



# Escenarios



## Control de Calidad del HOTEL

Agosto 2018






# Control de Calidad del HOTEL



5 DEFINIR TEST Control de Calidad
Descr.
<b>HAB.LIMPIEZA</b>
<b>HAB.CAMAS COMODAS</b>
<b>HAB.EQUIPAMIENTO</b>
<b>HAB.TV INTERACTIVA</b>
<b>HAB.MINIBAR CONTENIDO</b>
<b>HAB.MINIBAR CALIDAD</b>
<b>HAB.ILUMINACION</b>
<b>HAB.DECORACION</b>
<b>HAB.SAT.NEC.VIAJ.NEGOCIOS</b>
<b>BAÑO LIMPIEZA</b>
<b>BAÑO EQUIPAMIENTO</b>
<b>BAÑO CORRECTO FUNCIONAMIENT...</b>
<b>BAÑO ILUMINACION</b>
<b>RECEP.ATENCION</b>
<b>RECEP.EFICACIA</b>
<b>RECEP.RAPIDEZ</b>
<b>RECEP.EQUIPAJE Y CONSIGNA</b>
<b>OTROS DESAYUNO</b>
<b>OTROS LAVANDERIA</b>
<b>OTROS TELEFONOS/MSG/FAX</b>
<b>OTROS SERV.HABITACION</b>
<b>OTROS PERSONAL PISOS</b>
<b>OTROS ESPACIOS COMUNES</b>
<b>OTROS CAFETERIA</b>
<b>OTROS SALON DE TE</b>
<b>OTROS RESTAURANTE</b>
<b>GNRAL RELACION CALIDAD/PRECI...</b>

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.

TEST DE INFORMACION DEL HOTEL 

Informenos de ...	Seleccione uno
Recomendaria este Hotel	SI
	NO
Añada a su selección	

Informenos de ...	Seleccione uno
Como nos conoció	Web
	Central de Reservas
	Por un amigo
Añada a su selección	Agencia Viajes
	Otros

Informenos de ...	Seleccione uno
Contrató servicio Golf	Golf Marbella
	Compostela Beach Golf Club
	Club de Golf Las Americas
Añada a su selección	Las Madrigueras Golf Resort
	No contratado

Informenos de ...	Seleccione uno
Coche de Alquiler	Herz
	Avis
	Europcar
Añada a su selección	Otros
	No contratado

