

Zasady odpowiedzialnej komunikacji  
i obsługi klienta

**Hotel KRUK**

Komunikacja z klientami Hotelu KRUK jest jednym z najważniejszych elementów budowy pozytywnego wizerunku firmy oraz wdrażania kodeksu etycznego   
i przyjętych zasad etycznych i biznesowych. Niniejsze zasady wprowadzane są po to aby ułatwić pracownikom komunikację i ustanowić jasne i przejrzyste sposoby komunikacji z klientami.

*„Klient jest najważniejszym gościem. Nie zależy od nas, to my zależymy od Niego. Nie przeszkadza nam w pracy, wykonujemy ją dla Niego. Nie jest poza naszą pracą, jest częścią niej. Nie robimy mu łaski służąc mu, to on robi nam honor dając po temu okazję.” - Mahatma Gandhi*

**Nasza naczelna zasada: Każdy nasz klient traktowany jest w sposób szczególny z troską i zrozumieniem jego potrzeb. Staramy się realizować wszystkie oczekiwania klientów i wychodzić naprzeciw im potrzebom.**

Celem wprowadzenia zasad odpowiedzialnej komunikacji i obsługi klienta Hotelu KRUK jest rzetelne, jasne i przejrzyste informowanie klientów obiektu   
o oferowanych usługach, a także stworzenie klientom możliwości szybkiego   
i bezproblemowego kontaktu z pracownikami Hotelu i zapewnienie im jak najlepszych standardów obsługi i zadowolenia z usług świadczonych przez nasz Hotel.

***Hotel KRUK zobowiązuje się do:***

1. Udzielania rzetelnej informacji o oferowanych usługach i produktach gastronomicznych.

2. Przedstawiania informacji w sposób zrozumiały, upewniając się, że klient zrozumiał każdą przedstawioną informację.

3. Przedstawiania całkowitych cen umieszczonych w widocznych miejscach.

4. Nie zatajania żadnej ważnej informacji dotyczącej usług świadczonych przez Hotel.

5. Przedstawiania klientom możliwie wiele usług i produktów gastronomicznych, których poszukuje.

6. Prezentowania ofert w przejrzysty sposób.

7. Zachowania życzliwości i uprzejmości w stosunku do klienta.

***Hotel KRUK przedstawia informacje o świadczonych usługach i oferowanych produktach gastronomicznych:***

* **w obiekcie:**

**Hotel KRUK\*\*\***

Swolszewice Małe  
ul. Borki 80  
97-213 Smardzewice  
woj. łódzkie

GPS: N51\*28'33" E19\*59'53"

GPSII: N51.475833 E19.998611

Telefon: 44-734-62-51 / 505-132-439  
Fax: 44-734-62-52

* **poprzez stronę internetową:** [www.hotelkruk.pl](http://www.hotelkruk.pl)
* **poprzez e-mail:**

Dział recepcji i rezerwacji indywidualnych  
[rezerwacja@hotelkruk.pl](mailto:rezerwacja@hotelkruk.pl)

Dział szkoleń i rezerwacji grupowych  
[konferencje@hotelkruk.pl](mailto:konferencje@hotelkruk.pl)

Dział bankietów, wesel i gastronomii  
[bankiety@hotelkruk.pl](mailto:bankiety@hotelkruk.pl)

**Klient otrzymuje informację zwrotną w ciągu 24 godzin od złożenie zapytania w formie e-mailowej, w trakcie rozmowy telefonicznej lub poprzez stronę internetową.**

Nasze motto to:

***Nasi Klienci zawsze otrzymują najwyższą jakość świadczonych przez nas usług.***

1. **Zasady kontaktu bezpośredniego pracowników w Hotelu KRUK**
2. Pracownicy HOTELU są do dyspozycji klientów przez całą dobę.
3. Pracownicy HOTELU przedstawiają informację zgodnie ze swoją specjalizacją, tak by nie wprowadzać w błąd klienta i by udzielić jak najobszerniejszej informacji.
4. Pracownicy HOTELU posiadają odpowiednią wiedzę i doświadczenie   
   i chętnie udzielają wszelkiej informacji.
5. Kontakt bezpośredni z klientem traktowany jest priorytetowo, pracownicy zawsze odnoszą się z życzliwością i cierpliwością do klienta.
6. **Kontakt telefoniczny z Klientem Hotelu KRUK**
7. Rozpoczynając rozmowę telefoniczną przedstawiciel HOTELU zawsze przedstawia się, tak by klient wiedział z kim rozmawia.
8. Pracownicy HOTELU mogą poprosić klienta o kontakt zwrotny celem przygotowania skrojonej na miarę oferty i późniejszy kontakt.
9. Ze względu na brak możliwości weryfikacji rozmówcy HOTEL WIKA w wyjątkowych sytuacjach zostawia sobie prawo do weryfikacji złożonego zamówienia. Weryfikacja następuje poprzez potwierdzenie mailem telefonicznego zamówienia.
10. Dane telefoniczne do kontaktu klientów są zamieszczone na stronie internetowej, w materiałach promocyjnych oraz w HOTELU.
11. **Informacja na ulotkach/materiałach promocyjnych, wydrukach**

Informacje umieszczane na ulotkach czy innych wydrukach promocyjnych Hotelu KRUK muszą zawsze:

- być prawdziwe i przejrzyste - nie dopuszcza się umieszczania nieprawdziwych opisów usług i produktów, cen czy innych informacji wprowadzających w błąd Klienta;

- eksponować etykę i rzetelność HOTELU;

- prezentować w jasny i przejrzysty sposób zasady zawiązani umowy na świadczenie usług oraz reklamacji;

- zachowywać standardy uczciwego współzawodnictwa tj. nie dyskredytować konkurencji;

- zachowywać odpowiednie standardy estetyczne.

1. **Wydarzenia Specjalne - EVENTY**

Hotel KRUK w ramach dbania o dobre relacje z klientami i kontrahentami organizuje i bierze udział w specjalnych wydarzeniach – eventach okolicznościowych, w ramach których świadczy usługi i opferuje swoje produkty gastronomiczne.

**Organizując podobne wydarzenie pracownicy HOTELU:**

- zachowują całkowity obiektywizm w stosunku do klientów;

- traktują wszystkich klientów w podobny sposób, nie faworyzując żadnego z nich;

- dbają o to by przedstawiane informacje były prawdziwe i pokazywały zarówno dobre, jak i słabsze strony danego rozwiązania;

- dbają o to by wszyscy klienci otrzymali pełną informację   
o interesujących ich produktach i usługach.