

## Tratamiento de quejas y sugerencias

### A) OBJETO

En HM hotels damos gran importancia al tratamiento de quejas y sugerencias, debido a que este proceso nos aporta una recopilación de datos muy importantes para nosotros como:

- Nos permite conocer las causas que generan insatisfacción al cliente sobre los servicios recibidos.
- Obtener sugerencias del cliente que permitan implantar medidas de mejora.
- El conjunto de las expectativas del cliente nos permite trabajar nuestras fortalezas para mejorar la experiencia con el cliente.

Esta información es muy útil para identificar oportunidades que pueden beneficiar al hotel y a los empleados, y asegurar una mejora continua.

### B) ALCANCE

Esta normativa afecta a todas las quejas y sugerencias recibidas por los clientes.

### C) DEFINICIONES

Queja: reclamación o protesta que se hace ante un representante del hotel a causa de un desacuerdo o inconformidad del cliente con los productos o servicios ofertados.

Sugerencia: proposición o petición efectuada por el cliente cuya finalidad es comunicar a la empresa posibles vías de mejora en los productos y servicios ofertados.

### D) RESPONSABILIDADES

Los responsables de atender las quejas y sugerencias de los clientes son los responsables de atención al cliente, que junto a dirección ofrecen una solución y toman nota de ello.

Todos los departamentos del hotel van a trabajar enfocando sus esfuerzos hacia un mismo objetivo, satisfacer las necesidades del cliente. Para conseguirlo, seguirán las pautas descritas a continuación.

### E) TRÁMITES - GESTIÓN

La forma en que nosotros recibimos sugerencias o quejas por parte de nuestros clientes puede ser verbal o escrita.

La recibimos de forma verbal mediante la comunicación directa de los clientes con el personal del hotel durante su estancia.

La recibimos por escrito mediante el cuestionario que aparece para poder conectarse a la red WIFI, o a través del cuestionario que rellenan nuestros huéspedes el último día de su estadía.

#### Acciones después de la Sugerencia:

Cuando recibimos una **sugerencia** de parte de un cliente la registramos en el libro de incidencias.

Esta se comunica al responsable de calidad o al gerente del establecimiento para que la evalúe y determine el alcance de la sugerencia, es decir, a quien afecta y que impacto provoca.



Seguidamente si procede, la implantamos y la desarrollamos.

Después de la implantación, llevamos a cabo un seguimiento para evaluar su eficacia. Seguidamente, respondemos al cliente detallando las medidas emprendidas y agradeciendo su aportación para la mejora continua.

Acciones después de la Queja verbal:

Cuando recibimos una **queja** por parte de un cliente, la registramos en el libro de incidencias. A continuación, solucionamos el inconveniente y anotamos en el mismo libro la solución aportada o la actuación que hemos llevado a cabo para iniciar el proceso de solución de la misma.

Semanalmente cada establecimiento lleva su libro de incidencias al departamento de Calidad, quien una vez revisados los entregará a Dirección para su revisión y firma.

Acciones después de la Queja formal:

Cuando se trata de una queja formal, entregamos inmediatamente el formulario de quejas y sugerencias cumplimentado por el cliente al Responsable de Calidad del hotel. Esta informará al director del establecimiento para que dé su conformidad con la solución aportada o bien tome las medidas que considere oportunas para poder mejorar la satisfacción del cliente.

Seguidamente respondemos al cliente siempre y cuando él lo haya solicitado previamente.

Para finalizar, verificaremos, si es posible, su satisfacción ante la solución ofrecida.

F) HOJAS DE RECLAMACIONES

Los Hoteles, aparte de los canales internos de gestión de quejas y sugerencias, disponen de hojas de reclamaciones oficiales a la disposición de los clientes que las soliciten.