

QUESTIONÁRIO À QUALIDADE DO SERVIÇO DE RESERVAS

Amostra: 31

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

Geral	%	Directo	%
14	45%	17	55%

Tipificar os motivos da escolha do nº de telefone	Nº	%
1 Atendimento mais rápido	4	17,4%
2 Atendimento mais directo	6	26,1%
3 Facilidade de serviço	11	47,8%
4 Maior personalização	2	8,7%
5 Qualidade atendimento é 100%		0,0%

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
16	9	6	
Bom	81%	A melhorar	19%

3. Qual a rapidez de resposta / confirmação escrita do Hotel aos seus pedidos de reservas ?

Individuais

Até 1 hora	Entre 1 a 8 horas	Até 24 horas	Mais de 24 horas
20	9		1
Bom	97%	A melhorar	3%

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

Eficiência
Disponibilidade
Simpatia

1-Mto Bom	2-Bom	3-Suficiente	4-Mediocre
21	7	3	
15	13	3	
24	4	1	2
Bom	90%	A melhorar	10%

5. Qual a impressão relativamente à eficácia da S. de Reservas quanto à exactidão da informação prestada acerca da reserva?

1-Mto Bom	2-Bom	3-Suficiente	4-Mediocre
23	5	1	2
Bom	90%	A melhorar	10%

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

1-Mto Bom	2-Bom	3-Suficiente	4-Mediocre
13	15	2	1
Bom	90%	A melhorar	10%

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

1-Mto Bom	2-Bom	3-Suficiente	4-Mediocre
13	15	3	
Bom	90%	A melhorar	10%

8. Tipificar as Sugestões / Comentários	Nº	%
1 Utilização do fax para fazer reservas	20	13,9%
2 Utilização do e-mail para fazer reservas	3	2,1%
3 Utilização do telefone	13	9,0%
4 Grupos são respondidos até 48 horas	8	5,6%
5 Escolheu o hotel pela localização	23	16,0%
6 Escolheu o hotel pela reputação	4	2,8%
7 Escolheu o hotel pela publicidade		0,0%
8 Escolheu o hotel pela relação Qualidade / preço	28	19,4%
9 Escolheu o hotel por outro motivo	4	2,8%
10 Recomendaria o hotel (sim)	31	21,5%
11 Excelente serviço	2	1,4%
12 Melhor hotel da cidade	1	0,7%
13 Falha de comunicação entre reservas e recepção		0,0%
14 Atendimento alterado e mais personalizado	1	0,7%
15 Continuação de bom trabalho	2	1,4%
16 Satisfação	4	2,8%
17 Simpatia dos funcionários	3	2,1%
18 Disponibilidade para clientes habituais	1	0,7%
19 Maior desconto para empresas	1	0,7%