**Карта движения гостя**

**Оценочный лист качества обслуживания**

**Предмет:** **Регистрация**

Дата «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_г. Провел оценку \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | СТАНДАРТ | Выполнен | НЕ выполнен | НЕ применяется | Комментарии |
|  | **А. Бронирование** |  |  |  |  |
| 1 | Легко ли найти контактный телефон на сайте санатория |  |  |  |  |
|  | Насколько полная информация есть на сайте? На какие вопросы не нашлось ответа? |  |  |  |  |
| 2 | Оператор службы бронирования отвечает на тел.звонок в течение 20 секунд (через 3 и менее звонка) |  |  |  |  |
| 3 | Оператор службы бронирования отвечает на звонок в теплой и дружелюбной манере |  |  |  |  |
| 4 | Оператор службы бронирования хорошо знает услуги санатория и умеет рассказать о них |  |  |  |  |
| 5 | Оператор службы бронирования сумел ответить на ваши возражения |  |  |  |  |
| 6 | Вам была предложена консультация врача по телефону. |  |  |  |  |
| 7 | Предварительное бронирование совершено с первого звонка, назван номер брони. |  |  |  |  |
|  | Проведена предварительная оплата для подтверждения брони комфортным для клиента способом(например, через банковскую карту , интернет-эквайринг) |  |  |  |  |
| **8** | **Б. Вход, въезд.** |  |  |  |  |
| 9 | Легко ли гость нашел санаторий в городе/ населенном пункте? |  |  |  |  |
| 10 | Есть ли навигационные указатели при подъезде к санаторию? |  |  |  |  |
| 11 | Видна ли вывеска санатория при въезде? Соответствует ли она фирменному стилю и тому, как выглядит название санатория на сайте? |  |  |  |  |
| 12 | Насколько доброжелателен охранник при встрече гостя? Быстро ли пропустил? |  |  |  |  |
| 13 | Понятно ли, куда идти на территории санатория для того, чтобы пройти процедуру заселения и регистрации? |  |  |  |  |
| 14 | Удобно ли катить чемоданы? Есть ли возможность оставить их под охраной на время регистрации и заселения? |  |  |  |  |
|  | Парковка поддерживается в хорошем состоянии, разметка на тротуаре указывает верное направление, парковочные места четко разграничены. |  |  |  |  |
|  | Все зоны и проходы перед входом находятся в хорошем состоянии. |  |  |  |  |
|  | Указатели на улице в хорошем состоянии, освещены, по ним легко ориентироваться. |  |  |  |  |
|  | **В.Поселение** |  |  |  |  |
| 1 | Сразу ли понятно при входе, где находится стойка размещения, администратор? |  |  |  |  |
|  | Все гостевые зоны находятся в чистоте и исправности. |  |  |  |  |
|  | Надписи и таблички в холле соответствуют действительности, выполнены профессионально, в фирменном стиле, поддерживаются в хорошем состоянии. Их хорошо видно и по ним удобно ориентироваться. |  |  |  |  |
|  | Фоновая музыка звучит в гостевых зонах холла. Тип фоновой музыки- без вокала |  |  |  |  |
|  | Находился ли служащий за стойкой, когда гость вошёл? |  |  |  |  |
| 2 | Был ли одет служащий в полный комплект униформы? |  |  |  |  |
| 3 | Имел ли служащий опрятный внешний вид, униформа отглажена и в хорошем состоянии? |  |  |  |  |
| 4 | Имелся ли слева на пиджаке именной знак (бейдж)? |  |  |  |  |
| 9 | Было ли замечено присутствие гостя не менее, чем за 30 секунддо его прибытия к стойке? |  |  |  |  |
| 10 | Служащий приветствовал гостя тепло и дружелюбно по Стандарту в зависимости от времени суток? |  |  |  |  |
| 13 | Если это был повторный или постоянный гость, сказал ли служащий, что мы рады видеть гостя вновь? |  |  |  |  |
| 14 | Обращался ли служащий к гостю по имени минимум 2 раза в течение регистрации, как только узнал его фамилию/имя? |  |  |  |  |
| 16 | Проинформировал ли служащий о том, что входит в стоимость? (Питание- сколько раз, проживание, лечение, доп. услуги: пользование бассейном, спорт. инвентарем и площадками и т.д.) |  |  |  |  |
| 17 | Объяснил ли служащий правиларасчета оплаты за проживание, сообщил ли время расчетного часа? |  |  |  |  |
| 18 | Все ли документальные формальности регистрации гостя были выполнены служащим в полном объёме и в соответствии со стандартом санатория «…..»? |  |  |  |  |
| 19 | Все ли данные занесены в Программное обеспечение – Процедура поселение и Занесены ли данные для проведения Первичного приема врача? |  |  |  |  |
| 20 | Проговорил ли служащий четко ФИО врача, время и кабинет первичного приема ? |  |  |  |  |
| 21 | Объяснил ли служащий местонахождение основных корпусов, кабинетов и помещений, объяснил навигацию по санаторию? |  |  |  |  |
| 22 | Проговорил ли служащий, что со всей информацией о санатории, услугах и правилах пребывания Гость может ознакомиться в номере в Информационной Папке Гостя? |  |  |  |  |
| 23 | Поинтересовался ли служащий о необходимости подготовки пакета документов к выезду (для налогового вычета, справки для детей, справки по месту работы и т.д.)? |  |  |  |  |
| 24 | Пожелал ли служащий Приятного отдыха Гостю? |  |  |  |  |
| 25 | Обеспечил ли служащий сопровождение и показ номера для VIP-гостя, Гостей, заселяющихся в категории Люкс, Комфорт? |  |  |  |  |
| 26 | Заняла ли процедура регистрации не более 3-5 минут? |  |  |  |  |
| 27 | Была ли стойка регистрации чистой, в порядке? Бумаги сложены аккуратно? Столешница чистая, без пыли? |  |  |  |  |
|  | **Г. Лифты** |  |  |  |  |
|  | Лифт легко найти по указателям, не обращаясь за помощью. |  |  |  |  |
|  | Гостевой лифт содержится в чистоте и в исправном состоянии |  |  |  |  |
|  | Внутренняя зона лифтов используется для информации и внутренней рекламы. |  |  |  |  |
|  | Выходя из лифта, понятно куда идти- имеются навигационные указатели. |  |  |  |  |
|  | **Д. Гостевые туалеты.** |  |  |  |  |
|  | Легко найти, не обращаясь за помощью. |  |  |  |  |
|  | Содержится в чистоте и исправности. |  |  |  |  |
|  | Все кабинки закрываются, крючки и затворы исправны. Везде есть свет. Есть крючки для сумок. |  |  |  |  |
|  | Все предметы одноразового использования в достаточном количестве. |  |  |  |  |
|  | Указатели, надписи выполнены профессионально, указывают верное направление. |  |  |  |  |
|  | **Е. Гостевые холлы и коридоры** |  |  |  |  |
|  | Содержатся в чистоте. |  |  |  |  |
|  | Указатели, надписи выполнены профессионально, указывают верное направление. |  |  |  |  |
|  | Все кладовые и бельевые заперты. |  |  |  |  |
|  | **Ж. Обслуживание номеров.** |  |  |  |  |
|  | Номер чистый, все исправно. |  |  |  |  |
|  | В номере есть информация об услугах санатория, содержащая необходимую сервисную информацию и обеспечивающая вовлеченность гостя в лечебный процесс. Какие вопросы остались без ответа? |  |  |  |  |
|  | **Е Первичная консультация врача.** |  |  |  |  |
|  | Произведена в день заезда, продолжалась не менее 20-30 минут, врач внимательно выслушал пациента, назначил ему лечение, объяснил, что дальше делать |  |  |  |  |
|  | Кабинет врача светлый, чистый, оснащен всем необходимым. Врач опрятен, при разговоре смотрит на пациента, говорит четко и внятно. Доброжелателен и профессионален. |  |  |  |  |
|  | У кабинета врача не было очереди. Время было предварительно назначено на рецепции. |  |  |  |  |
|  | Консультация вызвала доверие у гостя/пациента к лечащему врачу. |  |  |  |  |
|  | Вопросы, на которые не было найдено ответа во время консультации |  |  |  |  |
|  | **Д. Назначение процедур** |  |  |  |  |
|  | Проводится медицинским диспетчером. Помещение комфортно. Нет очереди. |  |  |  |  |
|  | Выдается расписание, в котором понятно, когда, куда идти, как готовиться к процедурам. |  |  |  |  |
|  | Процедуры не совпадают с другими мероприятиями санатория (прием пищи, лекции и др.) |  |  |  |  |
|  | Нет процедур, которые бы не входили в расписание и требовали отдельной записи. Включая ЛФК. |  |  |  |  |
|  | Процедуры планируются с учетом их совместимости и времени на отдых. |  |  |  |  |
|  | Гостю понятно, на какую сумму планируются процедуры, включенные в стоимость путевки. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |