

Helyzetfordító esettanulmány :

Rossz minőségű szállás, nem az van a képen ami a valóságban ??

SZALLAS.HU

MEZEY ENIKŐ - OPERÁCIÓS VEZETŐ

Mit nem élhet át az ügyfél? Moderáld a fogyasztód emlékeit

Cél: Egy termék eladása ne egy folyamat végét, hanem egy hosszan tartó kapcsolat kezdetét jelentse, sok-sok újravásárlással.

Mit vár az vendég?

- Gyorsaság
- Segítőkézség
- Professionalitás
- Őszinteség
- Rugalmasság



Szallas.hu



Úgy is
lett!

(C) 2007 DAVID HERREMAN



TOP
1

Apartmani Tomic Opatija

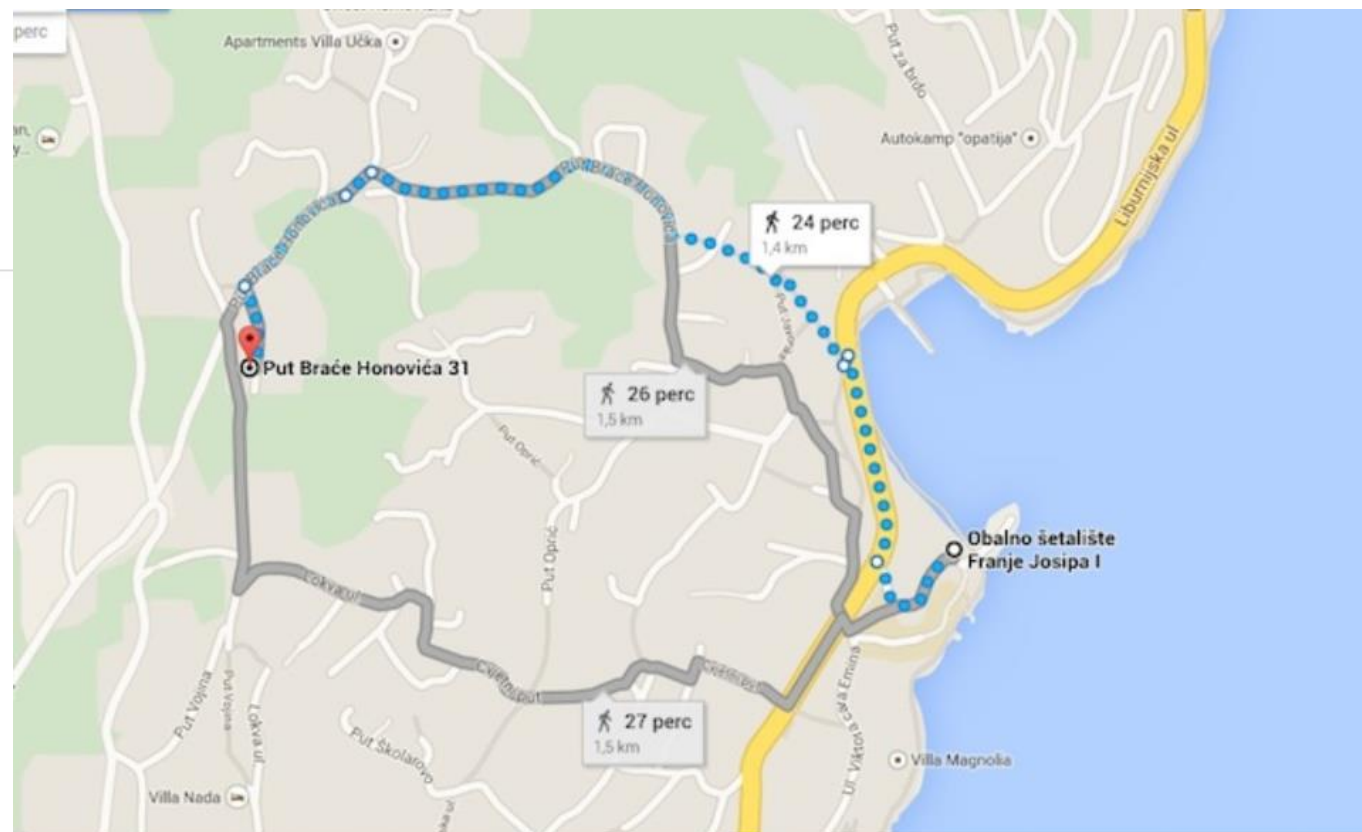
📍 Térkép, Betonos strand 200 m, Sziklás strand 200 m,

