

HOTEL

QUESTIONÁRIO À QUALIDADE DO SERVIÇO DE RESERVAS

Para melhor ajustarmos a nossa oferta de serviços às necessidades da Vossa empresa, agradecemos o preenchimento deste questionário.

1. Quando telefona para o Hotel liga para o telefone geral do hotel ou utiliza o número directo das reservas?

Telefone geral: 21 212 22 22 Telefone directo das reservas: 21 212 22 22

Porquê a escolha do número? _____

2. Quando contacta o Hotel qual é, em minutos, o tempo de espera telefónica?

Menos de 1 Entre 1 e 2 Entre 2 e 4 Mais de 4

3. Qual o meio de comunicação que utiliza habitualmente para efectuar a sua reserva?

Fax E-Mail Telefone

4. Qual a rapidez de resposta / confirmação escrita do Hotel aos seus pedidos de reserva?

Para Individuais:

Até 1 hora Até às 18 horas do próprio dia Até 24 horas Até 48 horas

Para Grupos:

Até 48 horas Mais de 48 horas

5. Porque escolheu o Hotel?

Localização Reputação Publicidade Relação Qualidade/ Preço Outro

6. Recomendaria o Hotel?

Sim Talvez Não

Classifique as seguintes questões numa escala de 1 a 4
(1= Muito Bom, 2= Bom, 3= Suficiente, 4= Medíocre)

7. Como define o atendimento do Hotel aos Seus pedidos de reserva, relativamente a:

	1	2	3	4
Eficiência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Simpatia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Qual é a Sua impressão relativamente à eficácia da Secção de Reservas quanto à exactidão da informação prestada acerca da Sua reserva?

9. Qual é a impressão geral dos utilizadores dos serviços do Hotel relativamente aos mesmos?

10. Qual é a Sua imagem pessoal sobre o Hotel ?

11. Sugestões / Comentários: _____

Por favor, envie a Sua resposta ao cuidado do Deptº. Comercial Fax: 21 222 22 22