

Πολιτική διαχείρισης παραπόνων πελατών

Το The RANCH ακολουθεί συγκεκριμένη διαδικασία σε περίπτωση παραπόνων των πελατών του:

1. Ποιος μπορεί να υποβάλει παράπονο:

Οποιοδήποτε παράπονο μπορεί να υποβληθεί από κάθε πελάτη του The RANCH .

2. Το πρώτο σημείο επαφής:

Σε περίπτωση που δεν είστε ικανοποιημένοι με κάποια από τις υπηρεσίες που προσφέρουμε, θα πρέπει να ενημερώσετε τον υπάλληλο που έχει βάρδια στη Reception του The RANCH . Με αυτό τον τρόπο θα προσπαθήσουμε να δώσουμε μια λύση άμεσα με στόχο να διασφαλίσουμε για εσάς μια άριστη παροχή υπηρεσίας στο χώρο μας .

3. Στάδια υποβολής παραπόνου

Αν κρίνετε πως είναι απαραίτητο να εξεταστεί περαιτέρω το παράπονό σας, θα πρέπει να υποβάλετε γραπτό μήνυμα μέσω της σχετικής φόρμας της ιστοσελίδας μας με στόχο να διερευνηθεί το θέμα.

Το χειρισμό αναλαμβάνει ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Πελατών.

Για την ολοκληρωμένη συμπλήρωση της φόρμας θα θέλαμε:

- τα στοιχεία της κράτησής σας και επικοινωνίας σας
- σαφή περιγραφή του παραπόνου σας
- τους λόγους για τους οποίους υποβάλλετε παράπονο
- τις προσδοκίες σας σχετικά με την επίλυση του προβλήματος

4. Διεκπεραίωσης παραπόνου

1. Αναλύεται το παράπονο ή η παρατήρηση, σχηματίζεται πλήρης εικόνα για την περίπτωση και αναζητούνται τρόποι για την επίλυση του προβλήματος, με τρόπο που να ικανοποιείται ο πελάτης.

2. Εάν από την ανάλυση του παραπόνου, φανεί ότι υπάρχει μεγάλη έκταση προβλήματος, ακολουθεί η εφαρμογή κατάλληλων Διορθωτικών Ενεργειών.

3. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Πελατών εξετάζει τα παράπονα των πελατών και τις ενέργειες του The RANCH για την επίλυσή τους και ενημερώνει σχετικά τη Διοίκηση για την επεξεργασία των παραπόνων των πελατών.

Κάθε φορά που υπάρχει παράπονο πελάτη, σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του The RANCH , καταγράφεται αυτό στο Έντυπο «Έντυπο Καταγραφής Παραπόνου», το οποίο αρχειοθετείται σε ειδικό φάκελο.