó emberismerettel kell rendelkeznie, hogy képes legyen azonosítani a vendégtípust és ennek megfelelően kezelni a konfliktust.

A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá. A panasz ügyintézése mindig személyre szabottan történik.

A panaszokat többféle szempontból csoportosíthatjuk. Most kétféle szemszögből ismerheti meg a panaszfajtákat.

1. A panasz közlésének formája szerint:

- a) **Szóbeli panasz:** A vendég verbálisan közli panaszát, amelyre kétféle lehetősége van. Egyrészt a recepciós pultnál személyesen közli problémáját, másrészt telefonon keresztül.
- b) **Írásban közölt panasz:** Jellemzően a vendég személyes jelenlétének hiányában alkalmazza ezt a formát. Kifogását megteheti hagyományos levél, fax segítségével illetve elektronikus formában is.

2. A panasz témája szerint:

- a) **Technikai illetve műszaki jellegű:** pl.: nem hűt a hűtő a szobában, elromlott a légkondicionáló berendezés, csöpög a csap, kényelmetlen az ágy, stb.
- b) **Szolgáltatáshoz kapcsolódó:** nyitvatartási idő nincs betartva, nem megfelelő minőségű szolgáltatásnyújtás, stb.
- c) **Személlyel kapcsolatos kifogás:** a szálloda valamelyik dolgozójának nem megfelelő viselkedése, stb.

2. A panaszkezelés feladatai

Mit tegyünk, ha a vendég panasszal él?

A/. Ha a vendég szóban közli panaszát

A szóbeli reklamáció esetén nagyon fontos a portás megfelelő magatartása, amely az ügyintézés során sokban segítheti a konfliktus megoldásának gyorsaságát illetve a vendég elégedettségét.

A vendégpanasz során alkalmazandó magatartás:

1. Igyekezzünk a vendégpanaszt úgy kezelni, hogy lehetőleg a ház többi vendége ne lássa! Törekedjünk, hogy a panaszos nyugodt körülmények között mondja el észrevételét! Lehetőség szerint éreztessük a vendéggel, hogy érte vagyunk!

2. Együttérzést és sajnálatot kell tanúsítani a vendég felé, de csupán a vendég rossz hangulata miatt. Fontos, hogy amíg nem ismerjük a kifogás tényleges tartalmát, ne kérjünk elnézést! Kiegészítem. ... csak akkor, ha már egyértelmű, hogy mi (a szálloda) hibázott
3. A vendéget végig kell hallgatni, amíg nem közli teljes körűen a problémáját, eközben várhatóan csillapodik a dühe is. Fontos, hogy a panaszos vendég közlését jegyzeteljük, ezzel is kifejezzük a reklamáció fontosságát!
4. Törekedni kell arra, hogy a vendég a lényegre vonatkozó információkat adjon, amelyet nyitott kérdésekkel tudjuk befolyásolni. (Mi történt? Kivel kapcsolatos a problémája? Hol keletkezett a probléma? Mikor történt? stb.)
5. Foglaljuk össze tömören és lényegre törően az esetet, hogy biztosak legyünk abban, megértettük a pontos kifogást és a vendég érezze az odafigyelést. Kifejezetten fontos ez az ismétlés, nehogy valami félreértés legyen a két fél között.
6. Amennyiben valós kifogás történt, azonnal kérjünk a szálloda nevében elnézést a vendégtől! A bocsánatkérés legyen hiteles és őszinte, ne csak verbálisan fejezzük ki ezt, hanem nonverbális eszközeinkkel (testbeszéd) is! Ugyanis a formális elnézésekérés udvariatlan és bántó.
7. A megismert eset alapján fel kell mérni a következőket:
 - Jogosultak vagyunk-e panasz intézésére?
 - Van-e a panasz intézéséhez hatáskörünk?
 - Mennyi időbe telik a panasz kezelése?
 - Milyen eljárással oldható meg a probléma?
8. Közöljük a vendéggel a panaszkezelés ügyintézésének menetét és az ügyintézés határidejét. Fontos, hogy ezeket tartsuk is be! Alapvető szabály, hogy inkább hosszabb határidőt szabjunk az ügyintézésre, mint amennyi idő alatt megoldható az eset, mert a gyors intézkedéssel a vendég elégedettségét vívjuk ki!
9. A panasz intézkedése soha sem történhet a vendég előtt, mindig diszkréten dolgozzunk!
10. A panaszkezelés folyamata alatt a vendéget informálni kell tárgyyszerűen!
11. A panaszkezelés során szabályszerűen, üzletileg korrekten kell eljárni!
12. Alapvető követelmény, hogy az intézkedéssel elégedett legyen a vendég!

B/. Ha a vendég írásban közli panaszát

2. sz. ábra: Levél

A vendég írásban is kinyilváníthatja panaszát. Ebben az esetben a vendég jellemzően személyesen nincs jelen, valószínűleg ezért választotta ezt a közlési formát. Ilyenkor is törekedni kell arra, hogy a panasz megoldódjon és a vendég elégedett legyen a munkánkkal.

A panaszlevél kezelésével kapcsolatos feladatok:

1. A levél értelmezése után meg kell állapítani, hogy kinek a hatáskörébe tartozik a panasz kezelése. Meg kell keresni az illetékes dolgozót illetve vezetőt, aki intézkedik az ügygel kapcsolatosan.
2. Meg kell vizsgálni a panasz jogosságát és a panasz kezelésének teendőit.
3. Az írásos megkeresésre mindig írásban kell válaszolni! A levél hangvétele mindig udvarias és személyes legyen.

