



MODULO de C.R.M.

7.A. Control de Calidad del HOTEL

Mayo 2.016

18 de Mayo de 2.016



MODULO de C.R.M.



7.A. Control de Calidad del HOTEL.

Son las hojas que un Huesped normalmente se encuentra en su Habitación y que se utilizan para autoevaluar los diferentes servicios que ofrece el Hotel al Cliente.

Cada vez más los TTOO, las comunidades autónomas, para la Q de calidad, la CEE, ..., exigen que estos datos estén disponibles para su información y proceder en consecuencia.

MODULO de C.R.M.



7.A. Control de Calidad del HOTEL.

7 A Control de Calidad del HOTEL

Release: 01.03 Modulos: 1.1.1.1.1.1 Clave: (2) Operador: XST Turno: 1 Impresora: 5 Moneda: Idioma: 1

001 - HOTEL CLASS ONE

05-07-2010
13:38:30

7.A. Control de Calidad del HOTEL

1	TEST DE EVALUACION - Carga	A	TEST DE INFORMACION - Carga
2	TEST DE EVALUACION - Modificación	B	TEST DE INFORMACION - Modificación
3	TEST DE EVALUACION - Listado	C	TEST DE INFORMACION - Listado
4	TEST DE EVALUACION - Evaluacion	D	TEST DE INFORMACION - Evaluacion
5	TEST DE EVALUACION - Crear/Modificar	E	TEST DE INFORMACION - Crear/Modificar
6		F	
7	OBSERVACIONES - Crear Sugerencias	G	
8	OBSERVACIONES - Modificar	H	
9	OBSERVACIONES - Listado	I	

MODULO de C.R.M.

7.A. Control de Calidad del HOTEL.



Evaluación del Hotel

Fecha: 20-03-2010

Habit: 1005

1= Excelente
2= Buena
3= Regular
4= Mala

Fecha	Habit	Mora	Servicio
28-03-2010	1004	192142	1,2,1,1,2,2,2,3,1,2,3,2,1,1,1,...

Introduzca la CALIFICACION para este Departamento [1/2/3/4] [Esc]= Salir.

En primer lugar debemos de CREAR los DEPARTAMENTOS (7.A.5.). Los diferentes idiomas es para la aplicación IQCS (ya que los rellena el propio Huesped en su idioma)

