

Kvalitu služieb už môžu hodnotiť aj návštevníci Tatier

DEMÄNOVSKÁ DOLINA (28. august 2015) – Najznámejšie tatranské hotely, reštaurácie a obchody sa zapojili do výnimočného projektu. Cez web alebo mobilnú aplikáciu Staffino môžu turisti napísať, čo sa im na službách v Tatrách páčilo alebo vhodným komentárom prispieť k vyriešeniu nedostatkov.

Cieľom spätnej väzby je zistiť, kde je v Tatrách najlepší zákaznícky servis. Špecialista kvality z Tatry mountain resorts, a.s. (TMR) Peter Cibulka oceňuje najmä to, že vďaka hodnoteniam od ľudí manažéri zistia, kto sú ich najlepší zamestnanci, spoznajú nedostatky a slabiny poskytovaných služieb: *„Všetkým nám ide hlavne o to, aby zákazník odišiel z Tatier spokojný a opäť mal dôvod sa k nám vrátiť. Priama spätná väzba je to, čo potrebujeme vedieť a nezakryvať si pred tým oči, keď chceme služby posúvať na vyššiu úroveň. Hodnotenie je pre nás cennou informáciou a výpoveďou ako sa u nás klient cíti a ako je o neho v Tatrách postarané“.*

Výhodou hodnotení poslaných cez Staffino je, že všetky podnety sú zozbierané na jednom mieste, manažéri prevádzok vedia priamo reagovať na pozitívne aj negatívne komentáre a ak je na prevádzke problém, bezodkladne ho riešia. *„Klienti môžu vyjadriť svoj názor na služby v reštauračných zariadeniach vo Vysokých a Nízkych Tatrách, v deviatich TMR hoteloch, v športových obchodoch Tatry Motion ako aj v liptovskom Aquaparku Tatralandia“*, komentoval zavedenie aplikácie v Tatrách Peter Cibulka.

Spoluzakladateľka Staffino Katarína Klinková je presvedčená, že hodnotiaci referencie je nástrojom ako na niečo upozorniť manažérov a je zrkadlom firemnej kultúry: *„Ak sa nám služby páčia nenechávame si tento pocit len pre seba, ale chceme sa s ním podeliť a rovnako aj upriamiť pozornosť na to, že na prevádzke je výnimočný človek, ktorého je hodné odmeniť. Staffino vytvára platformu pre aktívnu komunikáciu medzi zákazníkom a obsluhou a medzi personálom a manažmentom a povie nám ako sa človek v danej prevádzke cíti“.*

Ako funguje Staffino: Cez nezávislý systém Staffino hodnotilo kvalitu služieb a zákazníckeho servisu už takmer 10-tisíc Slovákov. Poslali zatiaľ vyše 23-tisíc pochvál alebo pripomienok na úroveň rôznych prevádzok a inštitúcií, či prístup konkrétnych zamestnancov, ktorí sa im venovali alebo ich obsluhovali.

Spoločnosť Tatry mountain resorts, a.s. (TMR) je top subjektom v oblasti cestovného ruchu v Strednej a Východnej Európe, ktorý vlastní a prevádzkuje atraktívne horské strediská a hotely. V Nízkych Tatrách TMR vlastní a prevádzkuje stredisko Jasná Nízke Tatry a hotely Wellness hotel Grand Jasná, Boutique Hotel Tri studničky, Chalets Jasná De Luxe, Hotel Srdiečko a Hotel Rotunda. TMR je zároveň vlastníkom Aquaparku Tatralandia. Ide o najväčší slovenský aquapark s celoročnou prevádzkou, ktorý ponúka okrem vodnej zábavy aj Tropical Paradise – špeciálnu tropickú halu s morskou vodou ako aj zábavu vo Fun Parku a ubytovanie v bungalovoch a apartmánach Holiday Village Tatralandia. Vo Vysokých Tatrách TMR vlastní a prevádzkuje stredisko Vysoké Tatry s horskými lokalitami Tatranská Lomnica, Starý Smokovec a lokalitu Štrbské Pleso, ktoré TMR spoluprevádzkuje. Vo Vysokých Tatrách TMR tiež vlastní hotely Grandhotel Praha Tatranská Lomnica, Grandhotel Starý Smokovec a Hotel FIS Štrbské Pleso. TMR tiež vlastní 19% v spoločnosti Melida, a.s., ktorá si prenájom a prevádzkuje stredisko Špindlerův Mlýn v Českej republike. V Poľsku TMR vlastní 97% podiel v horskom stredisku Szczyrkowski Ośrodek Narciarski S.A. (SON) a 75% podiel v spoločnosti, ktorá vlastní a prevádzkuje Sliezske zábavné park (Śląskie

Wesołe Miasteczko). TMR tiež vlastní a prenajíma tretím stranám hotely Slovakia, Kosodrevina, Liptov, Ski&Fun Záhradky a Bungalovy. Do konca roka 2014 sa preinvestovalo do rozvoja a modernizácie stredísk TMR takmer 200 mil. EUR. Akcie TMR sú obchodované na troch európskych burzách v Bratislave, Prahe a vo Varšave.