A levél felépítése:

- A vendéget szólítsuk meg.
- A bevezető részben köszönjük meg, hogy szállodánk vendége volt.
- A tárgyalási részben elnézést kell kérni a kellemetlenségért és be kell számolni a hiba elhárításának eszközeiről.
- A befejezésben meg kell erősíteni az elnézésekérést és annak kifejezését, hogy a vendég nem lett bizalmatlan a szállodával szemben, valamint biztatni, hogy máskor is legyen vendége a háznak.

A reklamáció ügyintézése a szállodában

A vendégpanaszról való értesülés után a portásnak kell eldönteni, hogy saját hatáskörében meg tudja oldani a problémát vagy esetleg továbbítani kell vezetője felé.

Törekedni kell arra, hogy minél hamarabb oldódjon meg a konfliktus, mert fontos a vendég jó közérzetének biztosítása, hiszen pihenni, kikapcsolódni jött a házba.

Legjobb esetben saját illetve vezetői hatáskörben kell kezelni a panaszt. Azaz megoldani a problémát és a vendéget kiengesztelni.

Pl.: A vendég panaszkodik, hogy nem működik a légkondicionáló a szobában. Lehetőség lehet, hogy a karbantartó megjavítja a berendezést, vagy ha erre nincs lehetőség, egy másik szobát biztosítani a vendégnek. A kellemetlenség miatt pedig egy frissítőre vendégül látni a szálloda bárjában vagy egyéb szolgáltatást felajánlani számára.



3.sz.ábra: Szállodai szoba

2. A PANASZKEZELÉS JOGI LÉPÉSEI

Amennyiben a szálloda és a vendég véleménye különbözik a panasszal kapcsolatosan, akkor az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

- Jegyzőkönyvet vehetnek fel
- Fordulhatnak a Békéltető testülethez
- A vendég a Vásárlók könyvébe írhatja panaszát
- Tanácsért, tájékoztatásért fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz
- Végző esetben fordulhatnak bírósághoz.

1. Fogyasztóvédelmi törvény

Az 1997. évi CLV. Törvény a fogyasztóvédelemről átfogóan szabályozza a panaszkezelést a kereskedelem illetve a szolgáltatás területén. Nézzük meg a törvény egyes részleteit!

Jegyzőkönyv

A 17 § szerint a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni.

"(3) Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni.

*Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni."*¹

Ha nem sikerül a vendég panaszát megfelelően kezelni illetve nem találjuk jogosnak a panaszt, akkor jegyzőkönyvet kell felvenni az esetről.

A jegyzőkönyvnek nincs kötelező formátuma, de mindkét fél számára fontos, hogy a megfelelő adatok megjelenjenek benne. A jegyzőkönyvben az alábbi tartalmakat kell rögzíteni:

- Panasztevő neve, adatai
- A panasz tárgya
- Munkatársak észrevételei, megjegyzései
- Megtett intézkedések, ha volt ilyen
- A vendég által érvényesíteni kívánt igényt
- Aláírások
- Dátum.

"(4) Az írásbeli panaszt a vállalkozás – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

*(5) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti."*²

1 1997. évi CLV. Törvény a fogyasztóvédelemről esetleg a pontos paragrafus megjelölése?

2 1997. évi CLV. Törvény a fogyasztóvédelemről pontos paragrafus, esetleg bekezdés?

Békéltető testület

Magyarországon a Békéltető testületek 2000-ben kezdték meg működésüket.

"18. § (1) A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

*(2) A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület."*³



4.sz. ábra: Egyezség

3 1997. évi CLV. Törvény a fogyasztóvédelemről

Tehát a Békéltető testületek fogyasztói vitarendező fórumok. Kialakításuk célja a hosszadalmas, költséges hatósági, bírósági fogyasztói jogviták gyors és költséghatékony rendezésének megkísérlése, bíróságon kívüli eljárás keretében. A Békéltető Testületek független és pártatlan tagokból álló fórumok, amelyeket a helyi illetékes gazdasági kamarák hoztak létre. A testületek munkájukat a fogyasztó kérelmére végzik. A tanács lehetőséget teremt arra, hogy egyezséget hozzon létre a vitás felek között.

Bíróság

A testület a felek meghallgatása után egy határozatot hoz illetve ajánlást tesz, amelyet a felek elfogadhatnak.

Ha valamelyik félnek nem megfelelő határozatot hoz a testület, akkor legvégső esetben polgári peres eljárás útján érvényesítheti akaratát. Ilyenkor bírósághoz fordulhat.

2. Vásárlók könyve

A Vásárlók könyvének jellemzői:

- A/4-es méretű nyomtatott füzet
- Fedőlapjára megnevezése és a hozzá tartozó törvény bekezdései kerültek
- A könyvet a helyileg illetékes jegyző hitelesíti (nemzeti színű fonallal átkötve, lepecsételve és a jegyző által aláírva)
- A nyomtatvány 20, sorszámozott, hárompéldányos oldalból áll
- A vendég nemcsak a panaszait írhatja be, hanem észrevételeit, javaslatait is

Tudnivalók a Vásárlók könyvével kapcsolatban:

- A Vásárlók könyvét jól látható és a vendég által elérhető helyre kell kitenni.
- A Vásárlók könyve mellé tollat is kötelező biztosítani
- A vendéget megakadályozni illetve befolyásolni abban, hogy írjon a könyvbe, tilos
- A vendég bejegyzéséből a 2. példányát kell a vendég számára átadni
- A vendég által tett bejegyzést érdemben meg kell vizsgálni és az intézkedésről a vendéget tájékoztatni kell
- A Vásárlók könyvét 2 évre visszamenőleg ellenőrizhetik (jegyző, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és felügyelőségek)



5.sz. ábra: Vásárlók könyve

3. VENDÉGELEGEDETTSÉG

Az előbbiek során megismerhettük a vendégpanasz kezelés jogi lehetőségeit, de nem elég hangsúlyozni, hogy a cél az lenne, hogy a vendég elégedetten távozzék a szállodából. Ezért mindenképpen törekednie kell minden szállodai alkalmazottnak arra, hogy helyben oldják meg a felmerülő panaszokat.