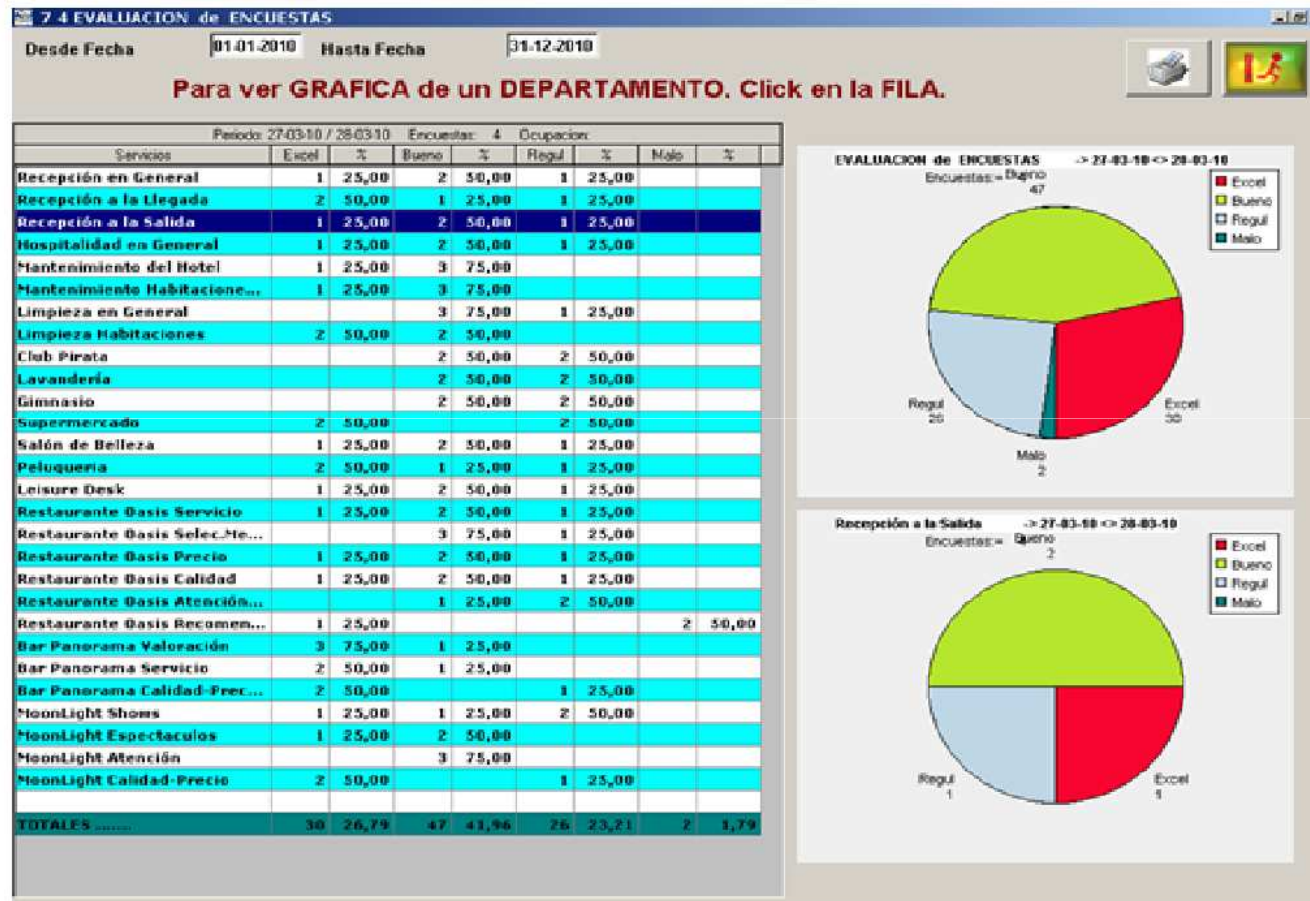
Class One, ha estudiado que un número correcto es de 30, por lo que hemos puesto dicho tope de DEPARTAMENTOS.

Todos los días se introducirán los cuestionarios rrellenados por los Huespedes. (7.A.1.)

MODULO de C.R.M.



7.A. Control de Calidad del HOTEL.



MODULO de C.R.M.

7.A. Control de Calidad del HOTEL.



Sugerencias - Observaciones - Comentarios

A screenshot of a web application window titled "Text de Evaluación". It contains a form with two input fields: "Fecha" with the value "28-03-2010" and "Habit." with the value "1004". Below these is a section titled "Observaciones" with a table containing several rows. The first row contains the text "No pusieron una guardería para los niños y por dicho motivo no" in the left column and "hemos podido tener unas vacaciones como deseamos." in the right column. At the bottom of the form, there is a red text prompt: "Introduzca su Sugerencia. Esc anterior elemento."

Puede dejar en su cuestionario un apartado para que el Huesped rellene con sus comentarios, sugerencias, críticas, ...

La gerencia puede analizar esta información de forma muy directa y visual

MODULO de C.R.M.

7.A. Control de Calidad del HOTEL.



Información del Hotel

Otra de las opciones complementarias que posee es una mayor información en modo cuestionario.

En primer lugar debe crear un modelo del mismo (7.A.A.)

Los rellenará de igual modo la misma persona que hizo la anterior labor.

En algunos hoteles esta función la suele realizar el conserge de noche.

MODULO de C.R.M.

7.A. Control de Calidad del HOTEL.



