

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Issue Date: 01.07.2023

ΣΥΝΟΨΗ

1. Όλο το προσωπικό θα πρέπει να ενθαρρύνει ενεργά τους επισκέπτες και άλλους πελάτες να καταχωρίσουν τα παράπονα ή τα επαινέσουν επίσημα το ADAMA, χρησιμοποιώντας τη φόρμα παραπόνων ή μιλώντας στην ομάδα υποστήριξης των επισκεπτών.
2. Όπου κρίνεται απαραίτητο, το προσωπικό θα πρέπει να βοηθήσει τους επισκέπτες εμπιστευτικά να συμπληρώσουν τη φόρμα παραπόνων ή, όπου ο επισκέπτης συναινεί, να καταγράψει τη διαμαρτυρία.
3. Όλο το προσωπικό θα πρέπει να θεωρεί τα παράπονα ως ευκαιρία για τη βελτίωση των υπηρεσιών.
4. Όλο το προσωπικό θα πρέπει να ανταποκρίνεται θετικά στις διαμαρτυρίες, χωρίς αμυντικότητα ή προσωπική εχθρότητα. Όλες οι διαμαρτυρίες αφορούν το κατάλυμα.
5. Όλες οι διαμαρτυρίες θα εξεταστούν εκ βάθρων από τον αρμόδιο διευθυντή. Όλο το προσωπικό πρέπει να συνεργάζεται πλήρως και άμεσα με τη διαδικασία έρευνας.
6. Ο διευθυντής θα κρατάει τον καταγγέλοντα ενήμερο καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας έρευνας.
7. Θα γίνει πλήρης απάντηση στην καταγγελία εντός δέκα εργάσιμων ημερών από την υποβολή της καταγγελίας.

ΣΚΟΠΟΣ

Το ADAMA ΜΥΚΟΝΟΣ αναγνωρίζει ότι οι πελάτες της έχουν το δικαίωμα να απαιτούν την υψηλότερη δυνατή ποιότητα υπηρεσίας. Αυτή η διαδικασία σχεδιάστηκε για να εξασφαλίσει ότι η ADAMA ανταποκρίνεται θετικά στις καταγγελίες για να προστατεύσει και να προάγει τα συμφέροντα του επισκέπτη και χρησιμοποιεί τις καταγγελίες για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Η διαδικασία ισχύει για όλους τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των χρηστών υπηρεσιών, των χρηματοδοτών, των εξωτερικών φορέων, κλπ.

Το προσωπικό δεν πρέπει να χρησιμοποιεί τη Διαδικασία Παραπόνων για να υποβάλει παράπονα κατά του εργοδότη του. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το προσωπικό πρέπει να χρησιμοποιεί τη Διαδικασία Παραπόνων του Προσωπικού.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

- Να αναγνωρίζεται η ύπαρξη καταγγελιών εντός τριών εργάσιμων ημερών.
- Να παρέχεται πλήρης απάντηση σε καταγγελίες εντός 10 εργάσιμων ημερών.
- Ο Γενικός Διευθυντής θα συγκεντρώνει ανεπίσημα τις καταγγελίες των πελατών ετησίως για να παρουσιάσει τις τάσεις στο προσωπικό, τους διαχειριστές και τους πελάτες. Αυτή η έκθεση θα αναφέρεται επίσης στη λειτουργία αυτής της διαδικασίας.

ΟΡΙΣΜΟΙ

Μια καταγγελία είναι όταν ένας χρήστης υπηρεσίας ή μια εξωτερική υπηρεσία νιώθει ότι το ADAMA ΜΥΚΟΝΟΣ τους παρείχε κακή υπηρεσία ή τους μεταχειρίστηκε δικαίως. Κάθε πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει τη διαδικασία καταγγελιών όταν νιώθει ότι έχει μια δυσφορία σχετικά με τις υπηρεσίες, τα πρότυπα ή το προσωπικό της ADAMA.

Ένας έπαινος είναι όταν ένας χρήστης υπηρεσίας ή μια εξωτερική υπηρεσία επιθυμεί να επαινέσει ένα πτυχίο της δραστηριότητας του ADAMA ΜΥΚΟΝΟΣ. Οποιοσδήποτε πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει τη διαδικασία καταγγελιών για να καταγράψει και να αναγνωρίσει αυτό.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

- Ολόκληρο το προσωπικό έχει την ευθύνη να βοηθά τους πελάτες να συμπληρώσουν τη φόρμα καταγγελιών ή τη φόρμα αποζημίωσης.
- Ο Γενικός Διευθυντής έχει την ευθύνη να λαμβάνει καταγγελίες και επαίνους και να τους προωθεί στον κατάλληλο διευθυντή.
- Οι διευθυντές έχουν την ευθύνη να ερευνούν τις καταγγελίες που τους προωθούνται από τον Γενικό Διευθυντή, να εντοπίζουν προτεινόμενες αλλαγές στην πρακτική και να εκτελούν τέτοιες αλλαγές.
- Ο Γενικός Διευθυντής είναι υπεύθυνος για τη σύνταξη εκθέσεων καταγγελιών, την παρακολούθηση των τάσεων και την πραγματοποίηση αλλαγών στην πρακτική.

