

Questionario valutazione dei servizi Sporting Hotel Tanca Manna stagione 2017

Inviare via e-mail a: retesporting@gmail.com oppure via fax al N° 1786089166

N.B.= I Vostri dati saranno raccolti solo a fini statistici. In caso di comunicazione a terze parti, le Vostre risposte saranno aggregate a quelle pervenute da altri multiproprietari e/o ospiti ed, eventualmente, sarà comunicata la statistica delle risposte da Voi fornite senza specificare i vostri nominativi. Il CRS si impegna a garantire il completo anonimato a tutela dei Vostri dati sensibili e della Vostra privacy in conformità del Decreto Legislativo N° 196 del 30 Giugno 2003.

Il/la sottoscritto/a: _____

multiproprietario/a della/e suite/s N° _____ periodo/i _____

Telefono: _____ E-mail: _____

ha soggiornato presso lo Sporting Hotel Tanca Manna dal _____ al _____

nella/e suite/s N° _____ in qualità di: (specificare se multiproprietario* o ospite): _____

Istruzioni per la compilazione: Barrare con una crocetta o cerchiare la lettera corrispondente alla Vostra risposta. Si raccomanda una sola risposta per ciascuna domanda. In caso di dubbio, utilizzare il campo dell'ultima risposta "Altro" per motivare la risposta.

* 1.0) Nel caso il multiproprietario non abbia soggiornato personalmente nella/e suite/s, indicare i motivi:

- A. Ritengo la struttura ed il tipo di vacanza non più consoni alle mie esigenze e quindi preferisco affittare tutti gli anni la/e suite/s
- B. Quest'anno ho fatto una vacanza diversa e quindi non ho utilizzato la/e suite/s, ma tornerò senz'altro
- C. Avrei voluto scambiare il mio periodo, ma non è stato possibile
- D. Altro (specificare) _____

PARTE 1: Amministrazione / Reception / Accoglienza

1.1) Nei giorni precedenti al vostro arrivo presso la struttura, avete incontrato difficoltà a mettervi telefonicamente in contatto con il personale dell'Amministrazione della Comunità?

- A. Sì
- B. No
- C. Ho dovuto telefonare più volte prima di ottenere una risposta
- D. Altro (specificare) _____

1.2) Siete riusciti ad ottenere una risposta alle Vostre domande dal personale dell'Amministrazione della Comunità?

- A. Sì, subito
- B. No
- C. Ho dovuto telefonare più volte e inviare e-mail/fax prima di ottenere una risposta
- D. Altro (specificare) _____

1.3) Avete incontrato difficoltà a mettervi telefonicamente in contatto con il personale della reception della struttura?

- A. Sì
- B. No
- C. Ho dovuto telefonare più volte prima di ottenere una risposta
- D. Altro (specificare) _____

1.4) Al Vostro arrivo in struttura, come siete stati accolti dal personale di servizio? (reception, facchini, staff animazione, ecc.)

- A. Bene
- B. Male
- C. Il check-in è stato difficoltoso per i seguenti motivi: _____
- D. Altro (specificare) _____

1.5) Vi sono stati richiesti pagamenti di quote condominiali o pagamenti extra per tessere club animazione o altro?

- A. Sì
- B. No
- C. Ho dovuto pagare € _____ per _____ a mezzo (specificare se assegno o contanti o altro) _____ intestazione assegno a: _____
- D. Altro (specificare) _____

1.6) Come sono stati i tempi per la consegna delle chiavi della/e suite/s?

- A. Veloci
- B. Normali
- C. Lunghi
- D. Altro (specificare) _____

1.7) Vi sono stati consegnati dal gestore HRE il "Regolamento di Comunione" e il "Regolamento di esercizio"?

A. Sì

B. No

C. Altro (specificare) _____

1.8) Vi è stato consegnato l'inventario delle dotazioni e delle attrezzature presenti nella/e suite/s?

A. Sì

B. No

C. Altro (specificare) _____

PARTE 2: Suite/s

2.1) Avete trovato la/le suite/s pulita/e, ordinata/e ed in perfetto stato?

A. Sì

B. No

C. Altro (specificare) _____

2.2) Nella vostra/e suite/s mancava qualcosa? (dotazioni di stoviglie, piatti, bicchieri, posate, ecc.; o biancheria; o mobili, lampade, letti, stendibiancheria, tappeti, ecc.)

A. No, c'era tutto e non mancava niente.

B. Sì, mancava (specificare): _____

C. Ho dovuto chiedere l'integrazione di (specificare) _____ arrivata dopo _____ giorni

D. Altro (specificare) _____

2.3) Nella/e vostre suite/s l'aria condizionata funzionava a dovere?

A. Sì

B. No

C. Ho dovuto chiedere l'intervento del manutentore (specificare) _____

D. Altro (specificare) _____

2.4) Nella/e vostre suite/s il frigorifero funzionava a dovere?

A. Sì

B. No

C. Ho dovuto chiedere l'intervento del manutentore (specificare) _____

D. Altro (specificare) _____

2.5) Nella/e vostre suite/s le piastre elettriche per la cottura dei cibi funzionavano a dovere?

A. Sì

B. No

C. Ho dovuto chiedere l'intervento del manutentore (specificare) _____

D. Altro (specificare) _____

2.6) Nella/e vostre suite/s il bagno era pulito perfettamente? Avete trovato il sigillo di garanzia della disinfezione dei sanitari?

A. Sì

B. No

C. Ho dovuto chiedere l'intervento della governante/cameriera (specificare) _____

D. Altro (specificare) _____

2.7) Nel bagno era tutto perfettamente funzionante? (doccia, asciugacapelli, scarichi, acqua, ecc.)

