

MISTERY GUEST

HOTELES



ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN

1. RESULTADOS GLOBALES

2. ANALISIS GENERAL POR APARTADOS

3. PUNTOS FUERTES Y ASPECTOS DE MEJORA



0. INTRODUCCIÓN

El presente informe ofrece los resultados obtenidos en el estudio de investigación comercial realizado por SGS Lodge en un grupo de hoteles seleccionados de la Comunidad Valenciana con el servicio de *Cliente Misterioso*.

Objetivos:

- Medir de forma homogénea la calidad del servicio ofrecido y la atención al cliente.
- Identificar los puntos susceptibles de mejora que se dan en los Hoteles de la Comunitat Valenciana y que pueden ofrecer una oportunidad para medir el grado de motivación y profesionalidad de sus empleados.
- Aportar herramientas de mejora de la Calidad que contribuyan a consolidar el Qualitur Club.

Metodología

El estudio ha sido realizado en 50 hoteles de la Comunitat Valenciana y se ha llevado a cabo 1 visita en cada uno de ellos, realizando una evaluación sobre los siguientes parámetros de calidad.

RECEPCIÓN DEL TURISTA	35%	INFRAESTRUCTURA	65%
RESERVA TELEFÓNICA	30%	INSTALACIONES ZONAS COMUNES	20%
RECEPCIÓN	35%	HABITACIÓN	30%
SALIDA	35%	DESAYUNO	15%

- A parte, en los hoteles con categoría de 4 estrellas, se ha evaluado el servicio de **Despertador** y en los hoteles con categoría de 5 estrellas se han evaluado los siguientes servicios: **Despertador, Almohadas y Equipaje**.
- Señalar que estos últimos parámetros de medición de la calidad para los hoteles de 4 y 5 estrellas, no ponderan a efectos de los resultados globales, al igual que el **índice de satisfacción** de los clientes, sino que se añaden al estudio como información adicional.



1. RESULTADOS GLOBALES 83,3%

RECEPCIÓN DEL TURISTA 74,8%

RESERVA TELEFÓNICA	57,4%
RECEPCIÓN	86,0%
SALIDA	78,7%

INFRAESTRUCTURA 87,9%

INSTALACIONES ZONAS COMUNES	89,4%
HABITACIÓN	88,4%
DESAYUNO	85,0%

SERVICIOS ADICIONALES (NO PONDERA A EFECTOS DEL GLOBAL)

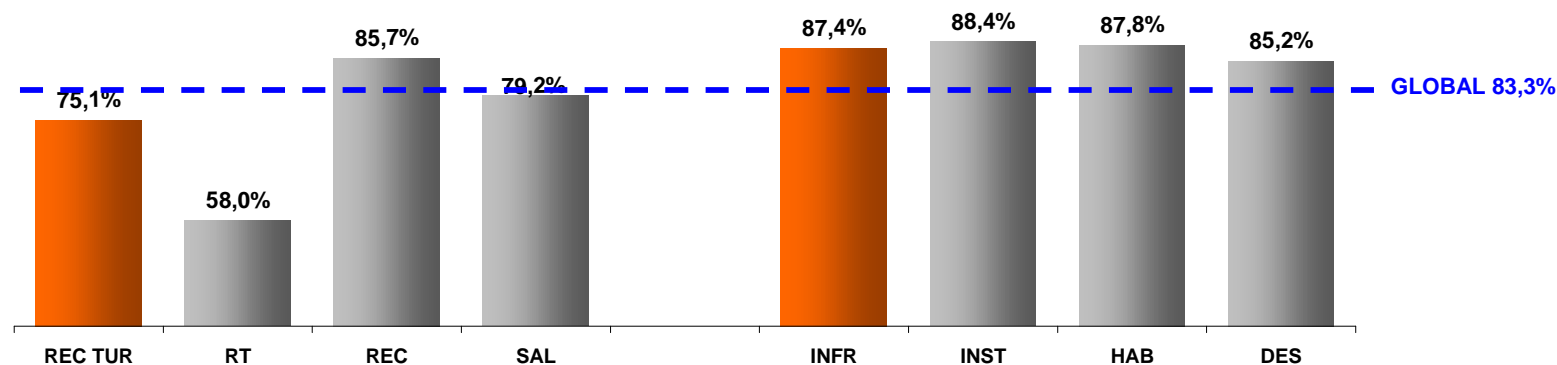
DESPERTADOR	85,4%
ALMOHADAS	94,4%
EQUIPAJES	90,0%

El índice de calidad global del presente estudio, se sitúa en un 83,3%, donde el bloque de Recepción del Turista obtiene un 74,8% y el de Infraestructura un 87,9%.