7 A TEST DE INFORMACION DEL HOTEL

Fecha: 28 03 2010 Habit: 2001

Informenos de ...	Seleccione uno
Como Reservó sus vacaciones	<input type="checkbox"/> Agencia de Viajes
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> Tour Operador
Añada a su selección	<input type="checkbox"/> Web
	<input type="checkbox"/> Hotel Reservas booking.com, ...
	<input type="checkbox"/> Otros

Informenos de ...	Seleccione uno
Como conoció a Hotel	<input type="checkbox"/> Ya era Cliente del mismo
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> Por otros Clientes
Añada a su selección	<input type="checkbox"/> Por nuestra Web Site
	<input type="checkbox"/> En el Hotel de Reservas
	<input type="checkbox"/> Por anuncios en Prensa

Informenos de ...	Seleccione uno
Es Ud., viajero habitual de	<input type="checkbox"/> Empresa
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> Vacaciones
Añada a su selección	<input type="checkbox"/> Call
	<input type="checkbox"/> Otros

Informenos de ...	Seleccione uno
Uso alquiler de coches	<input type="checkbox"/> Si
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> No
Añada a su selección	

7 A TEST DE INFORMACION DEL HOTEL

Fecha: 28 03 2010 Habit: 2002

Informenos de ...	Seleccione uno
Como Reservó sus vacaciones	<input type="checkbox"/> Agencia de Viajes
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> Tour Operador
Añada a su selección	<input type="checkbox"/> Web
	<input type="checkbox"/> Hotel Reservas booking.com, ...
	<input type="checkbox"/> Otros

Informenos de ...	Seleccione uno
Como conoció a Hotel	<input type="checkbox"/> Ya era Cliente del mismo
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> Por otros Clientes
Añada a su selección	<input type="checkbox"/> Por nuestra Web Site
	<input type="checkbox"/> En el Hotel de Reservas
	<input type="checkbox"/> Por anuncios en Prensa

Informenos de ...	Seleccione uno
Es Ud., viajero habitual de	<input type="checkbox"/> Empresa
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> Vacaciones
Añada a su selección	<input type="checkbox"/> Call
	<input type="checkbox"/> Otros

Informenos de ...	Seleccione uno
Uso alquiler de coches	<input type="checkbox"/> Si
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> No
Añada a su selección	

7 A TEST DE INFORMACION DEL HOTEL

Fecha: 28 03 2010 Habit: 2002

Informenos de ...	Seleccione uno
Como Reservó sus vacaciones	<input type="checkbox"/> Agencia de Viajes
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> Tour Operador
Añada a su selección	<input type="checkbox"/> Web
	<input type="checkbox"/> Hotel Reservas booking.com, ...
	<input type="checkbox"/> Otros

Informenos de ...	Seleccione uno
Como conoció a Hotel	<input type="checkbox"/> Ya era Cliente del mismo
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> Por otros Clientes
Añada a su selección	<input type="checkbox"/> Por nuestra Web Site
	<input type="checkbox"/> En el Hotel de Reservas
	<input type="checkbox"/> Por anuncios en Prensa

Informenos de ...	Seleccione uno
Es Ud., viajero habitual de	<input type="checkbox"/> Empresa
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> Vacaciones
Añada a su selección	<input type="checkbox"/> Call
	<input type="checkbox"/> Otros

Informenos de ...	Seleccione uno
Uso alquiler de coches	<input type="checkbox"/> Si
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> No
Añada a su selección	

7 A TEST DE INFORMACION DEL HOTEL

Fecha: 28 03 2010 Habit: 2002

Informenos de ...	Seleccione uno
Como Reservó sus vacaciones	<input type="checkbox"/> Agencia de Viajes
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> Tour Operador
Añada a su selección	<input type="checkbox"/> Web
	<input type="checkbox"/> Hotel Reservas booking.com, ...
	<input type="checkbox"/> Otros

Informenos de ...	Seleccione uno
Como conoció a Hotel	<input type="checkbox"/> Ya era Cliente del mismo
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> Por otros Clientes
Añada a su selección	<input type="checkbox"/> Por nuestra Web Site
	<input type="checkbox"/> En el Hotel de Reservas
	<input type="checkbox"/> Por anuncios en Prensa

Informenos de ...	Seleccione uno
Es Ud., viajero habitual de	<input type="checkbox"/> Empresa
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> Vacaciones
Añada a su selección	<input type="checkbox"/> Call
	<input type="checkbox"/> Otros