A vendéggel érintkező munkakörökben a dolgozóknak számtalan olyan kompetenciával kell rendelkezniük, amelyek segítségével a különböző vendégtípusokat kezelni tudják. Az ilyen munkaterületre jelentkezőknél különösen vizsgálni kell, hogy rendelkeznek-e az alábbi személyes kompetenciákkal:

- Jó kommunikációs készség
- Jó konfliktuskezelő képesség
- Jó emberismeret
- Empátia
- Udvariasság
- Szabálykövetés
- Nyugodt, higgadt viselkedés
- Türelem.

A szálloda recepcióján dolgozók kiemelten találkoznak munkájuk során a vendégpanaszokkal. Mindenképpen tudniuk kell, hogy az adott szállodában milyen eljárási rend vonatkozik erre a feladatra. Általánosságban elmondható, hogy elsősorban a földszinti munkaterület vezetője ebben az illetékes, azaz a Front Office Manager. Bármilyen felmerülő kérdéssel kapcsolatban a recepciós illetve portás munkakörben dolgozó hozzá fordulhat bizalommal.

A szállodák felismerték a vendégpanaszok jelentőségét, ezért számos eszközt fejlesztettek ki annak kezelésére illetve feltérképezésére. Hiszen nemcsak kezelni kell tudni ezeket az eseteket, hanem érdemes elejét venni az ilyen problémáknak. Cél, hogy a szállodák minél jobban megismerjék a vendégek véleményét és ezáltal felismerjék a hibákat a szálloda működtetésében és törekedjenek ezek kiküszöbölésére, hiszen minden szállodának lét kérdése, hogy a vendég igényeit minél szélesebb körben ki tudja elégíteni.

Ilyen eszközök lehetnek:

- Vendéglégedettségi kérdőív
- Vendégekönyv
- Szálloda weboldalán lévő vendégoldal
- Guest relations munkakör betöltése
- Mystery shopping alkalmazása

1. Vendéglégedettségi kérdőív

A vendéglégedettségi kérdőívet jellemzően a szálloda marketing osztálya állítja össze és később dolgozza fel, viszont a vendégtérben kell elhelyezni illetve felhívni a figyelmet a kitöltésére. Nagyon jellemző, hogy távozáskor kéri meg a vendéget a kérdőív kitöltésére a recepciós pultnál. A kitöltött kérdőívet a pultnál elhelyezett ládában gyűjtik vissza. A kérdőív nem tartalmaz sok kérdést (5-6 db) és maguk a kérdések sem hosszadalmasak, hiszen a távozó vendégnek nem biztos, hogy van ideje ezzel foglalatzkodni.

A kérdőív legyen lényegre törő, de célszerű olyan kérdést is beleszerkeszteni, amely lehetőséget teremt a vendég véleményének kifejtésére.

2. Vendégekönyv

A lobby helyiségben található a szálloda vendégekönyve, amelyben lehetősége van a vendégnek véleményét szabad formában kinyilatkoztatnia. Jellemzően az elégedett vendégek alkalmazzák ezt az eszközt, de természetesen nem lehet általánosítani. Fontos, hogy biztosítani kell a megfelelő feltételeket arra, hogy a vendég nyugodt körülmények között tudjon a vendégekönyvbe írni (csendesebb sarok, íróeszköz, pult illetve asztal a kényelmes íráshoz).

3. Szálloda weboldalán megjelenő vendégoldal

Ma már elvárható, hogy minden szálloda rendelkezzen saját internetes oldallal, hiszen a vendégek utazásuk előtt szeretnek tájékozódni az adott szálláshely felől. A szálloda weboldala legyen figyelemfelkeltő, igényes és vendégbarát. Célszerű a weboldalon a már a házban megfordult vendégek számára egy felületet biztosítani, ahol elmondhatják véleményüket a tapasztalataikról. A remélhetőleg pozitív írások bizalmat keltenek a szálláshely keresgélőkben és arra buzdítják őket, hogy látogassanak el a szállodába.

Különösen hasznos, ha a szálloda marketing osztálya különös figyelmet fordít a VIP vendégek élménybeszámolójára és ezt közzé is teszi itt. Még szemléletesebb, ha fotókat mellékelnek ott tartózkodásuk kedves illetve vidám pillanatairól.

4. Guest relations manager

Jellemzően kevés szállodában alkalmaznak guest relations managert, inkább a magasabb osztályba sorolt házaknál található meg. Az ő feladata a vendégekkel való törődés. Munkaterülete a lobbyban helyezkedik el, hiszen itt találkozhat legtöbbit a ház vendégeivel. Egy jó manager elsimítja a kisebb konfliktusokat, elbeszélget a vendégekkel, érdekes információkkal látja el őket és számos hibára találhat a szálloda működtetésében.