Aparte, se han valorado algunos servicios adicionales, que no ponderan a efectos de resultados globales.

¿Volvería a alojarse en el hotel?
 ¿Recomendaría el hotel?

76,0%
 74,0%





2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

		TOTAL
RECEPCIÓN DEL TURISTA		74,8%
RESERVA TELEFÓNICA		57,4%
RT1	¿Se consiguió contactar en el primer intento?	88,0%
RT2	¿Se contesta la llamada en los 3 primeros tonos?	70,0%
RT3	Responde con amabilidad: Buenos días / tardes, indicando el nombre del hotel y de quién le atiende	54,0%
RT4	Se informa de los diferentes tipos de habitación, explicando las diferencias entre las mismas	28,0%
RT5	Se utiliza el nombre del cliente durante la conversación	24,0%
RT6	Se informa al cliente sobre los servicios del hotel	28,0%
RT7	Se identifican correctamente las necesidades	78,0%
RT8	Se pregunta preferencia de habitación fumador / no fumador en caso de disponibilidad	8,3%
RT9	Se pregunta por la hora de llegada	30,0%
RT10	Se informa de la hora hasta la que se mantiene la reserva (Política de garantía y cancelación)	36,0%
RT11	Solicita el número de teléfono de contacto	96,0%
	Número de intentos hasta conseguir contactar	1,1
	Número de tonos hasta conseguir contactar	2,7

NOTA: Las puntuaciones que superan el global obtenido para cada uno de los bloques de calidad, están marcadas en verde. Por el contrario aquellas puntuaciones que han quedado por debajo del global se señalan en color rojo.



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

	TOTAL
RECEPCIÓN DEL TURISTA	74,8%
RESERVA TELEFÓNICA	57,4%
RT12 Se confirman todos los datos de la reserva	64,0%
RT12.1 Se confirma la fecha	86,0%
RT12.2 Se confirma Nº de noches	80,0%
RT12.3 Se confirma tipo de habitación	72,0%
RT12.4 Se confirma régimen de alojamiento	72,0%
RT12.5 Se confirma precio	70,0%
RT13 Trato educado y amable	100,0%
RT14 Se despide agradeciendo la llamada y deseando buenos días / tardes	96,0%

- ✓ En el apartado de Recepción del Turista se han valorado 3 bloques de calidad que hacen referencia a la Reserva Telefónica, Recepción y Salida.
- ✓ El bloque de Reserva Telefónica obtiene una puntuación global de 57,4%,
El único ítem que obtiene el nivel de excelencia a nivel global en este bloque es el relativo al trato educado y amable por parte de la persona que atiende la reserva telefónica (100%).
Por el contrario, los ítems que han obtenido una puntuación más baja son los relativos a la pregunta sobre la preferencia de habitación de fumador/no fumador (8,3%), en los casos en los que aplica, a la utilización del nombre del cliente durante la conversación (24%), la información sobre los diferentes tipos de habitaciones (28%) y la información sobre los servicios del hotel (28%).



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

		TOTAL
RECEPCIÓN DEL TURISTA		74,8%
RECEPCIÓN		86,0%
REC1	Se reconoce la presencia del cliente de forma inmediata (contacto visual)	88,0%
REC2	Se anticipa en el saludo	96,0%
REC3	La atención es inmediata si no hay clientes en el mostrador	85,7%
REC4	Le dan los buenos días / tardes de forma cortés y mirándole a los ojos	96,0%
REC5	El empleado sonríe	86,0%
REC6	Atiende de forma amable	100,0%
REC7	Verifican la reserva	100,0%
REC8	Es correcta la reserva registrada	100,0%
REC9	Si la habitación no está preparada indican un tiempo de espera	100,0%
REC10	Se observa la presencia de personal de otros departamentos dentro del mostrador	91,8%
REC11	Trato entre el personal correcto y educado	100,0%
REC12	Se da prioridad al cliente frente a los compañeros y labores burocráticas	100,0%
REC13	El empleado muestra interés por satisfacer las necesidades del cliente	90,0%



