



HOTEL szyty na miarę

Minęły już czasy, kiedy wyjazd do hotelu był równoznaczny z luksusem. Dziś możemy korzystać z propozycji licznych ośrodków wypoczynkowych, których oferta jest uszyta na miarę naszych potrzeb i możliwości finansowych. Trzeba jedynie podjąć decyzję, w jakim rejonie mamy ochotę spędzić wolne dni, co chcemy tam robić i jakim budżetem dysponujemy.

Udany wyjazd to niewątpliwie sztuka wyboru. Dlatego mamy dla was kilka praktycznych wskazówek Violetty Hamerskiej, jak się dobrze przygotować do takiego wyjazdu.

- Pierwsza sprawa to ustalenie celu wyjazdu, budżetu, jakim dysponujemy, i liczby osób, która będzie podróżowała. To ważne, ponieważ zazwyczaj już 11 osób tworzy grupę, a grupy mogą liczyć na oferty specjalne.
- Popularne hotele należy rezerwować z dużym wyprzedzeniem, zwłaszcza w sezonie lub popularnych terminach, jak długie weekendy, święta, ferie lub wakacje szkolne.
- Warto pamiętać, że rezerwując pobyt wcześniej, mamy możliwość wyboru najlepszych pokoi i ich usytuowania w budynku (będąc w grupie, możemy poprosić o pokoje obok siebie).
- Należy uważnie czytać oferty pakietowe, aby sprawdzić, jakie usługi są wliczone do pakietu i dla ilu osób, a za co trzeba będzie dopłacić na miejscu.
- Potwierdzenie rezerwacji powinno być na piśmie i to samo dotyczy wszelkich uzgodnień z hotelem, bo w recepcji personel pracuje na zmiany.

- Trzeba zwrócić uwagę, kiedy się zaczyna, a kiedy kończy doba hotelowa – jeśli chcemy przyjechać wcześniej lub przedłużyć pobyt w pokoju, zapytajmy w recepcji.
- Wygodniejsze jest robienie przedpłat przelewem, bo preautoryzacja przy płatności kartą kredytową wymaga większego zaangażowania (wypełnienia formularza i wysłania skanu), a następnie dokończenia autoryzacji w hotelu.

STANDARD I LUKSUS, CZYLI CO?

Standard i luksus w hotelarstwie nie są wciąż jednakowo rozumiane zarówno przez właścicieli hoteli, jak i samych gości. – Wynika to między innymi z tego, że o ile można określić wymiary czy wyposażenie pokoju trzy- lub czterogwiazdkowego i tego, co jest niezbędne do spełnienia wymogów kategoryzacyjnych, to definicji standardu wymyka się niematerialna część tej usługi, czyli ogólne wrażenia z pobytu. Ten aspekt najczęściej decyduje o tym, czy wracamy do tego miejsca, czy już nie – tłumaczy Hamerska. Przyzwyczailiśmy się do tego, że pokój powinien być funkcjonalny, czysty i robić dobre wrażenie. Jak opowiada nasza ekspertka: – Według badań hoteli sieciowych, dla gości bardzo ważna jest jakość materaców łóżka oraz świeżość i czystość pościeli. Można wybrać poduszkę syntetyczną lub z puchu, twardą lub miękką; wszak komfort snu ma duży wpływ na

Kurorty w Polsce nie odstają poziomem od wielu hoteli europejskich. Co więcej, dosyć często światowe sieci, które prowadzą międzynarodowe konkursy, swoje „excellency” przyznają nawet kilka razy z rzędu ośrodkom znajdującym się właśnie w naszym kraju!



opinię o hotelu. Drugie ważne miejsce to łazienka, która powinna być przede wszystkim czysta. Nasze hotele od lat są w czołówce czystości wśród europejskich konkurentów, więc to jest pozytywne i wyróżniające nas zjawisko – zapewnia. Co jest zatem luksusem, a co standardem? – To zależy przede wszystkim od gwiazdek, ale gwiazdka gwiazdce nierówna. W Unii Europejskiej jest wdrażany spójny system klasyfikacji hoteli Star Hotels, aby z góry było wiadomo, co jest standardem w trzech lub czterech gwiazdkach. Zobaczymy, czy uda się to wprowadzić w Polsce – dodaje z nadzieją.

CO OZNACZA PRYZNANE HOTELOWI GWIAZDKI?

Nie ma jednolitego systemu kategoryzacji obiektów hotelowych, więc gwiazdka gwiazdce nierówna. W Polsce, aby móc posługiwać się nazwą „hotel” czy „motel”, ośrodek dobrowolnie zgłasza wnioski do marszałka województwa właściwego ze względu na położenie obiektu i dostaje zgodę w formie decyzji administracyjnej. Usługi hotelarskie w naszym kraju są regulowane przez dwa akty prawne: Ustawę z 1997 r. o usługach turystycznych oraz Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów (...). Jeśli obiekt nie otrzyma decyzji administracyjnej w powyższej sprawie, nie może się posługiwać nazwami „hotel” czy „motel” i używać gwiazdek, gdyż to stanowi naruszenie prawa. Czas już na zmianę tych przepisów, bo odbiegają one od sytuacji rynkowej i stają się kuriozalne. Brak przysłowiowego daszka nad wejściem do pałacu powoduje, że obiekt może dostać co najwyżej trzy gwiazdki. A przecież daszek nie świadczy o standardzie! Dlatego też przed zrobieniem rezerwacji w hotelu zapoznajmy się dokładnie ze standardem usług, aby sprawdzić, czy jest to odpowiednie miejsce dla nas.

REKLAMACJA? TAK, ALE Z GŁOWĄ!

Przyjętą ogólnie zasadą w hotelach na całym świecie jest zgłaszanie reklamacji bezpośrednio po zdarzeniu. Czego taka reklamacja może dotyczyć? Złota zasada w usługach brzmi: reklamacje dotyczą tylko tego, za co płacimy i na co się umówiliśmy przed przyjazdem lub w czasie pobytu, albo nieprzewidzianych zdarzeń w czasie naszego pobytu, na przykład braku wody, zepsutej klimatyzacji itp. Duża odległość ośrodka od sklepu czy brzęczące komary – jak łatwo się domyślić – reklamacji nie podlegają. Reklamację najlepiej zgłosić od razu do kierownika zmiany. Zachowajmy spokój i rzeczowo przedstawmy sprawę, bo jeśli reklamacja jest uzasadniona, to zostanie przyjęta. Zapewniam, że nie ma hotelu, któremu nie zależałoby na satysfakcji gości. Nie bójmy się zgłaszać reklamacji tylko dlatego, że nam nie wypada. Informacje zwrotne od gości są niezwykle cenne, ponieważ pozwalają doskonalić i podnosić standard usług.

MAGDALENA TARAJDA-MEDES



VIOLETTA HAMERSKA

Ekspert rynku hotelowego w jakości usług. Audytuje i ocenia hotele od ponad 7 lat. Przewodnicząca Kapituły Hotel Przyjazny Rodzinie i pomysłodawczyni kampanii HPR, która certyfikuje hotele, spełniające określone kryteria wyposażenia dla rodzin z dziećmi. Od ponad 25 lat związana z branżą hotelową i turystyczną. Z pasją zmienia rynek hotelowy w Polsce, inspirując hotele do podnoszenia jakości swoich usług.