

KUNDENBESCHWERDEMANAGEMENTSYSTEM:

Allgemein

Das Anavasi Hotel ist bestrebt, die seinen Kunden angebotenen Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern. Ein wirksames Beschwerdemanagement ist eine Voraussetzung für die Bereitstellung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen und eine wesentliche Datenquelle zur Identifizierung von Schwachstellen in Richtlinien und Verfahren.

Grundsatzklärung

Das Ascension Hotel verpflichtet sich durch diese Richtlinie, dass die Bearbeitung von Beschwerden unverzüglich und fair erfolgt, um sicherzustellen, dass:

Die Beschwerde wird eingehend und mit Diskretion geprüft.

Es wird sowohl dem Antragsteller als auch jedem Mitarbeiter, der überwiesen werden kann, gerecht.

Für die Einreichung und Prüfung der Beschwerde fallen keine Gebühren an.

Der Schutz personenbezogener Daten wird respektiert.

Beschwerdeführer oder Beschwerdeführer werden nicht an der Untersuchung der Beschwerde beteiligt, wenn ein Interessenkonflikt besteht.

Das Hotelpersonal wird kontinuierlich geschult und hat direkten Zugriff auf die Richtlinien zum Beschwerdemanagement.

Der Vorstand, die Direktion und das Personal des Hotels erkennen das Recht an, Beschwerden einzureichen und eine faire und wirksame Lösung für alle Probleme zu suchen, die sich aus den angebotenen Dienstleistungen ergeben können.

Das angewandte Beschwerdemanagementsystem und die internen Verfahren werden in regelmäßigen Abständen mit dem Ziel der Transparenz, Effizienz und größtmöglichen Kundenzufriedenheit überprüft.

Seine Richtlinie wird auf seiner Website veröffentlicht:

www.anavasihotel.gr

Beschwerdeverfahren

1. Wer beschwert sich

Jeder Mieter des Hotels

2. Ersteinreichung

Die Hotelrezeption wird zunächst aktualisiert. Ziel ist es, eine sofortige Lösung bereitzustellen, bevor der Kunde abreist.

3. Einreichungsstufen

Wenn Sie der Meinung sind, dass eine weitere Prüfung des Problems erforderlich ist, sollten Sie uns schriftlich (per E-Mail) kontaktieren, um eine formelle Beschwerde an info@anavasihotel.gr einzureichen, um die Angelegenheit unabhängig zu untersuchen. Die Nachricht sollte:

- Geben Sie Ihre Buchungsdaten und Kontaktdaten an.
- Beschreiben Sie Ihre Beschwerde klar.
- Geben Sie die Gründe für die Übermittlung genau an.
- Geben Sie Ihre Erwartungen an die Lösung des Problems an.
- Nachdem Sie eine Antwort erhalten haben und Sie nicht zufrieden sind, können Sie uns schriftlich kontaktieren unter:

Generaldirektor
Kalamara Konstantina
Siedlung Tsopela Pramanton
44 001

4. Bearbeitungszeit

Senden einer Reklamationsquittung innerhalb von 3 Werktagen ab dem Datum des Eingangs. Die Reklamation wird innerhalb von 15 Werktagen geprüft und umgehend beantwortet.

In besonderen Fällen, in denen für eine gründliche Untersuchung mehr Zeit benötigt wird, bitten wir Sie schriftlich um eine Verlängerung. In dem Schreiben werden die bisher ergriffenen Maßnahmen aufgeführt und mögliche zusätzliche Informationen angefordert, um die Antwort innerhalb von 10 Werktagen nach Absendung unseres Schreibens abzuschließen.

5. Auskunftsrecht

Während der Untersuchung der Beschwerde können Sie Informationen über den Verlauf der Beschwerde anfordern, indem Sie sich an das Hotel wenden.