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

		TOTAL
RECEPCIÓN DEL TURISTA		74,8%
RECEPCIÓN		86,0%
REC14	Se ofrece información sobre los servicios, actividades e instalaciones que tiene el hotel	50,0%
REC15	Conocen y ofrecen una correcta información de la oferta turística y de ocio	78,0%
REC16	En caso de solicitarlo, le ofrecen un mapa de los alrededores dando explicaciones sobre el mismo	78,9%
REC17	Recepción dispone de folletos actualizados	87,5%
REC18	Zona de Recepción limpia, ordenada y mostrador despejado	98,0%
REC19	Finalmente le da la bienvenida utilizando su nombre y deseando una buena estancia	42,0%
REC20	Se despide poniéndose a su disposición	56,0%
REC21	El empleado va limpio y aseado	100,0%
REC22	El empleado lleva el uniforme correcto	91,7%
REC23	El empleado lleva distintivo identificativo	66,7%
REC24	La postura del personal es adecuada	98,0%

✓ El bloque de Recepción ha obtenido un global de 86,0%.



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

		TOTAL
RECEPCIÓN DEL TURISTA		74,8%
SALIDA		78,7%
SAL1	Se reconoce la presencia del cliente de forma inmediata (contacto visual)	85,7%
SAL2	Se anticipa en el saludo	85,7%
SAL3	La atención es inmediata si no hay clientes en el mostrador	76,9%
SAL4	Le dan los buenos días / tardes de forma cortés y mirándole a los ojos	93,9%
SAL5	El empleado sonríe	85,7%
SAL6	Atiende de forma amable	98,0%
SAL7	Zona de Recepción limpia, ordenada y mostrador despejado	100,0%
SAL8	Se entrega la factura	95,6%
SAL9	La factura dispone de todos los cargos correctamente imputados	100,0%
SAL10	Se entrega la factura dentro de un sobre	28,6%
SAL10.1	Si no está dentro de un sobre, se ofrece uno para guardarla	0,0%
SAL11	El empleado se muestra interesado por las peticiones del cliente	89,1%
Nº de Clientes esperando delante		0,2
Tiempo de Espera		1,18 m



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

	TOTAL
RECEPCIÓN DEL TURISTA	74,8%
SALIDA	78,7%
SAL12 Se reconoce la presencia del cliente de forma inmediata (contacto visual)	42,9%
SAL13 Se anticipa en el saludo	26,5%
SAL14 La atención es inmediata si no hay clientes en el mostrador	48,8%
SAL15 Le dan los buenos días / tardes de forma cortés y mirándole a los ojos	69,7%
SAL16 El empleado sonríe	59,5%
SAL17 Atiende de forma amable	100,0%
SAL18 Si se paga con tarjeta de crédito se ofrece un bolígrafo al cliente	100,0%
SAL19 Se entrega la factura	51,4%
SAL20 La factura dispone de todos los cargos correctamente imputados	88,9%
SAL21 Se entrega la factura dentro de un sobre	89,1%
SAL22 Si no está dentro de un sobre, se ofrece uno para guardarla	100,0%
SAL23 El empleado se muestra interesado por las peticiones del cliente	36,7%
SAL24 Informan de la necesidad de firmar la factura (Cuando corresponda)	97,9%
SAL25 Preguntan si todo durante su estancia ha sido de su agrado	83,3%
SAL26 Le preguntan por la forma de pago deseada (efectivo, tarjeta, cheques...)	50,0%
SAL27 Verifica los cargos de última hora (minibar, desayuno si no está incluido, spa, etc...)	95,8%



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	87,9%
INSTALACIONES ZONAS COMUNES	89,4%
EXTERIOR	
INST1 Accesos bien señalizados	84,0%
INST2 Accesos despejados y en buen estado de conservación y limpieza	100,0%
INST3 Rótulos encendidos si es de noche	98,0%
INST4 Elementos de iluminación exterior en buenas condiciones	96,0%
INST5 Zonas verdes y ajardinadas en buen estado	100,0%
INST6 Parking correctamente señalizado y fácil de localizar	90,0%
INST7 Zona de parking en buenas condiciones de mantenimiento y limpieza	94,4%
INTERIOR	
INST8 Hall en buen estado (techos, suelos, paredes y elementos decorativos)	96,0%
INST9 Señalización interna adecuada - Direcciones a áreas comunes	82,0%
INST10 Señalización interna adecuada - Habitaciones	82,0%
INST11 Accesos para personas minusválidas	70,0%
INST12 Señalización para personas invidentes	46,0%
INST13 Ascensores iluminados y funcionando correctamente	97,7%
INST14 Iluminación interior adecuada	92,0%



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	87,9%
INSTALACIONES ZONAS COMUNES	89,4%
INTERIOR (Continuación)	
INST15 Temperatura adecuada	94,0%
INST16 Papeleras en buen estado	100,0%
INST17 Pasillos habitaciones en buen estado (techos, suelos, paredes y elementos decorativos)	92,0%
INST18 Pintura en buen estado	90,0%
INST19 Cristales limpios	94,0%
INST20 Decoración acorde con el tipo de establecimiento	98,0%
INST21 Sistema de seguridad contra incendios presente en zonas comunes y habitaciones	98,0%
INST22 Se encontraron los aseos comunes limpios	93,6%
INST23 Se encontraron los aseos comunes en buen estado de conservación	87,2%
INST24 Se encontraron los aseos comunes bien abastecidos	93,6%
INST25 Disponibilidad de carros para el equipaje	63,2%
INST26 Carro de equipajes en buen estado	100,0%



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

		TOTAL
INFRAESTRUCTURA		87,9%
HABITACIÓN		88,4%
HAB1	Montaje de la cama correcto	100,0%
HAB2	Ropa de cama limpia y en buen estado	98,0%
HAB3	Cortinas limpias y colocadas correctamente	98,0%
HAB4	Alfombras limpias y colocadas correctamente	100,0%
HAB5	Suelos de la habitación limpios	96,0%
HAB6	Techos y respiraderos limpios	88,0%
HAB7	Paredes limpias y sin raspones	66,0%
HAB8	Todo el mobiliario está limpio y exento de manchas	90,0%
HAB9	Elementos de iluminación interior funcionando y en buenas condiciones	94,0%
HAB10	Papelera limpia y en buenas condiciones	98,0%
HAB11	Todas las instalaciones funcionan correctamente (Iluminación, TV, aire acondicionado, calefacción, caja de seguridad...)	90,0%
HAB12	Temperatura apropiada a la llegada y habitación con aire renovado	78,0%
HAB13	El dinero del cliente y los objetos de valor no se tocan u ordenan	100,0%
HAB14	Caja fuerte con instrucciones claras y legibles	81,5%
HAB15	Se observó la documentación reglamentaria en la habitación de manera completa	72,0%



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

		TOTAL
INFRAESTRUCTURA		87,9%
HABITACIÓN		88,4%
HAB16	Si estaba colgado el cartel "No Molestar", los empleados lo respetaron	100,0%
HAB17	Escritorio con sitio adecuado para trabajar	83,3%
HAB18	Existe un teléfono, papel para notas y bolígrafo cerca de la cama	44,0%
HAB19	El armario estaba correctamente equipado	94,0%
HAB20	Ausencia de ruidos molestos o desagradables durante toda la estancia	80,0%
HAB21	Televisión bien sintonizada y los canales corresponden al listado de canales	66,0%
HAB22	Si algo no estuviera correcto y fuera preciso avisar, la respuesta es inferior a 15 minutos y la solución inferior a 1 hora	100,0%
HAB23	La lencería del baño disponía de todas sus piezas	96,0%
HAB24	Los amenities del baño eran los correctos	98,0%
HAB25	El baño está limpio	98,0%
HAB26	Todas las toallas están en buenas condiciones	98,0%
HAB27	El suavizado de las toallas es el correcto	96,0%
HAB28	La iluminación del baño es suficiente en todas las zonas	96,0%
HAB29	La presión del agua es suficiente	96,0%
HAB30	Los productos del minibar tienen las fechas de caducidad correctas	91,7%
HAB31	El inventario del minibar es el correcto	81,8%