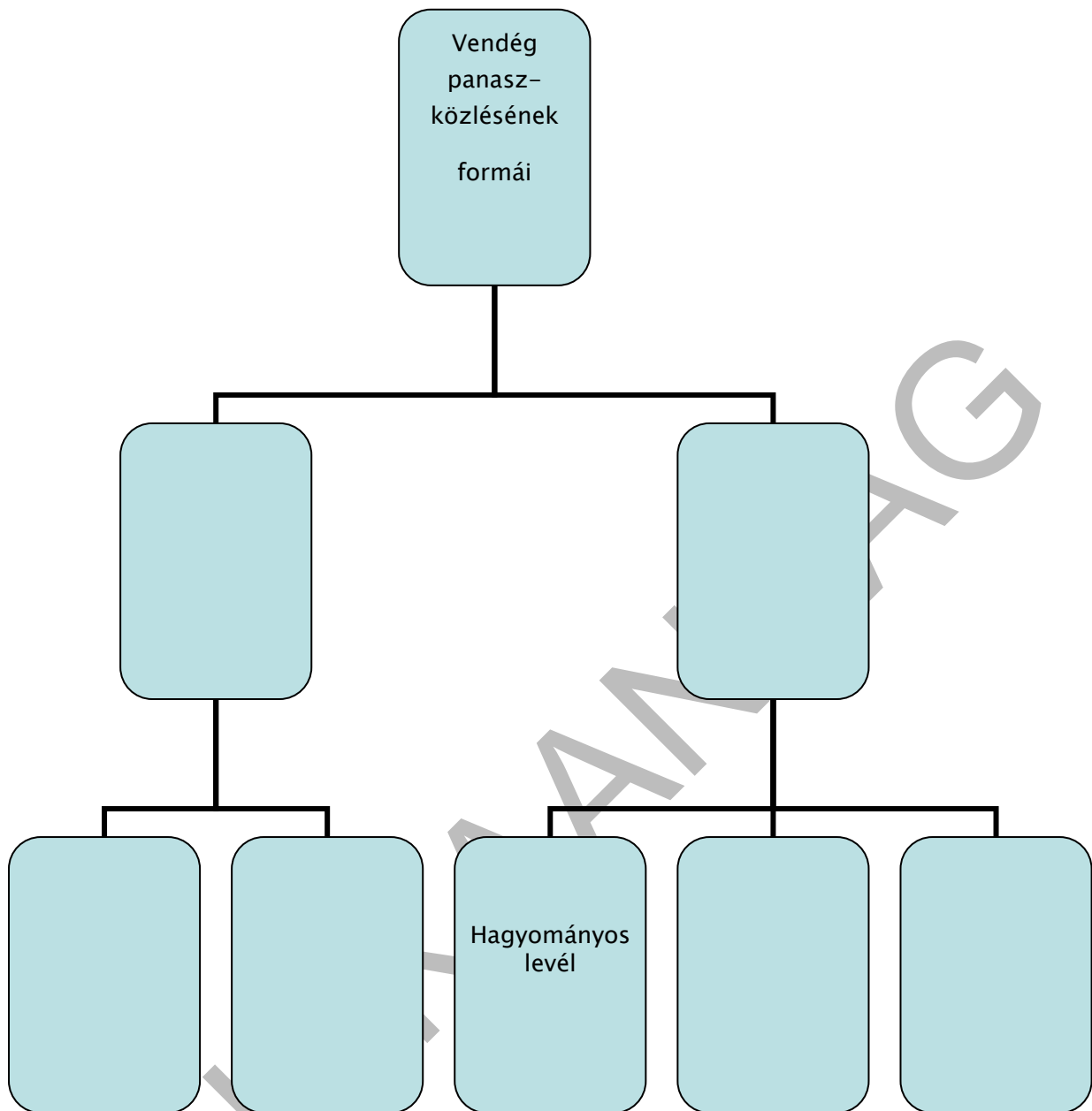
5. Mystery shopping

Szintén magasabb kategóriába tartozó szállodáknál figyelhető meg, illetve a nagy szállodaláncoknál ez a fajta eszköz. Jellemzően megbíznak egy céget azzal, hogy a szállodába küldje el egy emberét, aki inkognitóban, vendégként jelentkezik be a szállodában. A feladata, hogy megvizsgálja a ház szolgáltatásait, munkatársainak tevékenységét és értékelje a vendég szemszögéből ezeket a tényezőket. Szintén a cél a hibák felfedezése és természetesen kijavítása.

Látható, hogy széles választék áll rendelkezésére a szállodáknak arra, hogy minél tökéletesebben álljanak a vendégek szolgálatára. Minél jobban tud egy szálloda a vendégeire figyelni, annál jobban kiküszöbölhető az elégedetlen vendég fogalma.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Kérem, figyelmesen olvassa át a szakmai információtartalom alatt található ismereteket a panaszkezeléssel kapcsolatosan!
2. Emelje ki a szövegből az Ön által leglényegesebbnek tartott információkat!
3. Egészítse ki az alábbi folyamatábrát az Ön által olvasott tananyag segítségével!



Ez nagyon ötletes feladat

4. Alkossanak párokat a csoportban és az alábbi szituációs feladatokat játsszák el! A párok egyik tagja legyen a portás, a másik pedig a vendég! Törekedjenek arra, hogy a szituáció legyen életszerű! A portást játszó ember igyekezzon valódi megoldásokat találni a "vendég" problémájára! Az éppen nem szereplő csoporttagok a szituációs feladat végén értékeljék a panaszkezelés szabályszerűségét illetve a hatékonyságát! Segítségként használja a panaszkezelés során alkalmazandó magatartásról leírt ismereteket!

Válasszanak az alábbi szituációk közül:

- Vad András a 234. számú szoba vendége reggel arra panaszodik, hogy a felette lévő szobában egy hatalmas állat is lakik, aki éjszaka nagy zajt csap.

- A házba most érkező Nátha Benő és családja allergiás és sajnos a szállodának nincs antiallergén szobája. Ez a családnak nem tetszik, és azzal fenyegetőzik, hogy másik szálláshelyet keresnek.
- Álmos János nagyon ideges, mert a szobalány műszakkezdéskor rossz munkalapot kapott és tévedésből felzavarta azzal, hogy takarítani szeretne a szobájában.
- Vidám Henrik felháborodva keresi fel a recepciót azzal a problémájával, hogy a 2 éves iker gyermekei, Vilmos és Bódog vacsora idején a szálloda éttermében lábbal hajtható motorral játszottak az asztalok körül és a felszolgáló udvariatlanul bánt velük. A gyerekek azóta nem akarnak étkezni menni, mert félnek.

5. Gyűjtse ki a tananyagból, hogy hányféle lehetősége van a vendégnek a panaszja érvényesítéséhez a jogszabályok által!



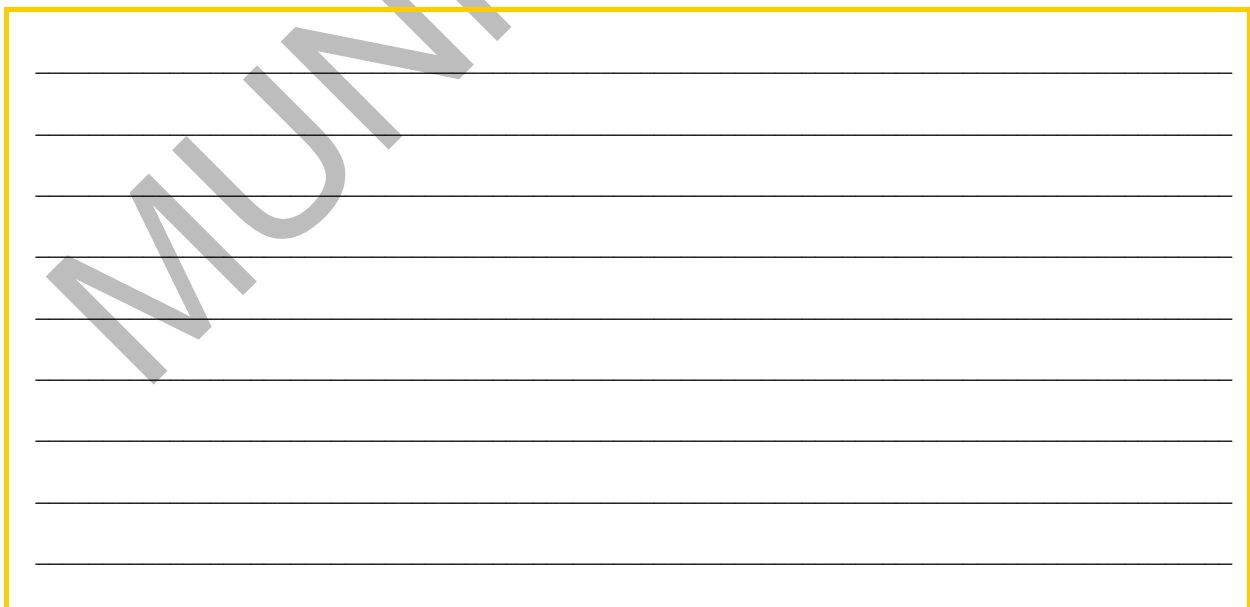
6. Gyakorlati helyén kérdezze meg az ott dolgozó munkatársakat, hogy munkájuk során milyen vendégpanasszal találkoztak és milyen megoldás született a kezelésére! Következő órán számoljanak be csoporttársaiknak, beszéljék meg az egyes eseteket!

7. Keressen az interneten olyan weboldalakot, ahol a vendégek elmondhatják véleményüket az adott szálláshelyről! Következő órára készüljön fel egy olyan szálláshelyről, amellyel a vendég elégedett volt, illetve egy olyannal, ahol valami hibát találtak! Számoljanak be egymásnak tapasztalataikról!

8. A szakmai ismeret részben foglalkoztunk a fogyasztóvédelemmel. Keresse fel a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hivatal weboldalát illetve egyéb fogyasztóvédelemmel kapcsolatos weboldalakat és nézze át az oldalak tartalmát! Mit gondol miért olyan fontos ma az, hogy a fogyasztók/vendégek érdekeit képviseljék?



9. Gyakorlati helyén keresse meg a Vásárlók könyvét és lapozzon bele, nézze át! A szakmai ismeret részben felsorolt jellemzőket azonosítsa be! Ha erre nincs lehetőség, akkor szabadidejében térjen be egy üzletbe és ott valósítsa meg a feladatot! Tapasztalatait fogalmazza meg!



10. Készítse el a Hotel Tökéletes 4 csillagos vidéki wellness szálloda vendégkérdőívét! A kérdőív 5 db kérdést tartalmazzon! Ügyeljen az udvarias megszólításra és hangvételre! Ne csak a kérdéseket írja le, hanem alkossa meg a vendég válaszadási lehetőségeit! Ne felejtse el, megköszöni a vendég türelmét és segítségét is!



10. feladat

Keressen fel 4–5 csillagos szállodák honlapjait és figyelje meg, hogy milyen lehetőséget kínálnak a vendégeknek arra, hogy véleményüket elmondhassák! Véleményezze a látottakat!

MUNKANYAG

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Fogalmazza meg, hogy mi a célja egy szállodának a mai kiélezett versenyhelyzetben? _____

2. feladat

Egészítse ki az alábbi definíciót!

A olyan kérelem, amely egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá. A panasz ügyintézése mindig személyre szabottan történik.