Ideális helyszín lehet egy ideális horvátországi nyaraláshoz, pihenéshez ... [Teljes leírás](#)



✓ **Pároknak is ideális**

Összehasonlítom



Opatija helyett Opric



Opatija helyett Opric, Gesztenyés Kas helyett Miko Apartman, de majdnem sikerült! **FRISSÜLT! 2x!**

4. Milyen kárpótlást várhat a panaszos?

A Szallas.hu-nál mindig azon dolgozunk, hogy ilyen csalódás soha ne érje foglalóinkat. Az idei évben több mint 200 000 foglalás esetében ezt sikeresen meg is tudtuk tenni. A számosság persze nem mentség, hiszen egyetlen ilyen esetnek sem szabadna bekövetkezni, ezért tekintettel a rendkívüli helyzetre, a vendég számára a nyaralásra vonatkozóan teljes kártalanítást, illetve egy belföldi nyaralást kínáltunk fel.

Amennyiben bármilyen kérdése lenne kérem keressen bizalommal.

Köszönettel

Szigetvári József | ügyvezető
Szallas.hu

Akadálymentes? Kié a felelősség?

- ☐ Gyógymedence (9)
- ☐ Kneipp taposómedence (2)
- ☐ Gőzfürdő (3)
- ☐ Szolárium (9)
- ☐ Infraszauna (24)
- ☐ Finn szauna (37)
- ☐ Masszázs (23)

^ Helyszín jellemzői

- ☒ Akadálymentes (102)
- ☐ Légkondicionálás (76)
- ☐ Saját parkoló (99)
- ☐ WIFI (92)



Kedves Mezey Enikő!

BOLDOG ÚJ ÉVET KÍVÁNOK/ KÍVÁNUNK!
Magasan szárnyaló tisztelettel kérem elnézését, hogy eddig nem jelentkeztem és írtam....

Összegezve eme négy napot itt tényleg akadálymentesen és pihent fáradtsággal tölthettük el napjainkat!
Told a cuccot oldalon keresztül küldtem pár fotót, videót amit ígértem, természetesen csak az Ön részére! 😊
Idén is tuti megyünk pihenni, ha van, kedve párjával csatlakozzanak hozzánk!

Köszönjük Enikő! 😊

Leggyakoribb hibák:

- Magyarázkodás
- Bizonytalanság
- Inkompetencia
- Áthárítás
- Kioktatás
- Vitatkozás
- Pattogtatás
- Több kézből ellentétes információ



Nyíltan kezeljük a problémákat

Nyíltan kezeljük a problémákat hiszen minden vezetőnk elérhetősége **kint van az Impresszumon**



Szigetvári József

Vezérigazgató

+36 70 331 9007

jozsef.szigetvari@szallas.hu



Varga Tamás

Termékfejlesztési vezető

+36 30 506 2548

tamas.varga@szallas.hu



Nagy Katalin

Gazdasági vezető

+36 30 340 29 95

katalin.nagy@szallas.hu

Vállaljuk a felelősséget

Legyél őszinte, vállald önmagad !

Rögtön figyeljünk a problémára! Keressük a megoldást

Személyességre törekszünk!

Valós embert teszünk a probléma mögé

Köszönjük a figyelmet!



Balhé és megoldás!

- ✓ Értesülünk a problémáról
- ✓ Azonnal reagálunk
- ✓ Közvetlenül és minden közösségi csatornán
- ✓ Nem csak ott kommunikáljuk az információt ahol az terjedt
- ✓ Kommunikáljuk, hogy mi volt a gond és mi lett a megoldás!