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

		TOTAL
INFRAESTRUCTURA		87,9%
DESAYUNO		85,0%
DES1	Le reciben en la puerta o se reconoce la presencia del cliente	53,3%
DES2	Se anticipan en el saludo	70,0%
DES3	La atención es inmediata si no hay más clientes delante	78,8%
DES4	Le dan los buenos días de manera cortés y mirándole a los ojos	77,5%
DES5	El empleado sonríe	76,2%
DES6	Se le atiende de manera amable	92,9%
DES7	Ausencia de corrillos	84,4%
DES8	Se da prioridad al cliente frente a los compañeros	90,9%
DES9	Preguntan por el número de habitación	51,2%
DES10	Informan y orientan sobre el servicio de desayuno	90,7%
DES11	Reposición periódica de los alimentos	86,5%
DES12	Retirada de platos una vez finalizado el desayuno	83,7%
DES13	Si coincide con la hora de finalización del servicio, antes de desmontar informan y preguntan al cliente si desea algún producto	50,0%
DES14	El personal propone alternativas si se solicita algún producto no disponible	92,3%
DES15	Conocimiento de los productos	100,0%



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

		TOTAL
INFRAESTRUCTURA		87,9%
DESAYUNO		85,0%
DES16	Ayudan al cliente amablemente cuando éste necesita ayuda	100,0%
DES17	Muestran interés por satisfacer las necesidades del cliente	93,2%
DES18	Le despiden amablemente dándole de nuevo los buenos días	72,1%
DES19	La zona de desayunos está señalizada	70,8%
DES20	La zona de desayunos anuncia sus horarios	57,4%
DES21	Mobiliario correctamente dispuesto (ordenado)	100,0%
DES22	Suelos limpios	100,0%
DES23	Mesa montada con armonía (incluye detalle decorativo floral u otros)	51,0%
DES24	Limpieza de las mesas durante el servicio	87,5%
DES25	Vajilla, cristalería y cubertería limpia y en buen estado	95,9%
DES26	Presentación de los alimentos y productos de forma atractiva	95,9%
DES27	Temperatura de los alimentos (fríos o calientes) adecuada	100,0%
DES28	Temperatura de las bebidas (frías y calientes) adecuada	98,0%
DES29	Alimentos en buen estado	100,0%
DES30	Alimentos con buen sabor	100,0%



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	87,9%
DESAYUNO	85,0%
DES31 Temperatura ambiente adecuada	95,9%
DES32 Música ambiental adecuada	76,0%
DES33 Ausencia de olores	100,0%
DES34 El empleado va limpio y aseado	97,7%
DES35 El empleado lleva el uniforme correcto	84,6%
DES36 El empleado lleva distintivo identificativo	38,5%
DES37 La postura del personal es adecuada	97,7%



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

TOTAL

SERVICIOS ADICIONALES

DESPERTADOR 85,4%

DESPER1	Se consiguió contactar en el primer intento	100,0%
DESPER2	¿Se contesta la llamada en los 3 primeros tonos?	80,0%
DESPER3	Responde con amabilidad: Buenos días / tardes, identificándose y preguntando en qué le puede ayudar	72,7%
DESPER4	La comunicación se mantiene con ausencia de ruidos de fondo o alteraciones	100,0%
DESPER5	Le confirman la hora solicitada	100,0%
DESPER6	Se despide agradeciendo y deseando buenos días / noches	90,9%
DESPER7	Se recibe la llamada a la hora solicitada	90,9%
DESPER8	Se informa de la temperatura exterior	12,5%
DESPER9	El empleado habla de forma clara y audible	85,7%
DESPER10	Se le atiende de forma amable y servicial	85,7%

Nº de Intentos hasta conseguir contactar

1,0

Nº de Tonos hasta conseguir contactar

0,8



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

TOTAL

SERVICIOS ADICIONALES

ALMOHADAS		94,4%
ALM1	Se consiguió contactar en el primer intento	100,0%
ALM2	¿Se contesta la llamada en los 3 primeros tonos?	100,0%
ALM3	Responde con amabilidad: Buenos días / tardes, identificándose y preguntando en qué le puede ayudar	100,0%
ALM4	La comunicación se mantiene con ausencia de ruidos de fondo o alteraciones	100,0%
ALM5	Le confirman la almohada solicitada	100,0%
ALM6	Le informan del tiempo de espera	50,0%
ALM7	Muestra interés por satisfacer las necesidades del cliente	100,0%
ALM8	El empleado habla de forma clara y audible	100,0%
ALM9	Se despide agradeciendo y deseando buenas tardes / noches	100,0%
	Nº de Intentos hasta conseguir contactar	1,0
	Nº de Tonos hasta conseguir contactar	0,5