A. Sì

B. No

C. Ho dovuto chiedere l'intervento del manutentore (specificare) _____

D. Altro (specificare) _____

2.8) Nella/e suite/s era tutto perfettamente funzionante? (armadi, cassaforte, letti, divani, lampade, TV, prese elettriche, ecc.)

A. Sì

B. No

C. Ho dovuto chiedere l'intervento del manutentore (specificare) _____

D. Altro (specificare) _____

2.9) A inizio e fine soggiorno vi hanno fatto firmare l'inventario delle dotazioni presenti nella/e suite/s?

A. Sì

B. No

C. Ho dovuto fare io la richiesta e _____

D. Altro (specificare) _____

PARTE 3: Struttura / Parti comuni

3.1) Come giudicate i viali, i giardini, le piante, i fiori, il parcheggio della struttura?

A. In perfetto stato: puliti, ordinati, ben curati

B. In discreto stato: migliorabili

C. In pessimo stato: giardini incolti, sporchi e secchi, viali disordinati e non illuminati, piante non curate, parcheggio non pulito

D. Altro (specificare) _____

3.2) Come giudicate la piscina esterna?

A. In perfetto stato: pulita, ordinata, con sufficienti dotazioni di lettini, sedie e ombrelloni

B. In pessimo stato: non è stato possibile l'utilizzo perchè _____

C. Non ho usufruito della piscina esterna per mia scelta

D. Altro (specificare) _____

3.3) Come giudicate la piscina interna?

- A. In perfetto stato: pulita, ordinata, con sufficienti dotazioni di lettini per il relax, acqua dolce riscaldata alla perfezione
- B. In pessimo stato: non è stato possibile l'utilizzo perchè _____
- C. Non ho usufruito della piscina interna per mia scelta
- D. Altro (specificare) _____

3.4) Come giudicate la palestra interna?

- A. In perfetto stato: pulita, ordinata, con sufficienti dotazioni di attrezzature
- B. In pessimo stato: non è stato possibile l'utilizzo perchè _____
- C. Non ho usufruito della palestra per mia scelta
- D. Altro (specificare) _____

3.5) Come giudicate la biblioteca interna?

- A. In perfetto stato: pulita, ordinata, con sufficienti dotazioni di libri e comodi divani per il relax
- B. In pessimo stato: non è stato possibile l'utilizzo perchè _____
- C. Non ho usufruito della biblioteca per mia scelta
- D. Altro (specificare) _____

3.6) Come giudicate il ristorante "Le Terrazze Nord Est"?

- A. In perfetto stato: pulito, ordinato, con un efficiente servizio al tavolo, ottima varietà di cibi, ricco buffet
- B. In pessimo stato: servizio lento, personale scortese, poca varietà di cibi, buffet scarso
- C. Non ho usufruito del ristorante "Le Terrazze Nord Est" per mia scelta
- D. Altro (specificare) _____

3.7) Come giudicate il bar dello Sporting Hotel?

- A. In perfetto stato: pulito, ordinato, con un efficiente servizio al tavolo, personale cortese
- B. In pessimo stato: servizio lento o nessun servizio, personale scortese, poca varietà
- C. Non ho usufruito del bar dello Sporting Hotel per mia scelta
- D. Altro (specificare) _____

3.8) Come giudicate l'animazione presente allo Sporting Hotel Tanca Manna?

- A. Ottima: non invadente, divertente, indispensabile per i bambini, perfetta per gli adulti
- B. Pessima: invadente, rumorosa, inefficace, inesistente, scortese
- C. Non posso giudicare, non ho partecipato a nulla che sia stato organizzato dall'animazione, per mia scelta
- D. Altro (specificare) _____

3.9) Come giudicate il collegamento wi-fi e la possibilità di utilizzare internet dalla/e suite/s?

- A. Ottimo, perfettamente funzionante
- B. Discreto, segnale debole, connessione lenta
- C. Pessimo, segnale inesistente, connessione impossibile
- D. Non posso giudicare, non ho utilizzato la connessione al wi-fi dello Sporting Hotel
- E. Altro (specificare) _____

PARTE 4: Varie

4.1) Avete visto o sentito animali (cani, gatti, ecc.) presenti allo Sporting Hotel negli spazi comuni o nelle suites?

- A. Sì
- B. No
- C. Altro (specificare) _____

4.2) Come giudicate la qualità del riposo ed il rispetto degli orari di pulizia della/e suite/s?

- A. Ottimo
- B. Discreto e migliorabile
- C. Pessimo
- D. Altro (specificare) _____

4.3) Il personale di servizio indossava una formale divisa con cartellino identificativo e descrizione di qualifica professionale?

- A. Sì
- B. No
- C. Solo alcune persone (specificare) _____
- D. Altro (specificare) _____

4.4) Complessivamente come giudicate il servizio ricevuto dal personale dello Sporting Hotel?

- A. Ottimo e soddisfacente, sono stato trattato benissimo
- B. Discreto e migliorabile
- C. Pessimo, sono stato trattato male e con maleducazione
- D. Altro (specificare) _____

4.5) Complessivamente come giudicate il vostro soggiorno allo Sporting Hotel?

- A. Ottimo e soddisfacente, tornerò con piacere
- B. Discreto e migliorabile
- C. Pessimo, non desidero più ripetere l'esperienza
- D. Altro (specificare) _____

Note integrative che ritiene utile comunicarci (suggerimenti, proposte, critiche, ecc.): _____

Dichiaro che le risposte da me fornite nel presente questionario corrispondono a verità.

Luogo e data: _____

Firma: _____