ΑΡΧΕΣ

Το ADAMA ΜΥΚΟΝΟΣ καλωσορίζει τα παράπονα ως ένα χρήσιμο εργαλείο για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών της.

Γενικά, θα υποθέτουμε ότι ο πελάτης μας παρέχει ακριβείς πληροφορίες εκτός αν υπάρχουν αντικειμενικά στοιχεία που αναιρούν αυτήν την υπόθεση. Εάν διαφωνούμε με έναν πελάτη σχετικά με γεγονότα και ερμηνείες, θα προσπαθήσουμε να επιτύχουμε συμφωνία μαζί τους, αν και η τελική απόφαση πρέπει να βασίζεται σε εμάς.

Τα παράπονα αφορούν το ADAMA και τη λειτουργία των πολιτικών, διαδικασιών και οδηγιών του, συνεπώς:

- Θα αντιμετωπίζουμε πάντα τα παράπονα με επαγγελματισμό, χωρίς προσωπικές αντιπαραθέσεις, εχθρότητα ή αμυντική στάση.
- Θα δεχόμαστε την ευθύνη για τα παράπονα των πελατών ως εταιρεία - δεν θα προσπαθήσουμε να επιρρίψουμε την ευθύνη σε μεμονωμένα άτομα.

ΠΩΣ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΚΑΤΑΓΓΕΙΛΟΥΝ Ή ΝΑ ΔΙΑΤΥΠΩΣΟΥΝ ΠΑΡΑΠΟΝΟ;

Υπάρχει μια φόρμα παραπόνων που παρέχει στους πελάτες τη δυνατότητα να υποβάλουν παράπονα σχετικά με το ξενοδοχείο. Αυτή η φόρμα είναι διαθέσιμη στην ρεσεψιόν.

Όλοι οι πελάτες πρέπει να ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν αυτές τις φόρμες για την καταγραφή παραπόνων, καθώς αποτελούν τον καλύτερο τρόπο για την παρακολούθηση αυτών των ζητημάτων και τη χρήση τους για τη βελτίωση των υπηρεσιών.

Σε περιπτώσεις όπου οι πελάτες δεν μπορούν να συμπληρώσουν αυτή την φόρμα για οποιονδήποτε λόγο, ένα μέλος του προσωπικού πρέπει να συμπληρώσει τη φόρμα εξ ονόματός τους, εξασφαλίζοντας ότι υπογράφεται από τον πελάτη, ή όπου ο πελάτης συμφωνεί, να καταγραφεί η καταγγελία σε ηχητική μορφή. Όπου ένας πελάτης ζητά βοήθεια για την υποβολή ενός παραπόνου, το προσωπικό πρέπει να τους βοηθήσει να συμπληρώσει τη σχετική φόρμα αμέσως ή τουλάχιστον εντός μιας εβδομάδας από τη στιγμή που έγινε ο αίτημα.

Όταν το προσωπικό βοηθά τους πελάτες να συμπληρώσουν αυτές τις φόρμες, πρέπει να δίνουν ειλικρινή ανατροφοδότηση αν η καταγγελία τους βρίσκεται εκτός των ορίων των πολιτικών μας. Φυσικά, αν επιμένουν να υποβάλουν το αίτημα ή το παράπονό τους, πρέπει να τους βοηθηθεί να το πράξουν.

Οι εξωτερικοί φορείς πρέπει να προσκληθούν να χρησιμοποιήσουν τη φόρμα παραπόνων και αυτή η φόρμα πρέπει να τους δοθεί αφότου υπογράφονται οι συμβάσεις ή επιτευχθούν συμφωνίες επιπέδου υπηρεσίας. Ωστόσο, είναι πιο πιθανό οι εξωτερικοί φορείς να τηλεφωνούν σε μέλη του προσωπικού για παράπονα, και τα μέλη του προσωπικού μπορούν να συμπληρώσουν τη φόρμα εξ ονόματός τους μέσω τηλεφώνου. Η ανάγκη για υπογραφή μπορεί να παραλείπεται αν το μέλος του προσωπικού δεν βρίσκεται αντιμέτωπο με τον πελάτη από κοντά, εκτός αν πρόκειται για μια πολύ σοβαρή καταγγελία.

ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα παράπονα και οι έπαινοι πρέπει να αναγνωρίζονται ως πολύ χρήσιμα για τη βελτίωση των υπηρεσιών μας, ειδικά για τη βελτίωσή τους όπως τις αντιλαμβάνονται οι πελάτες. Οι καταγγελίες πρέπει να υποδέχονται και να χρησιμοποιούνται ως αληθινό εργαλείο για τη βελτίωση της υπηρεσίας.

Το προσωπικό πρέπει να χρησιμοποιεί τη διακριτική του κρίση όταν συζητά με τους πελάτες μας το ενδεχόμενο να καταγγείλουν μια προβληματική κατάσταση. Ορισμένοι πελάτες μπορεί να είναι αρνητικοί για το να καταγγείλουν και δεν πρέπει να νιώθουν υποχρεωμένοι να καταγγείλουν χωρίς λόγο.

Επίσης, το προσωπικό δεν πρέπει να εκμεταλλεύεται τις καταγγελίες των πελατών για τα δικά του συμφέροντα. Υπάρχουν σαφείς μηχανισμοί για το προσωπικό για να καταγγείλει ανησυχίες σχετικά με τη δουλειά τους ή την υπηρεσία που παρέχεται στους πελάτες.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- Όλες οι φόρμες καταγγελιών και αξιώσεων πρέπει να παραδίδονται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος θα τις καταγράψει στη βάση δεδομένων των καταγγελιών των πελατών. Στη συνέχεια, ο Διευθύνων Σύμβουλος θα προωθήσει αμέσως την καταγγελία στον αντίστοιχο διευθυντή για έρευνα. Αν αφορά έναν διευθυντή, η καταγγελία θα ερευνηθεί από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.
- Ο υπεύθυνος διευθυντής θα τηλεφωνήσει, όπου είναι δυνατό, και θα στείλει γραπτά στον πελάτη εντός 5 εργάσιμων ημερών για να επιβεβαιώσει την καταγγελία ή την αξίωση και, αν είναι απαραίτητο, να διευκρινίσει το περιεχόμενο της καταγγελίας. Ένα αντίγραφο οποιασδήποτε αλληλογραφίας ή σημειώσεων τηλεφωνικών κλήσεων πρέπει να διατηρηθεί και να καταγραφεί στη βάση δεδομένων.
- Ο υπεύθυνος διευθυντής θα ερευνησει τότε την καταγγελία ή την αξίωση. Η λέξη των πελατών πρέπει να ληφθεί ως αυτονόητη εκτός αν υπάρχουν ισχυρά στοιχεία που αναιρούν αυτό το γεγονός. Ενώ πρέπει να διατηρηθεί η φυσική δικαιοσύνη, αυτή πρέπει να ισορροπηθεί με την έχουμε ένα μακρόχρονη διαδικασία έρευνας.
- Ο υπεύθυνος διευθυντής πρέπει να προσεγγίσει την έρευνα ως μια ευκαιρία βελτίωσης της ποιότητας. Ο υπεύθυνος διευθυντής πρέπει να δρα ως εκπρόσωπος του πελάτη, ελέγχοντας τις ενέργειες και τις αποφάσεις για να δει αν το ADAMA MYKONOS διατήρησε τα καλύτερα συμφέροντα του πελάτη στην υψηλότερη θέση και εάν δεν κατάφερε να εξυπηρετήσει τα συμφέροντα του πελάτη και να ικανοποιήσει τις λογικές του προσδοκίες. Τίποτα δεν πρέπει να λαμβάνεται ως δεδομένο ή με πίστη.
- Ο υπεύθυνος διευθυντής θα απαντήσει πλήρως γραπτώς εντός 10 εργάσιμων ημερών.
- Αν υπάρχει καθυστέρηση σε αυτό το χρονικό πλαίσιο, ο διευθυντής που διερευνά το θέμα θα ενημερώσει τον καταγγέλλοντα για το αναμενόμενο χρονικό πλαίσιο και θα τον κρατήσει ενήμερο.
- Η πλήρης απάντηση στην καταγγελία πιθανόν να περιλαμβάνει μερικές προτάσεις για αλλαγές στην πρακτική και την πολιτική. Ο υπεύθυνος διευθυντής πρέπει να διασφαλίσει ότι αυτές οι προτάσεις συζητούνται πλήρως με τους συναδέλφους που πρέπει να τις εφαρμόσουν και να αντανakλώνονται στην τεκμηρίωση. Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να περιμένει να δει τις προτάσεις να εφαρμόζονται ομαλά.
- Οι λεπτομέρειες του αποτελέσματος πρέπει να καταγράφονται στη βάση δεδομένων των καταγγελιών των πελατών. Όλα τα έγγραφα πρέπει να διατηρούνται και να προστίθενται στο φάκελο Καταγγελιών των Πελατών.