

Resolva Os Problemas Dos Clientes De Forma Eficaz. Checklist

Resposta e Confirmação Iniciais

Concentra-se em identificar e reconhecer prontamente a preocupação do cliente, demonstrando empatia e o compromisso em encontrar uma solução.

Responda prontamente à preocupação do cliente (no prazo de ___ segundos/minutos).

- Em 30 segundos.
- Em 1 minuto.
- Em 2 minutos.
- Outro (especifique)

Utilize expressões de boas-vindas e demonstre empatia (por exemplo, «Compreendo», «Lamento ouvir isso»).

Escreva alguma coisa...

Registe a descrição inicial do problema fornecida pelo cliente (reformule para confirmar que compreendeu).

Escreva alguma coisa...

Mostre empatia e compreensão genuínas.

- Sim
- Não
- Não se aplica.

Utilize o nome do cliente de forma adequada (se disponível).

Escreva alguma coisa...

Descreva, de forma resumida, as etapas que irá seguir para resolver o problema.

Escreva alguma coisa...

Mantenha o contacto visual e demonstre atenção através da linguagem corporal.

- Sempre
- Frequentemente.
- Às vezes.
- Raramente.
- Nunca

Confirme o método de comunicação preferido do hóspede (por exemplo, contato pessoal, telefone ou e-mail).

Escreva alguma coisa...

Escuta Ativa e Recolha de Informações

Apresente os passos detalhados para compreender a fundo o problema, garantindo uma identificação precisa e evitando suposições.

Descrição do problema fornecida pelo cliente (com as suas próprias palavras)

Escreva alguma coisa...

Avaliação inicial do estado emocional do cliente (por exemplo, frustrado, zangado, desapontado, calmo).

- Frustrado(a)
- Zangado
- Decepcionado(a)
- Calmo/a
- Ansioso(a)
- Confuso

Número de hóspedes envolvidos no problema.

Insira um número...

Identificação inicial da categoria do problema (por exemplo, problema com o quarto, problema com o serviço, problema com a fatura).

- Problema com o quarto.
- Problema com o serviço
- Problema com a fatura
- Edição sobre Alimentação e Bebidas
- Problema relacionado a serviços e comodidades
- Outros

Perguntas esclarecedoras feitas ao convidado (registre as perguntas diretas usadas para confirmar os detalhes)

Escreva alguma coisa...

Método de comunicação preferido pelo hóspede para receber atualizações (se aplicável).

- Telefone
- E-mail
- Mensagem de texto
- Pessoalmente

Data do incidente (se conhecida/relevante)

Insira a data...

Avaliação do Problema e Identificação de Soluções

Aborda a análise do problema, a identificação da causa raiz e a discussão de possíveis soluções.

Descreva detalhadamente o problema apresentado pelo cliente.

Escreva alguma coisa...

Categorize o problema (por exemplo, problema com o quarto, problema com o serviço, problema com a fatura).

- Problema com o quarto
- Problema com o serviço
- Problema com a fatura
- Edição sobre Alimentação e Bebidas
- Problema relacionado a serviços e comodidades
- Outros

Nível de Gravidade (de 1 a 5, sendo 1 o nível mais baixo e 5 o nível crítico)

Insira um número...

Possíveis causas (selecione todas as que se aplicam)

- Avaria do equipamento
- Erro humano
- Análise detalhada do processo.
- Lacuna na comunicação
- Falta de formação
- Circunstância imprevista

Faça uma lista de possíveis soluções (inclua pelo menos 3).

Escreva alguma coisa...

Escolha a solução recomendada.

- Solução 1
- Solução 2
- Solução 3
- Solução alternativa (especificar em LONG_TEXT)

Se a opção «Solução Alternativa» for selecionada, descreva-a aqui.

Escreva alguma coisa...

Implementação da solução e comunicação

Concentra-se na implementação da solução escolhida e em explicá-la de forma clara ao cliente.

Escolha a solução inicial proposta (se aplicável).

