

## **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

Το Messonghi Beach Hotel έχει θέσει ως στόχο του τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης που παρέχει στους πελάτες του. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων είναι θεμελιώδης για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και αποτελεί ουσιαστικό μηχανισμό για ανατροφοδότηση από τους πελάτες του με σκοπό τον εντοπισμό αδυναμιών στις πολιτικές και διαδικασίες.

Για το σκοπό αυτό το ξενοδοχείο έχει καθιερώσει και αναπτύξει Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και έχει ορίσει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον τρόπο που θα διαχειρίζεται τα παράπονα που λαμβάνει.

### **Δήλωση Πολιτικής**

Το Messonghi Beach Hotel μέσω αυτής της πολιτικής δεσμεύεται ότι η διαχείριση των παραπόνων θα είναι άμεση και δίκαιη διασφαλίζοντας ότι:

- Το παράπονο θα μελετηθεί σε βάθος και με λεπτούς χειρισμούς
- Θα είναι δίκαιη τόσο προς τους πελάτες όσο και προς οποιοδήποτε άτομο του εργατικού δυναμικού στο οποίο πιθανόν να γίνεται αναφορά στο παράπονο.
- Η πολιτική είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα του, [www.messonghibeach.gr](http://www.messonghibeach.gr).
- Θα τηρείται πάντα η προστασία προσωπικών δεδομένων όπως αυτή καθορίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το σχετικό Νόμο.
- Τα παράπονα συλλέγονται από τις Reception, παραδίδονται στην Προϊσταμένη Υποδοχής η οποία τα ταξινομεί και προβαίνει σε ένα πρώτο σχολιασμό περί των θεμάτων αρμοδιότητος της. Κατόπιν παραδίδονται στη Γενική Διεύθυνση η οποία κάνει την επιμέρους συζήτηση, σχολιασμό και follow up με τον προϊστάμενο εκάστου τμήματος που αναφέρεται στο σχόλιο με στόχο να προβαίνουν σε διορθωτικές κινήσεις για την πρόληψη και αποφυγή επαναλαμβανομένου ίδιου σχολίου.

- Τα άτομα που αναφέρονται στο παράπονο ή τα υπεύθυνα άτομα για διαχείριση παραπόνων δεν θα συμμετέχουν σε διερεύνηση του παραπόνου αν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων.
- Το Προσωπικό του ξενοδοχείου θα εκπαιδεύεται συνεχώς και θα έχει άμεση πρόσβαση στην πολιτική διαχείρισης των παραπόνων, με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση τους.
- Η Διεύθυνση, και το εργατικό δυναμικό του ξενοδοχείου αναγνωρίζουν το δικαίωμα όλων για υποβολή παραπόνου και είναι προσηλωμένοι στο στόχο για δίκαιη και αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων που πιθανόν προκύψουν από τις υπηρεσίες που προσφέρει.

### **Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων**

- Οποιοσδήποτε πελάτης του ξενοδοχείου μπορεί ανά πάσα στιγμή να υποβάλλει παράπονο συμπληρώνοντας την έντυπη φόρμα δήλωσης παραπόνου που βρίσκεται σε εμφανές σημείο στις Reception του ξενοδοχείου.
- Σε περίπτωση που κάποιος πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος με κάποια από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, μπορεί να απευθυνθεί στις Reception του ξενοδοχείου. Στόχος είναι να δοθεί μια λύση άμεσα και σε πρώτο χρόνο έτσι ώστε να διασφαλιστεί μια άριστη εμπειρία διαμονής, πριν την αναχώρηση του πελάτη.
- Αν κάποιος πελάτης θεωρήσει ότι είναι απαραίτητη η περαιτέρω εξέταση του θέματος του , θα πρέπει να αποταθεί γραπτώς (με ηλεκτρονικό μήνυμα) και να υποβάλλει επίσημο παράπονο στην διεύθυνση [info@messonghibeach.gr](mailto:info@messonghibeach.gr), με στόχο να διερευνηθεί ανεξάρτητα το θέμα.
- Οι πελάτες παρακαλούνται να αναγράφουν τα στοιχεία της κράτησής (ή του πρακτορείου) και τα στοιχεία επικοινωνίας τους, να περιγράφουν με σαφήνεια το παράπονο τους και να είναι συγκεκριμένοι αναφορικά με τους λόγους για τους οποίους υποβάλλουν παράπονο. Αν η απάντηση στο επίσημο παράπονο τους δεν είναι εφικτό να δοθεί άμεσα, τότε αυτό θα διερευνάται εντός 15 εργάσιμων ημερών και θα τους αποστέλλεται άμεσα

η απάντηση. Στην επιστολή θα αναφέρονται, εκτός από τις επιπρόσθετες πληροφορίες που πιθανόν να χρειαστούν, τις ενέργειες στις οποίες έχει ήδη προβεί το ξενοδοχείο και τις ενέργειες που πρόκειται να γίνουν για την ολοκλήρωση της διερεύνησης, ώστε η ενημέρωση τους να είναι πλήρης. Κατά τη διάρκεια διερεύνησης του παραπόνου τους έχουν κάθε δικαίωμα να ζητάνε ενημέρωση για την πορεία εξέλιξης του, επικοινωνώντας με το ξενοδοχείο.