Informenos de ...	Seleccione uno
Añada a su selección	

Informenos de ...	Seleccione uno
Añada a su selección	

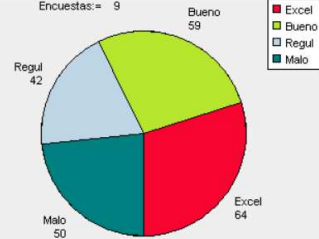


# Control de Calidad del HOTEL

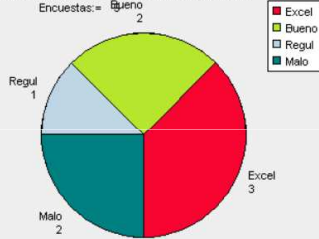


Periodo: 26-11-13 / 27-03-14		Encuestas: 9		Ocupacion:				
Servicios	Excel	%	Bueno	%	Regul	%	Malo	%
HAB.LIMPIEZA	1	11,11	4	44,44	1	11,11	1	11,11
HAB.CAMAS COMODAS	1	11,11	6	66,67			1	11,11
HAB.EQUIPAMIENTO	2	22,22	4	44,44	1	11,11	1	11,11
HAB.TV INTERACTIVA	1	11,11	4	44,44	1	11,11	2	22,22
HAB.MINIBAR CONTENIDO ...	2	22,22	2	22,22	3	33,33	1	11,11
HAB.MINIBAR CALIDAD	2	22,22	3	33,33	2	22,22	1	11,11
HAB.ILUMINACION	3	33,33	2	22,22	2	22,22	1	11,11
HAB.DECORACION	2	22,22	2	22,22	3	33,33	1	11,11
HAB.SAT.NEC.VIAJ.NEGOCIO...	2	22,22	2	22,22	2	22,22	2	22,22
BAÑO LIMPIEZA	2	22,22	1	11,11			5	55,56
BAÑO EQUIPAMIENTO	2	22,22	3	33,33	1	11,11	2	22,22
BAÑO CORRECTO FUNCIONA...	3	33,33	2	22,22	1	11,11	2	22,22
BAÑO ILUMINACION	2	22,22	1	11,11	2	22,22	3	33,33
RECEP.ATENCION	2	22,22	1	11,11	2	22,22	3	33,33
RECEP.EFICACIA	3	33,33	2	22,22	1	11,11	2	22,22
RECEP.RAPIDEZ	3	33,33	2	22,22	1	11,11	2	22,22
RECEP.EQUIPAJE Y CONSIGN...	4	44,44	1	11,11	2	22,22	1	11,11
OTROS DESAYUNO	3	33,33	2	22,22	1	11,11	2	22,22
OTROS LAVANDERIA	4	44,44	1	11,11	1	11,11	2	22,22
OTROS TELEFONOS/MSG/FA...	3	33,33	1	11,11	2	22,22	2	22,22
OTROS SERV.HABITACION ...	2	22,22	2	22,22	1	11,11	3	33,33
OTROS PERSONAL PISOS ...	2	22,22	2	22,22	1	11,11	3	33,33
OTROS ESPACIOS COMUNES ...	3	33,33	1	11,11	1	11,11	3	33,33
OTROS CAFETERIA	3	33,33	2	22,22	2	22,22	1	11,11
OTROS SALON DE TE	3	33,33	2	22,22	2	22,22	1	11,11
OTROS RESTAURANTE	1	11,11	3	33,33	2	22,22	1	11,11
GNRAL RELACION CALIDAD/...	3	33,33	1	11,11	4	44,44	1	11,11
TOTALES .....	64	26,34	59	24,28	42	17,28	50	20,58

EVALUACION de ENCUESTAS -> 26-11-13 <> 27-03-14

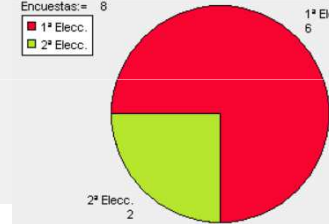


OTROS DESAYUNO -> 26-11-13 <> 27-03-14

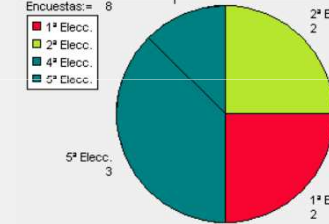


Periodo: 12-11-10 / 27-03-14		Encuestas: 8		Ocupacion:								
Evaluaciones	1ª Elecc.	%	2ª Elecc.	%	3ª Elecc.	%	4ª Elecc.	%	5ª Elecc.	%	6ª Elecc.	%
Recomendaria este Hotel	6	75,00	2	25,00								
Como nos conoció	2	25,00	2	25,00			1	12,50	3	37,50		
Contrató servicio Golf	2	25,00	2	25,00	1	12,50	1	12,50	1	12,50		
Coche de Alquiler			3	37,50	1	12,50			2	25,00		
			3	37,50	1	12,50						

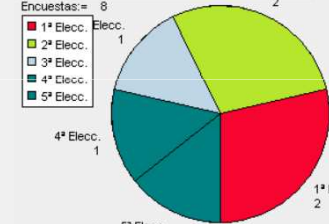
Recomendaria este Hotel -> 12-11-10 <> 27-03-14



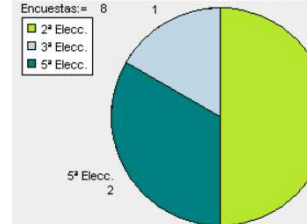
Como nos conoció -> 12-11-10 <> 27-03-14



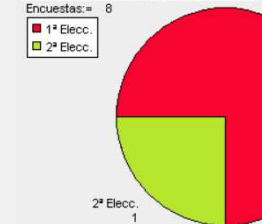
Contrató servicio Golf -> 12-11-10 <> 27-03-14



Coche de Alquiler -> 12-11-10 <> 27-03-14



-> 12-11-10 <> 27-03-14



-> 12-11-10 <> 27-03-14



Fecha	Habit	Hora	Comentarios
12-11-2010	402	20:50:01	esta todo muy bien
26-11-2013	803	17:38:30	EL WIFI DEBE SER GRATUITO
13-02-2014	101	13:56:23	Horario Cena no enfocado al publico español
204	13:58:01		Se nos inundó el cuarto de baño y tuvieron que cambiarnos de habitación, la verdad que no nos agradó mucho además la habitación que nos trasladaron era peor que la que teníamos anteriormente. Podían haber tenido algún detalle para que no fuera tan mala
27-03-2014	202	09:13:36	EL BAÑO SUCIO