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

TOTAL

SERVICIOS ADICIONALES

EQUIPAJES		90,0%
EQ1	Se acercan para llevarle el equipaje	100,0%
EQ2	Se ofrece ayuda para subir el equipaje	100,0%
EQ3	Ofrecen acompañar a la habitación o explican claramente el camino	100,0%
EQ4	Se utilizaron las etiquetas correctas para identificar el equipaje	100,0%
EQ5	En la habitación se ofrece orientación sobre las instalaciones y servicios	100,0%
EQ6	Se ofrece información sobre el sistema de calefacción/ aire acondicionado	100,0%
EQ8	Se ofrece información sobre la posibilidad de conexión WIFI (Si procede)	100,0%
EQ9	Indican que cuenta con un directorio que incluye toda la información	100,0%
EQ10	Le dan la bienvenida deseando una feliz estancia	100,0%
EQ11	Recibe el equipaje en su habitación en un máximo de 10 minutos	100,0%
EQ12	Si supera los 10 minutos se le informa	N/A
EQ13	Se despide poniéndose a su disposición	100,0%

NOTA: N/A Quiere decir que No Aplica, ya que no se ha dado el caso y no se puede valorar.



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

TOTAL

SERVICIOS ADICIONALES

EQUIPAJES		90,0%
EQ14	Al despedirse utiliza el nombre del cliente	0,0%
EQ15	El empleado va limpio y aseado	100,0%
EQ16	El empleado lleva el uniforme correcto	100,0%
EQ17	El empleado lleva distintivo identificativo legible	50,0%
EQ18	Se le da conversación al cliente mientras se le acompaña a la habitación	N/A
EQ19	La sonrisa está presente	100,0%
EQ20	Se le atiende de forma amable	100,0%



4. PUNTOS FUERTES



Dentro del apartado de Recepción al Turista que ha obtenido un global de 74.8%, como puntos Fuertes encontramos algunos ítems que obtienen el nivel de excelencia:

RESERVA TELEFÓNICA

RT13 Trato educado y amable **100,0%**

RECEPCIÓN

REC6 Atiende de forma amable **100,0%**

REC7 Verifican la reserva **100,0%**

REC8 Es correcta la reserva registrada **100,0%**

REC9 Si la habitación no está preparada indican un tiempo de espera **100,0%**

REC11 Trato entre el personal correcto y educado **100,0%**

REC12 Se da prioridad al cliente frente a los compañeros y labores burocráticas **100,0%**

REC21 El empleado va limpio y aseado **100,0%**



4. PUNTOS FUERTES



SALIDA

SAL7	Zona de Recepción limpia, ordenada y mostrador despejado	100,0%
SAL9	La factura dispone de todos los cargos correctamente imputados	100,0%
SAL17	Atiende de forma amable	100,0%
SAL18	Si se paga con tarjeta de crédito se ofrece un bolígrafo al cliente	100,0%
SAL22	Si no está dentro de un sobre, se ofrece uno para guardarla	100,0%

En el bloque de Infraestructura también encontramos ítems cuya puntuación ha alcanzado el nivel de excelencia:

INSTALACIONES ZONAS COMUNES

INST2	Accesos despejados y en buen estado de conservación y limpieza	100,0%
INST5	Zonas verdes y ajardinadas en buen estado	100,0%
INST16	Papeleras en buen estado	100,0%
INST26	Carro de equipajes en buen estado	100,0%



4. PUNTOS FUERTES



HABITACIÓN

HAB1	Montaje de la cama correcto	100,0%
HAB4	Alfombras limpias y colocadas correctamente	100,0%
HAB13	El dinero del cliente y los objetos de valor no se tocan u ordenan	100,0%
HAB16	Si estaba colgado el cartel "No Molestar", los empleados lo respetaron	100,0%
HAB22	Si algo no estuviera correcto y fuera preciso avisar, la respuesta es inferior a 15 minutos y la solución inferior a 1 hora	100,0%

DESAYUNO

DES15	Conocimiento de los productos	100,0%
DES16	Ayudan al cliente amablemente cuando éste necesita ayuda	100,0%
DES21	Mobiliario correctamente dispuesto (ordenado)	100,0%
DES22	Suelos limpios	100,0%
DES27	Temperatura de los alimentos (fríos o calientes) adecuada	100,0%
DES29	Alimentos en buen estado	100,0%
DES30	Alimentos con buen sabor	100,0%
DES33	Ausencia de olores	100,0%