

„Hiszünk minden egyes vendég fontosságában. Érdeklődésük, tartózkodásuk minden pillanatának jelentőségében. Annak részleteiben, ahogyan Ők ezt megélik.”

ClientFirst Consulting Kft. | 2011

Közel **10 év** alatt elvégzett hetvenezer próbavásárlói teszt és közel százezer vásárlói megkérdezés tapasztalata alapján úgy gondoljuk, hogy a szolgáltatásokat, köztük a szállodák szolgáltatásait igénybe vevő ügyfelek, vendégek számára a technikai, környezeti feltételek magas színvonalának biztosítása csak az első lépés a **kiváló ügyfélművelés** magvalósítása során. A teljes siker titka a kiszolgálás légkörének, hangulatának egyediségében és élményszerűségében rejlik.

Fontos, hogy a szállodai szolgáltatás folyamatainak minden apró részletét úgy tervezzük meg, és azt a szállodai munkatársak úgy valósítsák meg, hogy a vendég tartózkodásának teljes ideje alatt kellemes élményként élje át az eltöltött időt a létesítmény minden pontján, a kapcsolatfelvételtől a távozás utolsó pillanatáig. Sokféle megoldási út kínálkozik ennek elérésére. Az igényesség, a megbízhatóság és a természetesség érzete minden megoldásnak része kell legyen.

A kiszolgálási teljesítményt rendszeresen mérni kell, melynek egyik kiváló eszköze a próbavásárlás. Cégünk csak alaposan felkészített, oktatásban részesített munkatársakat választ ki erre a feladatra. **„High Quality Project Solution”** folyamatirányítási rendszere biztosítja, hogy a tesztlátogatás minden részlete alaposan megtervezett és ellenőrzött legyen, ezzel biztosítva az eredmények hitelességét. Munkánk során a teljes kiszolgálási folyamatot apró részekre bontva partnerünkkel közösen határozzuk meg az elvárt kiszolgálási sztenderdeket, és ezek megvalósulását mérjük a tesztek során. Munkatársaink a pozitív és negatív benyomásokat is rögzítik a teljes szállodai tartózkodás ideje alatt, így hasznos információk segítik a szolgáltatások fejlesztését.

A próbavásárlói folyamat során a kapcsolatfelvétel különböző csatornái, mozzanatai, a vendég megérkezésének, fogadásának körülményei, majd a tartózkodás során igénybe vehető szolgáltatások egyaránt értékelésre kerülnek a szálloda több részlegében. A kommunikáció stílusa, az alkalmazottak verbális és metakommunikációja egyaránt része az értékelésnek. Az eredményeket és azok értékelését a tesztlátogatásokat követően három napon belül partnereink részére rendelkezésre bocsátjuk. Web alapú **„Jelentési és Üzleti Intelligencia Rendszerünk”** segítségével a tesztlátogatás eredménye akár órákon belül megjeleníthető partnereink számítógépén.

Szolgáltatásaink díjazása tesztenként a következő, a különböző kategóriákban egy fő, egy éjszakás tartózkodása esetén:

| | |
|--------------------------------|-----------|
| 3*-os szálloda esetén | 40.000 Ft |
| 4*-os szálloda esetén | 60.000 Ft |
| 4*-os superior szálloda esetén | 70.000 Ft |
| 5*-os szálloda esetén | 75.000 Ft |
| 5*-os superior szálloda esetén | 80.000 Ft |

A díjak nem tartalmazzák az utazás, tartózkodás és a szállodai szolgáltatások igénybevételének költségeit, valamint az ÁFA-t. Az utazási költségek mértéke budapesti szállodák esetén díjmentes, 100 km-en belül kb.4000 Ft, 100 és 200 km között kb. 6000 Ft és 200 km felett kb. 10.000 Ft. A tesztek díjazása a tesztszámok függvényében változhat.

Cégünkről, referenciáinkról a www.clientfirst.hu részletesen tájékozódhat.

Elérhetőség: Kricska István és Mózes István ügyvezetők

client^{1st}

ClientFirst Consulting Kft. – Együtt az elkötelezett ügyfelekért

1073 Budapest, Erzsébet krt. 15.

T: +36 1 339 0835 | F: +36 1 235 0197

www.clientfirst.hu | info@clientfirst.hu



Member of the
Mystery Shopping Providers Association



A Kiválóság az Ügyfélszolgálatban Díj
alapítója