

1.- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir la sistemática para gestionar las quejas y sugerencias de los clientes, por los motivos siguientes:

- Porque es necesario conocer las causas que generan insatisfacción al cliente sobre los servicios recibidos
- Porque se pueden obtener del cliente ideas y sugerencias que permitan una permanente adaptación de nuestros servicios a las expectativas y necesidades del cliente.
- Porque el conocimiento de las expectativas del cliente permite introducir ventajas competitivas aplicables a corto, medio y largo plazo.

2 - ALCANCE

Esta normativa afecta a todas las quejas y sugerencias de los clientes

3 - DEFINICIONES

Queja: expresión de disconformidad o enfado que el cliente comunica a la empresa, empleando diferentes mecanismos, más o menos formales

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.

4 - RESPONSABILIDADES

- ◆ Los Responsables de atención al cliente recogen las quejas y sugerencias de los clientes y dan solución a las primeras junto con Dirección
- ◆ Todos los departamentos cumplirán las disposiciones establecidas, descritas a continuación, para la gestión de la satisfacción de los clientes.

5 - DESARROLLO

5.1 COMO TRATAR SUGERENCIAS VERBALES:

- Registrar la sugerencia del cliente en el libro de incidencias
- Comunicar la sugerencia al Responsable de Calidad o a la dirección
- Determinar el alcance de la sugerencia: a quienes afecta, que impacto provoca,..
- Si procede, aprobar la implantación de la sugerencia propuesta por el cliente
- Desarrollar la sugerencia durante el tiempo previamente determinado
- Realizar un seguimiento de la eficacia de la actuación
- Responder al cliente, cuando se pueda, personalizando la respuesta, detallando las medidas emprendidas y agradeciendo su aportación para la mejora continua.

HOTEL MEDITERRANI	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Edición: 2ª Fecha: Abril 2013 Página 2 de 2
--------------------------	--	---

5.2 CÓMO TRATAR QUEJAS VERBALES:

Acciones después de la queja verbal:

- Anotar la queja en el Libro de Incidencias, una vez finalizada la conversación con el cliente.
- Anotar SIEMPRE en el Libro de incidencias la solución aportada o la actuación que se ha llevado a cabo por parte del receptor de la queja para que se inicie el proceso de solución de la misma. Por ejemplo si el receptor de la queja es el departamento de Recepción pero la solución la tiene que aportar el departamento de SSTT, en el Libro de incidencias de Recepción anotar que se ha informado de la queja al departamento de SSTT, y este a su vez debe anotar que ha recibido la queja y que solución le ha aportado.
- SEMANALMENTE se deben llevar los Libros de incidencias al departamento de Calidad, quien una vez revisados se los entregará a Dirección para su revisión y firma.

Acciones después de la queja formal:

- Entregar 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.
- Responder al cliente siempre y cuando el lo haya solicitado previamente
- Verificar, si es posible, la satisfacción del cliente ante la solución ofrecida

6 - HOJAS DE RECLAMACIONES

El hotel, aparte de los canales internos de gestión de quejas y sugerencias, dispone de hojas de reclamación oficiales a la disposición de los clientes que las soliciten.