**Hulduheimsóknir í hótel**

Tilgangur hulduheimsókna er að kanna þjónustugæði fyrirtækis og meta hvort það uppfylli væntingar viðskiptavinarins.

Oft er leitað til fagmanna til þess að fara í hulduheimsóknir en í mögum tilvikum gefa heimsóknir aðila sem stjórnendur treysta og hafa gott auga fyrir þjónustu ágæta mynd af stöðu mála. Mikilvægt er, að ef nota á slíkar heimsóknir, þarf að hafa í huga að kröfur um þjónustu, hreinlæti og annað þurfa að vera eðlilegar. Hafa ber í huga að aðalatriðið er ekki heimsóknin sjálf heldur hvernig er unnið úr henni. Heimsóknir geta t.d. nýst til að byggja upp markvissa fræðslu og samtal á fundum með starfsmönnum.

Hér er dæmi um gátlista fyrir hulduheimsókn á hótel. Forsendur eru að herbergi hefur verið pantað með fyrirvara og viðskiptavinir mættir á réttum tíma. Þessum lista má breyta eftir áherslum fyrirtækis og eðli starfsemi.

**Skýringar fyrir útfyllingu**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Já | 10 stig | Nei | Ekkert stig | X | Á ekki við |

Að öðru leiti er um beinar spurningar að ræða. Mikilvægt er að hafa í huga að sumar spurningar snúast um tíma þannig að nauðsynlegt er að nota klukku til mælinga. Nauðsynlegt er að kynna sér hvað á að meta áður en farið er á staðinn. Og eins og nafnið Hulduheimsóknir gefur til kynna þá þurfa þau sem þjónusta að vera ómeðvituð um að mat sé í gangi. Gott er að taka myndir til að styðjast við.

Dags. Klukkan: Skoðunarmaður:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **A** | **Aðkoma og aðgengi**  | Merkið við  |
|  |  | **Já** | **Nei** | **Á ekki við** |
|  | Eru skilti sem vísa á hótelið áður en komið er að því (þetta á sérstaklega við hótel á landsbyggðinni)? |  |  |  |
|  | Eru hótel og móttaka vel merkt (sýnileiki)? |  |  |  |
|  | Voru ummerki um reykingar fyrir utan staðinn?  |  |  |  |
|  | Voru bílastæði fyrir gesti? |  |  |  |
|  | Var lýsing utandyra? |  |  |  |
|  | Voru garðhúsgögn og blómaker utandyra snyrtileg? |  |  |  |
|  | Var útidyrahurð hrein og snyrtileg |  |  |  |
| **B** | **Móttaka**  | Merkið við |
|  | Var starfsmaður sjáanlegur? |   |   |   |
|  | Veitti starfsmaður þér fljótt athygli (augnsambandi náð innan 30 sec. eða kinkað kolli til þín)? |   |   |   |
|  | Var fatnaður starfsmanna snyrtilegur? |  |  |  |
|  | Voru hendur hreinar og ekkert naglalakk flagnað af? |   |   |   |
|  | Var hárið í snúð/tagli eða tekið frá andliti og /eða skegg vel snyrt? |   |   |   |
|  | Var starfsmaður auðkenndur með nafnspjald? |   |   |   |
|  | Horfði starfsmaður í andlit viðskiptavinar þegar hann heilsaði? |   |   |   |
|  | Horfði starfsmaður framan í gesti þegar hann kvaddi og brosti |   |   |   |
|  | Var móttökuborðið snyrtilegt (engir aukahlutir eða persónulegir munir)? |   |   |   |
|  | Voru í móttökurými sæti fyrir gesti? |   |   |   |
|  | Var þráðlaus internetaðgangur í sameiginlegu rými? |   |   |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **C** | **Innskráning**  | Merkið við  |
|  | Bauð starfsmaður góðan dag/gott kvöld? |   |   |   |
|  | Bauð starfsmaður gest velkomin og spurði að nafni? |   |   |   |
|  | Bauð starfsmaður aðstoð? |   |   |   |
|  | Var starfsmaður með opna líkamstjáningu (ekki krosslagðar hendur)? |   |   |   |
|  | Gekk greiðlega að finna pöntun? |   |   |   |
|  | Ef í ljós kom að pantað herberg var ekki tilbúið á réttum tíma var beðist afsökunar, boðið upp á hressingu á meðan beðið og boðið að geyma farangur? |   |   |   |
|  | Hversu löng var biðin þá eftir herberginu? |  |  |  |
|  |  1 – 4 mín | 5 – 8 mín  | 9 – 12 mín  | 12 – 16 mín  | Lengur  |
|  | Þurfti gestur að endurtaka upplýsingar sem veittar höfðu verið við pöntun? |   |   |   |
|  | Staðfesti starfsmaður dagsetningar, verð, tegund herbergis og spurði um greiðslufyrirkomulag? |   |   |   |
|  | Spurði starfsmaður spurninga til að komast að þörfum gests? |   |   |   |
|  | Skráði starfsmaður upplýsingar um sérþarfir og viðeigandi þjónustu á skráningareyðublaði (sjá hér að ofan)? |   |   |   |
|  | Sýndi starfsmaður áhuga á að aðstoða okkur og spjallaði við okkur á meðan á ferlinu stóð? |   |   |   |
|  | Bað starfsmaður um kreditkort til tryggingar og gætti þess að það færi ekki úr augsýn gests? |   |   |   |
|  | Afhenti starfsmaður lykil /lyklakort, tiltók hæð og staðsetningu herbergis og útskýrði aðgengi (lyfta/tröppur) og sundlaug/heitir pottar/sána þar sem það á við? |   |   |   |
|  | Tilkynnti starfsmaður herbergisnúmer hljóðlega |   |   |   |
|  | Útskýrði starfsmaður útskýrði aðgengi að netinu? |   |   |   |
|  | Bauðst starfsmaður til að aðstoða með farangur? |   |   |   |
|  | Kvaddi starfsmaður með bros á vör og augnsambandi og óskaði ánægjulegrar dvalar |   |   |   |
|  | Lauk innskráningu á innan við 5-8 mínútna? |   |   |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **D** | **Hreinlæti og merkingar** | Merkið við |
|  | Var gestamóttakan hrein og snyrtileg og lítil ummerki um notkun og slit? |  |  |  |
|  |  Var töskugeymsla var hrein og snyrtileg? |  |  |  |
|  | Voru snyrtingar voru vel merktar, hreinar og snyrtilegar? |  |  |  |
|  | Var lyftan hrein og snyrtileg? |  |  |  |
|  | Var stigi á milli hæða og herbergjagangur hreinn og snyrtilegur? |  |  |  |
|  | Var hótelið reyklaust? |  |  |  |
| **E** |  **Þjónusta**  | Merkið við |
|  | Kynnti starfsmaður í móttöku þjónustu sem boðið er upp á s.s. morgunverð og veitingaþjónustu? |  |  |  |
|  | Þekkti starfsmaður til staðar, nánasta umhverfis og samgangna? |  |  |  |
|  | Þjónusta var örugg og gekk vel fyrir sig? |  |  |  |
| **F** | **Uppgjör og lok viðskipta** | Merkið við |
|  | Var móttökuborðið snyrtilegt (engir aukahlutir eða persónulegir munir)? |   |   |   |
|  | Gekk vel að ná athygli starfsmanna til að gera upp? |  |  |  |
|  | Var fatnaður starfsmanna snyrtilegur? |  |  |  |
|  | Voru hendur hreinar og ekkert naglalakk flagnað af? |  |  |  |
|  | Var hárið í snúð/tagli eða tekið frá andliti og /eða skegg vel snyrt? |  |  |  |
|  | Horfði starfsmaður í andlit viðskiptavinar þegar hann heilsaði? | Já  | Nei  | Á ekki við |
|  | Horfði starfsmaður framan í gest þegar hann kvaddi og brosti? | Já  | Nei  | Á ekki við |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **G** | **Herbergi** | Merkið við |
|  | Voru leiðbeiningar um herbergjanúmer á herbergjaganginum þegar komið er upp stigann eða úr lyftunni? |  |  |  |
|  | Var herbergishurðin merkt með númeri? |  |  |  |
|  | Var fatahengi/fataskápur? |  |  |  |
|  | Var eitt sæti á hvert rúmstæði? |  |  |  |
|  | Var ruslafata? |  |  |  |
|  | Var stór spegill? |  |  |  |
|  | Var opnalegur gluggi eða góð loftræsting? |  |  |  |
|  | Var lesljós fyrir hvert rúmstæði? |  |  |  |
|  | Var náttborð/hilla við hvert rúmstæði? |  |  |  |
|  | Var loftljós eða lampar? |  |  |  |
|  | Voru lausar rafmagnsinnstungur hjá vinnuaðstöðu (það er ekki búið að setja lampa eða annað þar í samband)? |  |  |  |
|  | Voru rúmdýnur lítið slitnar, hreinar og vel útlítandi og að lágmarki 18 cm. að þykkt? |  |  |  |
|  | Voru sængur hreinar og snyrtilegar? |  |  |  |
|  | Voru koddar hreinir og snyrtilegir koddar? |  |  |  |
|  | Var hægt að fá aukakodda? |  |  |  |
|  | Voru engin óhreinindi í hornum? |  |  |  |
|  | Voru engin óhreinindi ofan í skúffum? |  |  |  |
|  | Voru engin óhreinindi á bak við ofna? |  |  |  |
|  | Voru engin óhreinindi undir rúmum? |  |  |  |
|  | Voru engin óhreinindi á myndarömmum (fingrapróf)? |  |  |  |
|  | Voru engin óhreinindi á dyrakörmum (fingrapróf)? |  |  |  |
|  | Voru glös fyrir hvern gest? |  |  |  |
|  | Voru þrjú herðatré fyrir hver gest? |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **H** | **Baðherbergi** | Merkið við |
|  | Var eitt glas fyrir hvern gest? |  |  |  |
|  | Var sápa við handlaug? |  |  |  |
|  | Var sturtusápa við baðaðstöðu? |  |  |  |
|  | Var auka salernisrúlla? |  |  |  |
|  | Var eitt handklæði á hvern gest? |  |  |  |
|  | Var eitt baðhandklæði á hvern gest? |  |  |  |
|  | Var ruslafata? |  |  |  |
|  | Var sturta/baðkar? |  |  |  |
|  | Var hengi fyrir sturtu eða skilrúm? |  |  |  |
|  | Var handlaug? |  |  |  |
|  | Var baðmotta? |  |  |  |
|  | Var ljós yfir handlaug? |  |  |  |
|  | Var spegill yfir handlaug? |  |  |  |
|  | Var rafmagnsinnstunga við spegil? |  |  |  |
|  | Var handklæðaslá/snagar? |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Heildarupplifun**  |  |  |  |
|  | Mjög óánægð  | Frekar óánægð  | Hvorki né  | Frekar ánægð  | Mjög ánægð  |
|  | Hversu mörg stig: |