- Reembolso total
- Reembolso Parcial
- Alteração de quarto
- Atualizar
- Desconto na Próxima Estadia
- Outro (especificar)

Explique a solução escolhida ao cliente de forma clara e concisa. Registre exatamente o que foi comunicado.

Escreva alguma coisa...

Se for oferecer uma compensação financeira (reembolso, desconto), indique o valor.

Insira um número...

O cliente foi informado sobre o motivo da solução apresentada?

Sim.

Não

Se a solução exigiu interação com outro departamento, descreva brevemente a comunicação e as medidas tomadas. (por exemplo: «Entrei em contacto com o serviço de limpeza para investigar...»)

Escreva alguma coisa...

Confirmou que o cliente compreendeu e aceitou a solução?

Sim

Não

Registe quaisquer alterações efetuadas à solução com base no feedback dos utilizadores durante a implementação.

Escreva alguma coisa...

Acompanhamento e recuperação da qualidade do serviço

Garante que o cliente esteja satisfeito com a solução apresentada e impede que problemas semelhantes voltem a ocorrer.

Data do acompanhamento

Insira a data...

Prazo para o acompanhamento.

Insira o horário...

Método de acompanhamento (telefone, e-mail, contato pessoal)

- Telefone
- E-mail
- Presencialmente

Resumo da conversa/interação de acompanhamento.

Escreva alguma coisa...

Nível de Satisfação do Cliente (após a resolução do problema)

- Muito satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Neutro
- Insatisfeito(a)
- Muito insatisfeito.

Ações adicionais de recuperação implementadas (por exemplo, desconto, atualização)

Escreva alguma coisa...

Valor das Ações de Recuperação (por exemplo, Montante do Desconto)

Insira um número...

Comentários dos hóspedes sobre os esforços de recuperação

Escreva alguma coisa...

Documentação e Relatórios

Descreve os procedimentos detalhados para registrar incidentes, comunicar tendências e promover a melhoria contínua.

Descrição detalhada do problema

Escreva alguma coisa...

Categoria do problema (por exemplo, quarto, serviço, faturação)

- Problema com o quarto
- Problema com o serviço
- Problema com a fatura
- Alimentos e Bebidas
- Outros

Índice de satisfação dos hóspedes (de 1 a 5)

Insira um número...

Tipo de resolução

- Remuneração
- Ajuste do Serviço
- Explicação
- Outros

Data do incidente

Insira a data...

Hora do incidente

Insira o horário...

Ações implementadas para solucionar o problema.

Escreva alguma coisa...

Estado da Resolução

- Resolvido
- Parcialmente resolvido.
- Pendente

Número de identificação do funcionário do Resolver

Escreva alguma coisa...

Como lidar com hóspedes difíceis.

Apresenta estratégias para reduzir a tensão e lidar com hóspedes que estejam muito exaltados ou agressivos.

Nome do hóspede (se disponível)

Escreva alguma coisa...

Breve descrição do incidente (o que desencadeou a escalada?).

Escreva alguma coisa...

Estado Emocional do Cliente (Observe e Selecione)

- Calmo/a
- Frustrado
- Zangado.
- Agressivo.
- Aflito, angustiado, em sofrimento.

Técnicas de Desescalada Utilizadas (Descreva as medidas adotadas)

Escreva alguma coisa...

Duração aproximada da interação (em minutos)

Insira um número...

Tipo de Resolução (Como foi resolvido o problema?)

- Oferta compensatória (por exemplo, desconto, atualização)
- Explicação e pedido de desculpas
- Mudança de residência/Alojamento alternativo
- Escalonamento para o gerente.
- Outro (especificar)

Comentários/opiniões do hóspede após a resolução do problema (registre a resposta verbal do hóspede).

Escreva alguma coisa...

Participação do gerente (Foi necessária a assistência do gerente?)

Sim.

Não

Notas/Observações Adicionais (Registre quaisquer detalhes relevantes)

Escreva alguma coisa...