

Nespokojnosť klienta a sťažnosti



Otázky

1. Je potrebné, aby manažment vedel, keď je zákazník nespokojný?
2. Sú sťažnosti prospešné?
3. Na čo všetko sa dá sťažovať?
4. Ako môže byť zákazník odškodnený?

Nespokojnosť u zákazníka

Ak zákazník nie je spokojný so službou - nie sú naplnené jeho očakávania, tak nastáva u neho nespokojnosť.

Ak sa nestázuje na mieste môže nastať:

- Zákazník nereaguje
- Už nikdy sa nevráti
- Šíri zlú povest' - ill will
- Sťažuje sa tretej strane



Sťažnosti

- Sú dôležitým zdrojom informácii pre manažment
- Slúžia na zlepšenie riadenia kvality
- Riziko je, že nie všetci sa sťažujú a preto treba aktívne zisťovať spokojnosť zákazníka.
- Riziko je, že nie všetky sťažnosti sa dostanú k manažmentu, lebo najviac sa so sťažnosťami stretávajú zamestnanci (čajašníci, chyžné, recepčné a pod.)



Čoho sa môžu sťažnosti týkať?

- Rozsahu služieb, jedál a nápojov
- Kvality služieb, jedál a nápojov
- Služieb ako osvetlenie, kúrenie, klíma
- Pracovný čas zariadení
- Cien
- Nepresné rezervovanie, nepresný účet
- Hygiena, bezpečnosť
- Správanie sa zamestnancov a pod.



Vybavenie sťažnosti



Nástroje na kompenzáciu (odškodnenie sťažovateľa)

Ak je sťažnosť opodstatnená, tak podnik môže odškodniť zákazníka:

1. **Nemateriálne** - ospravedlnenie
2. **Materiálne** - služba alebo darček
3. **Finančne** - vrátenie peňazí

Na záver je potrebné zistiť, či bol zákazník s vybavením sťažnosti spokojný.