3. feladat

Az elégedetlen vendég hogyan fejezheti ki elégedetlenségét? _____
a./ _____

b./ _____

4. feladat

Hogyan tudná csoportosítani a vendégpanaszokat témájuk szerint? Írjon mindegyikhez egy-egy gyakorlati példát is! _____

a./ _____

b./ _____

c./ _____

5. feladat

Állítsa sorrendbe a panaszkezelés szabályait!

a. Törekedni kell arra, hogy a vendég a lényegre vonatkozó információkat adjon, amelyet nyitott kérdésekkel tudjuk befolyásolni. (Mi történt? Kivel kapcsolatos a problémája? Hol keletkezett a probléma? Mikor történt? stb.)

b. Közöljük a vendéggel a panaszkezelés ügyintézésének menetét és az ügyintézés határidejét. Fontos, hogy ezeket tartsuk is be! Alapvető szabály, hogy inkább hosszabb határidőt szabjunk az ügyintézésre, mint amennyi idő alatt megoldható az eset, mert a gyors intézkedéssel a vendég elégedettségét vívjuk ki!

c. Igyekezzünk a vendégpanaszt úgy kezelni, hogy lehetőleg a ház többi vendége ne lássa! Törekedjünk, hogy a panaszos nyugodt körülmények között mondja el észrevételét! Lehetőség szerint éreztessük a vendéggel, hogy érte vagyunk!

d. Alapvető követelmény, hogy az intézkedéssel elégedett legyen a vendég!

e. Együttérzést és sajnálatot kell tanúsítani a vendég felé, de csupán a vendég rossz hangulata miatt. Fontos, hogy amíg nem ismerjük a kifogás tényleges tartalmát, ne kérjünk elnézést!

f. Amennyiben valós kifogás történt, azonnal kérjük a szálloda nevében elnézést a vendégtől! A bocsánatkérés legyen hiteles és őszinte, ne csak verbálisan fejezzük ki ezt, hanem nonverbális eszközeinkkel (testbeszéd) is! Ugyanis a formális elnézésekérés udvariatlan és bántó.

g. A panaszkezelés folyamata alatt a vendéget informálni kell tárgyyszerűen!

h. A panasz intézkedése soha sem történhet a vendég előtt, mindig diszkréten dolgozzunk!

i. A vendéget végig kell hallgatni, amíg nem közli teljes körűen a problémáját, eközben várhatóan csillapodik a dühe is. Fontos, hogy a panaszos vendég közlését jegyzeteljük, ezzel is kifejezzük a reklamáció fontosságát!

j. A megismert eset alapján fel kell mérni a következőket:

- Jogosultak vagyunk-e panasz intézésére?
- Van-e a panasz intézéséhez hatáskörünk?
- Mennyi időbe telik a panasz kezelése?
- Milyen eljárással oldható meg a probléma?

k. Foglaljuk össze tömören és lényegre törően az esetet, hogy biztosak legyünk abban, megértettük a pontos kifogást és a vendég érezze az odafigyelést. Kifejezetten fontos ez az ismétlés, nehogy valami félreértés legyen a két fél között.

l. A panaszkezelés során szabályszerűen, üzletileg korrekten kell eljárni!

- | | |
|--------|---------|
| 1..... | 7..... |
| 2..... | 8..... |
| 3..... | 9..... |
| 4..... | 10..... |
| 5..... | 11..... |
| 6..... | 12..... |

6. feladat

Milyen jogi lehetőségek vannak a panaszkezelés során? _____

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

7. feladat

Sorolja fel azokat a tartalmi elemeket, amelyeket célszerű jegyzőkönyv felvétele esetén rögzíteni! _____

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

8. feladat

Foglalja össze pár mondatban a Békéltető testület szerepét! _____

9. feladat

Soroljon fel a Vásárlók könyvének 4 jellemzőjét! _____

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

10. feladat

Milyen tudnivalók vannak a Vásárlók könyvével kapcsolatban? _____

11. feladat

Soroljon fel személyes kompetenciákat, amelyekkel egy szállodai portás illetve recepciós rendelkezzen ahhoz, hogy szakszerűen kezelje a vendégpanaszokat! _____

12. feladat

Fogalmazza meg, miért fontos a szállodáknak a vendégek panaszai!

13. feladat

Soroljon fel eszközöket, amelyekkel a szálloda megismerheti a vendégek véleményét, elégedettségét! _____

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

14. feladat

Kérem, oldja meg az alábbi tesztfeladatot, amely az egész tananyaggal kapcsolatban méri fel tudását, ismereteit! Az Ön által helyesnek tartott választ húzza alá!

1. A recepción kinek a feladata elsősorban a vendégpanaszok kezelése?

a. kasszás

b. portás

2. A közlés formája szerint a vendégpanaszokat az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

- a. szóbeli és írásbeli
 - b. szóbeli, elektronikus és írásbeli
3. Az írásban érkezett panaszra a szálloda köteles választ adni
- a. 30 napon belül írásban
 - b. 20 napon belül írásban
4. Melyik törvény szabályozza a panaszkezelést átfogóan?
- a. 1996. évi XVI. Törvény
 - b. 1997. évi CLV. Törvény
5. Mikor kezdett el Magyarországon a Békéltető testület működni?
- a. 1999
 - b. 2000
 - c. 2001
6. Mely szervezet mellett működik a Békéltető testület?
- a. gazdasági kamarák
 - b. helyi önkormányzat
 - c. helyi rendőrség
7. Mi kerülhet a Vásárlók könyvébe?
- a. a vendég panasza
 - b. a vendég panasza, észrevételei, javaslatai

8. A Vásárlók könyvében található panaszok megoldását hány évig ellenőrizhetik a hatóságok visszamenőleg?

- a. 2 évig
- b. 5 évig
- c. 10 évig

9. A Vásárlók könyvéből melyik példányt kell a vendégnek átadni?

- a. első
- b. második
- c. harmadik

10. Kihez fordulhat a portás segítségért a vendégpanaszok esetén?

- a. A szálloda igazgatójához
- b. Front Office Manager
- c. F & B Manager

11. Ki állítja össze és dolgozza fel a vendégkérdőívet?

- a. portás
- b. Front Office manager
- c. Marketing osztály munkatársai

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Fogalmazza meg, hogy mi a célja egy szállodának a mai kiélezett versenyhelyzetben?