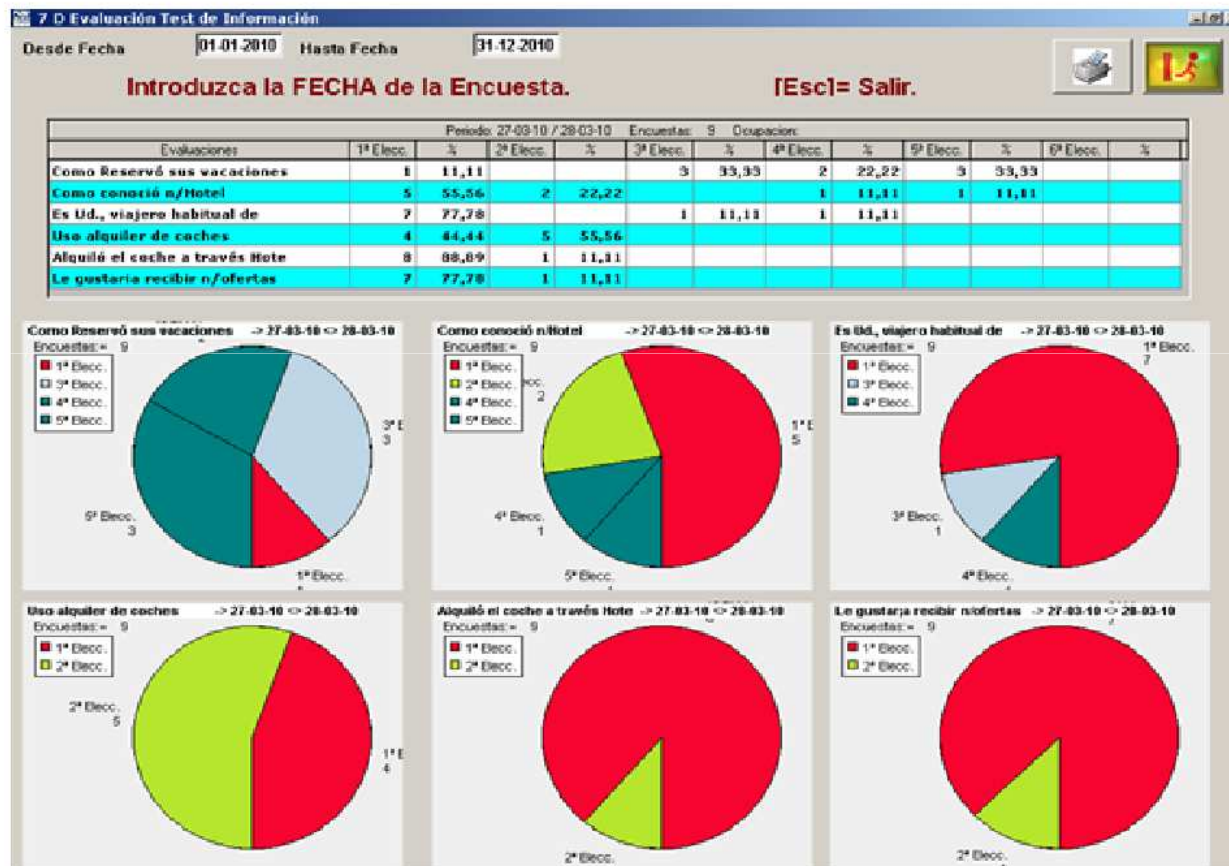
Informenos de ...	Seleccione uno
Uso alquiler de coches	<input type="checkbox"/> Si
<input type="checkbox"/> N/S/N/C	<input type="checkbox"/> No
Añada a su selección	

DATOS CORRECTOS ?

DATOS CORRECTOS ?

MODULO de C.R.M.

7.A. Control de Calidad del HOTEL.





Disclaimer

El presente informe/documento es estrictamente confidencial y de uso interno de la Sociedad, y no podrá ser entregado, ni permitirse el acceso a terceros o hacer referencia al mismo en comunicaciones sin nuestro consentimiento previo por escrito.

Este documento ha sido preparado con fines exclusivamente informativos (nunca con carácter contractual) y refleja una serie de observaciones de carácter general sobre Class One.

Class One no acepta ningún tipo de responsabilidad frente a la Sociedad ni frente a ningún tercero como consecuencia de las decisiones o acciones que pueden ser adoptadas por la Sociedad basándose en el contenido de este documento.

En caso de contradicción o conflicto entre la versión electrónica y el documento físico, prevalecerá el documento físico.