

# Hulduheimsóknir í hótél

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

Oft er leitað til fagmanna til þess að fara í hulduheimsóknir en í mörgum tilvikum gefa heimsóknir aðila sem stjórnendur treysta og hafa gott auga fyrir þjónustu ágæta mynd af stöðu mála. Ef nota á slíkar heimsóknir er mikilvægt 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 hótél. 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 leyti 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. Á þessum lista er t.d. ekki verið að leggja mat á húsnæði eða húsgögn heldur þjónustu og ásýnd. Og eins og nafnið hulduheimsóknir gefur til kynna þá þurfa þau sem þjónusta að vera ómeðvituð um að mat sé í gangi.

|       |          |                |
|-------|----------|----------------|
| Dags. | Klukkan: | Skoðunarmaður: |
|-------|----------|----------------|

## A AÐKOMA OG AÐGENGI

### Merkið við

|   |    |     |            |
|---|----|-----|------------|
| Eru skilti sem vísa á hótelið áður en komið er að því? (Þetta á sérstaklega við hótél á landsbyggðinni) | Já | Nei | Á ekki við |
| Eru hótél og móttaka vel merkt (sýnileiki)?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru ummerki um reykingar fyrir utan staðinn?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru bílastæði fyrir gesti?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Var lýsing utandyra?  | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru garðhúsgögn og blómaker utandyra snyrtileg?  | Já | Nei | Á ekki við |
| Var útidyrhurð hrein og snyrtileg?  | Já | Nei | Á ekki við |

## B MÓTTAKA

### Merkið við

|  |    |     |            |
|--|----|-----|------------|
| Var starfsmaður sjáanlegur?  | Já | Nei | Á ekki við |
| Veitti starfsmaður gesti fljótt athygli (augnsambandi náð innan 30 sek. eða kinkað kolli til þín)? | Já | Nei | Á ekki við |
| Var fatnaður starfsmanna snyrtilegur?  | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru hendur hreinar og ekkert naglalakk flagnað af?  | Já | Nei | Á ekki við |
| Var hárið í snúð/tagli eða tekið frá andliti og/eða skegg vel snyrt?                               | Já | Nei | Á ekki við |
| Var starfsmaður auðkenndur með nafnspjald?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Horfði starfsmaður í andlit gests þegar hann heilsaði?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Horfði starfsmaður framan í gesti þegar hann kvaddi og brosti?                                     | Já | Nei | Á ekki við |
| Var móttökuborðið snyrtilegt (engir aukahlutir eða persónulegir munir)?                            | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru í móttökurými sæti fyrir gesti?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Var þráðlaus internetaðgangur í sameiginlegu rými?   | Já | Nei | Á ekki við |

## C INNSKRÁNING

## Merkið við

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

## D HREINLÆTI OG MERKINGAR

## Merkið við

|  |    |     |            |
|--|----|-----|------------|
| Var gestamóttakan hrein og snyrtileg og lítil ummerki um notkun og slit? | Já | Nei | Á ekki við |
| Var töskugeymsla hrein og snyrtileg?                                     | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru snyrtingar vel merktar, hreinar og snyrtilegar?                     | Já | Nei | Á ekki við |
| Var lyftan hrein og snyrtileg?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Var stigi á milli hæða og herbergjagangur hreinn og snyrtilegur?         | Já | Nei | Á ekki við |
| Var hótelið reyklaust?   | Já | Nei | Á ekki við |

## E ÞJÓNUSTA

## Merkið við

|   |    |     |            |
|---|----|-----|------------|
| Kynnti starfsmaður í móttöku þjónustu sem boðið var upp á, s.s. morgunverð og veitingaþjónustu? | Já | Nei | Á ekki við |
| Þekkti starfsmaður til staðar, nánasta umhverfis og samgangna?                                  | Já | Nei | Á ekki við |
| Var þjónusta örugg og gekk vel fyrir sig?   | Já | Nei | Á ekki við |

## F UPPGJÖR OG LOK VIÐSKIPTA

## Merkið við

|   |    |     |            |
|---|----|-----|------------|
| Var móttökuborðið snyrtilegt (engir aukahlutir eða persónulegir munir)? | Já | Nei | Á ekki við |
| Gekk vel að ná athygli starfsmanna til að gera upp?                     | Já | Nei | Á ekki við |
| Var fatnaður starfsmanna snyrtilegur?                                   | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru hendur hreinar og ekkert naglalakk flagnað af?                     | Já | Nei | Á ekki við |
| Var hárið í snúð/tagli eða tekið frá andliti og /eða skegg vel snyrt?   | Já | Nei | Á ekki við |
| 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 var upp stigann eða úr lyftunni? | Já | Nei | Á ekki við |
| Var herbergishurðin merkt með númeri?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Var fatahengi/fataskápur?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Var eitt sæti á hvert rúmstæði?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Var ruslafata?  | Já | Nei | Á ekki við |
| Var stór spegill?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Var opnalegur gluggi eða góð loftræsting?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Var lesljós fyrir hvert rúmstæði?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Var náttborð/hilla við hvert rúmstæði?  | Já | Nei | Á ekki við |
| Var loftljós eða lampar?  | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru lausar rafmagnsinnstungur hjá vinnuástöðu (ekki búið að setja lampa eða annað þar í samband)?    | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru rúmdýnur lítið slitnar, hreinar og vel útlítandi og að lágmarki 18 cm. að þykkt?                 | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru sængur hreinar og snyrtilegar?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru koddar hreinir og snyrtilegir?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Var hægt að fá aukakodda?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru engin óhreinindi í hornum?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru engin óhreinindi ofan í skúffum?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru engin óhreinindi á bak við ofna?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru engin óhreinindi undir rúmum?  | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru engin óhreinindi á myndarömmum (fingrapróf)?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru engin óhreinindi á dyrakörmum (fingrapróf)?  | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru glös fyrir hvern gest?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Voru þrjú herðatré fyrir hvern gest?  | Já | Nei | Á ekki við |

## H BAÐHERBERGI

## Merkið við

|                                     |    |     |            |
|-------------------------------------|----|-----|------------|
| Var eitt glas fyrir hvern gest?     | Já | Nei | Á ekki við |
| Var sápa við handlaug?              | Já | Nei | Á ekki við |
| Var sturtusápa við baðaðstöðu?      | Já | Nei | Á ekki við |
| Var auka salernisrúlla?             | Já | Nei | Á ekki við |
| Var eitt handklæði á hvern gest?    | Já | Nei | Á ekki við |
| Var eitt baðhandklæði á hvern gest? | Já | Nei | Á ekki við |
| Var ruslafata?                      | Já | Nei | Á ekki við |
| Var sturta/baðkar?                  | Já | Nei | Á ekki við |
| Var hengi fyrir sturtu eða skilrúm? | Já | Nei | Á ekki við |
| Var handlaug?                       | Já | Nei | Á ekki við |
| Var baðmotta?                       | Já | Nei | Á ekki við |
| Var ljós yfir handlaug?             | Já | Nei | Á ekki við |
| Var spegill yfir handlaug?          | Já | Nei | Á ekki við |
| Var rafmagnsinnstunga við spegil?   | Já | Nei | Á ekki við |
| Var handklæðaslá/snagar?            | Já | Nei | Á ekki við |

## HEILDARUPPLIFUN

|                   |                   |           |                  |                |
|-------------------|-------------------|-----------|------------------|----------------|
| Mjög óánægð/-ur   | Frekar óánægð/-ur | Hvorki né | Frekar ánægð/-ur | Mjög ánægð/-ur |
| Hversu mörg stig: |                   |           |                  |                |

Hulduheimsóknin unnin í samstarfi í samstarfi við fræðsluaðilann: