MIRAGE

Chalkida City Resort

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων

Στο Mirage, η ικανοποίηση των επισκεπτών μας και η ποιότητα των υπηρεσιών μας αποτελούν βασικές μας προτεραιότητες.
Αντιμετωπίζουμε κάθε σχόλιο, παρατήρηση ή παράπονο με σοβαρότητα, σεβασμό και διακριτικότητα, με στόχο την άμεση εξυπηρέτηση των επισκεπτών μας και τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας φιλοξενίας τους.

Υποβολή Παραπόνων

Οι επισκέπτες μπορούν να υποβάλουν τα παράπονα ή τις παρατηρήσεις τους με τους ακόλουθους τρόπους:
Προφορικά, απευθυνόμενοι στην Υποδοχή ή σε οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού.
Γραπτά, μέσω email ή επιστολής προς το ξενοδοχείο.
Μέσω του διαθέσιμου ερωτηματολογίου αξιολόγησης των υπηρεσιών μας.

Διαχείριση & Επίλυση Παραπόνων

Κάθε παράπονο καταγράφεται και εξετάζεται με προσοχή και αντικειμενικότητα από τη Διεύθυνση του ξενοδοχείου, με σεβασμό προς όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.
Προτεραιότητά μας είναι η άμεση αντιμετώπιση κάθε ζητήματος. Όταν αυτό δεν είναι εφικτό, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:
Εντός 2 εργάσιμων ημερών: Επιβεβαιώνεται η παραλαβή του παραπόνου και ενημερώνεται ο επισκέπτης για την εξέτασή του.
Εντός 5 εργάσιμων ημερών: Ολοκληρώνεται η διερεύνηση και ο επισκέπτης ενημερώνεται για την προτεινόμενη λύση.
Σε περίπτωση καθυστέρησης: Ο επισκέπτης ενημερώνεται έγκαιρα για την εξέλιξη του αιτήματός του.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Όλα τα παράπονα διαχειρίζονται με εμπιστευτικότητα και διακριτικότητα, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων (GDPR).

Η Δέσμευσή μας

Η Διεύθυνση και το προσωπικό του Mirage δεσμεύονται για τη δίκαιη και αποτελεσματική διαχείριση κάθε παραπόνου.
Οι παρατηρήσεις των επισκεπτών καταγράφονται και αξιολογούνται συστηματικά, με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών μας και την αποφυγή επανάληψης παρόμοιων προβλημάτων.
Η γνώμη σας είναι πολύτιμη για εμάς και μας βοηθά να γινόμαστε συνεχώς καλύτεροι.

Με εκτίμηση,

Ιωάννα Καρατζίκη
Διευθύντρια Ξενοδοχείου
Mirage Chalkida City Resort