A kiélezett versenyhelyzetben a szálloda célja a vendégek megtartása illetve új vendégek megszerzése. Ehhez hozzájárul az elégedett vendég is.

2. feladat

Egészítse ki az alábbi definíciót!

Apanasz..... olyan kérelem, amely egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá. A panasz ügyintézése mindig személyre szabottan történik.

3. feladat

Az elégedetlen vendég hogyan fejezheti ki elégedetlenségét?

a./ Kifogását a szálloda munkatársával nem közli: Ez az eset azért nem jó, mert így a panasz nem derül ki a házon belül. A vendég elégedetlenül távozik, és nem tetszését kifejezi úgy, hogy többet nem foglal ebben a szállodában szobát (szállodalánc esetén akár az egész láncra vonatkozóan) és negatív tapasztalatait megosztja ismerőseivel, barátaival, azaz negatív szájreklámot alkalmaz.

b./ Reklamál a szállodában: A reklamációt mindig pozitívan kell kezelni, mert a fenti eset nem következik be és az esetleges hibákra felhívja a figyelmet a szállodában. Ebben az esetben a szálloda alkalmazottján is múlik, hogy a vendég véleménye, érzelmei megváltoznak-e.

4. feladat

Hogyan tudná csoportosítani a vendégpanaszokat témájuk szerint? Írjon mindegyikhez egy-egy gyakorlati példát is!

a./ **Technikai illetve műszaki jellegű:** pl.: nem hűt a hűtő a szobában, elromlott a légkondicionáló berendezés, csöpög a csap, kényelmetlen az ágy, stb.

b./ **Szolgáltatáshoz kapcsolódó:** nyitvatartási idő nincs betartva, nem megfelelő minőségű szolgáltatásnyújtás, stb.

c./ **Személlyel kapcsolatos kifogás:** a szálloda valamelyik dolgozójának nem megfelelő viselkedése, stb.

5. feladat

Állítsa sorrendbe a panaszkezelés szabályait!

a. Törekedni kell arra, hogy a vendég a lényegre vonatkozó információkat adjon, amelyet nyitott kérdésekkel tudjuk befolyásolni. (Mi történt? Kivel kapcsolatos a problémája? Hol keletkezett a probléma? Mikor történt? stb.)

b. Közöljük a vendéggel a panaszkezelés ügyintézésének menetét és az ügyintézés határidejét. Fontos, hogy ezeket tartsuk is be! Alapvető szabály, hogy inkább hosszabb határidőt szabjunk az ügyintézésre, mint amennyi idő alatt megoldható az eset, mert a gyors intézkedéssel a vendég elégedettségét vívjuk ki!

c. Igyekezzünk a vendégpanaszt úgy kezelni, hogy lehetőleg a ház többi vendége ne lássa! Törekedjünk, hogy a panaszos nyugodt körülmények között mondja el észrevételét! Lehetőség szerint éreztessük a vendéggel, hogy érte vagyunk!

d. Alapvető követelmény, hogy az intézkedéssel elégedett legyen a vendég!

e. Együttérzést és sajnálatot kell tanúsítani a vendég felé, de csupán a vendég rossz hangulata miatt. Fontos, hogy amíg nem ismerjük a kifogás tényleges tartalmát, ne kérjünk elnézést!

f. Amennyiben valós kifogás történt, azonnal kérjük a szálloda nevében elnézést a vendégtől! A bocsánatkérés legyen hiteles és őszinte, ne csak verbálisan fejezzük ki ezt, hanem nonverbális eszközeinkkel (testbeszéd) is! Ugyanis a formális elnézésekérés udvariatlan és bántó.

g. A panaszkezelés folyamata alatt a vendéget informálni kell tárgyyszerűen!

h. A panasz intézkedése soha sem történhet a vendég előtt, mindig diszkréten dolgozzunk!

i. A vendéget végig kell hallgatni, amíg nem közli teljes körűen a problémáját, eközben várhatóan csillapodik a dühe is. Fontos, hogy a panaszos vendég közlését jegyzeteljük, ezzel is kifejezzük a reklamáció fontosságát!

j. A megismert eset alapján fel kell mérni a következőket:

- Jogosultak vagyunk-e panasz intézésére?
- Van-e a panasz intézéséhez hatáskörünk?
- Mennyi időbe telik a panasz kezelése?
- Milyen eljárással oldható meg a probléma?

k. Foglaljuk össze tömören és lényegre törően az esetet, hogy biztosak legyünk abban, megértettük a pontos kifogást és a vendég érezze az odafigyelést. Kifejezetten fontos ez az ismétlés, nehogy valami félreértés legyen a két fél között.

l. A panaszkezelés során szabályszerűen, üzletileg korrekten kell eljárni!

1	g	7	j
2	e	8	h
3	a	9	b
4	i	10	c
5	k	11	l
6	d	12	f

6. feladat

Milyen jogi lehetőségek vannak a panaszkezelés során?

1. Jegyzőkönyvet vehetnek fel

2. Fordulhatnak a Békéltető testülethez
3. A vendég a Vásárlók könyvébe írhatja panaszát
4. Tanácsért, tájékoztatásért fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz
5. Végző esetben fordulhatnak bírósághoz.

7. feladat

Sorolja fel azokat a tartalmi elemeket, amelyeket célszerű jegyzőkönyv felvétele esetén rögzíteni!

1. Panasztevő neve, adatai
2. A panasz tárgya
3. Munkatársak észrevételei, megjegyzései
4. Megtett intézkedések, ha volt ilyen
5. A vendég által érvényesíteni kívánt igényt
6. Aláírások
7. Dátum

8. feladat

Foglalja össze pár mondatban a Békéltető testület szerepét!

A Békéltető testületek fogyasztói vitarendező fórumok. Kialakításuk célja a hosszadalmas, költséges hatósági, bírósági fogyasztói jogviták gyors és költséghatékony rendezésének megkísérlése, bíróságon kívüli eljárás keretében.

9. feladat

Soroljon fel a Vásárlók könyvének 4 jellemzőjét!

1. A/4-es méretű nyomtatott füzet
2. Fedőlapjára megnevezése és a hozzá tartozó törvény bekezdései kerültek
3. A könyvet a helyileg illetékes jegyző hitelesíti (nemzeti színű fonallal átkötve, lepecsételve és a jegyző által aláírva)
4. A nyomtatvány 20, sorszámozott, hárompéldányos oldalból áll

10. feladat

Milyen tudnivalók vannak a Vásárlók könyvével kapcsolatban?

- A Vásárlók könyvét jól látható és a vendég által elérhető helyre kell kitenni.

- A Vásárlók könyve mellé tollat is kötelező biztosítani

- A vendéget megakadályozni illetve befolyásolni abban, hogy írjon a könyvbe, tilos
- A vendég bejegyzéséből a 2. példányát kell a vendég számára átadni
- A vendég által tett bejegyzést érdemben meg kell vizsgálni és az intézkedésről a vendéget tájékoztatni kell
- A Vásárlók könyvét 2 évre visszamenőleg ellenőrizhetik (jegyző, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és felügyelőségek)

11. feladat

Soroljon fel személyes kompetenciákat, amelyekkel egy szállodai portás illetve recepciós rendelkezzen ahhoz, hogy szakszerűen kezelje a vendégpanaszokat!

- Jó kommunikációs készség
- Jó konfliktuskezelő képesség
- Jó emberismeret
- Empátia
- Udvariasság
- Szabálykövetés
- Nyugodt, higgadt viselkedés

- Türelem

12. feladat

Fogalmazza meg, miért fontos a szállodáknak a vendégek panasza!

A szállodák felismerték a vendégpanaszok jelentőségét, ezért számos eszközt fejlesztettek ki annak kezelésére illetve feltérképezésére. Hiszen nemcsak kezelni kell tudni ezeket az eseteket, hanem érdemes elejét venni az ilyen problémáknak. Cél, hogy a szállodák minél jobban megismerjék a vendégek véleményét és ezáltal felismerjék a hibákat a szálloda működtetésében és törekedjenek ezek kiküszöbölésére, hiszen minden szállodának lét kérdése, hogy a vendég igényeit minél szélesebb körben ki tudja elégíteni.

13. feladat

Soroljon fel eszközöket, amelyekkel a szálloda megismerheti a vendégek véleményét, elégedettségét!

1. Vendéglégedettségi kérdőív
2. Vendégekönyv
3. Szálloda weboldalán lévő vendégoldal
4. Guest relations munkakör betöltése
5. Mystery shopping alkalmazása

14. feladat

Kérem, oldja meg az alábbi tesztfeladatot, amely az egész tananyaggal kapcsolatban méri fel tudását, ismereteit! Az Ön által helyesnek tartott választ húzza alá!

1. A recepción kinek a feladata elsősorban a vendégpanaszok kezelése?

a. kasszás

b. portás

2. A közlés formája szerint a vendégpanaszokat az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

a. szóbeli és írásbeli

b. szóbeli, elektronikus és írásbeli

3. Az írásban érkezett panaszra a szálloda köteles választ adni

a. 30 napon belül írásban

b. 20 napon belül írásban

4. Melyik törvény szabályozza a panaszkezelést átfogóan?

a. 1996. évi XVI. Törvény

b. 1997. évi CLV. Törvény

5. Mikor kezdett el Magyarországon a Békéltető testület működni?

a. 1999

b. 2000

c. 2001

6. Mely szervezet mellett működik a Békéltető testület?

a. gazdasági kamarák

b. helyi önkormányzat

c. helyi rendőrség

7. Mi kerülhet a Vásárlók könyvébe?

a. a vendég panasza

b. a vendég panasza, észrevételei, javaslatai

8. A Vásárlók könyvében található panaszok megoldását hány évig ellenőrizhetik a hatóságok visszamenőleg?

a. 2 évig

b. 5 évig

c. 10 évig

9. A Vásárlók könyvből melyik példányt kell a vendégnek átadni?

a. első

b. második

c. harmadik

10. Kihez fordulhat a portás segítségért a vendégpanaszok esetén?

a. A szálloda igazgatójához

b. Front Office Manager

c. F & B Manager

11. Ki állítja össze és dolgozza fel a vendégkérdőívet?

a. portás

b. Front Office manager

c. Marketing osztály munkatársai

A tesztfeladat értékelése:

Minden jó válasz 1 pontot ér, így az elérhető maximum pontszám 11.

0-6 pont között (51% alatt) még gyakorolni kell

7-8 pont között (51-71 %között) közepes eredmény

9-11 pont között (71 % felett) jó illetve kiváló

A feladatokat szakmai szempontból jónak tartom, tartalmukkal egyetértek

MUNKANYELVI

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Hutiray Judit: Utazási irodai (pultos) ügyintézői ismeretek

Jávor Júlia: szállodai ismeretek

Hutiray Judit: Utazási irodai (pultos) ügyintézői ismeretek

www.fhv.hu

talán bővíteném még egy-két szakmai irodalommal

MUNKANYELVI

A(z) 1447-06 modul 005-ös szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
52 812 01 0000 00 00	Hostess
54 812 01 1000 00 00	Idegvezető
54 812 03 0000 00 00	Szállodai portás, recepció
54 812 02 0010 54 01	Protokollügyintéző
54 812 02 0010 54 02	Utazásügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
20 óra

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató