

Indereiskoffer aanvullende beoordeling

Telefonische reservering:

- Wordt er binnen 3x opgenomen?
- Heldere begroeting
- Correct taalgebruik?
- Reservering wordt compleet nagevraagd?
- Worden er extra's/upgrades verkocht
- Relevante gegevens herhaald?
- Wordt u bedankt voor de reservering?
- Correcte bevestiging

Inchecken:

- Wordt u direct opgemerkt?
- Gastvrije ontvangst?
- Schone toiletten?
- Receptie netjes?
- Verloopt inchecken vlot?
- Wordt u welkom geheten? Handen schudden/voorstellen?
- Is er een heldere uitleg over achterdeur, sauna, bioscoop?
- Wordt u gevraagd de AVG/nieuwsbrief lijst in te vullen?
- Loopt de receptionist mee naar de kamer?

Sfeer:

- Is de muziek prettig?
- Temperatuur fijn?
- Geen storende achtergrondgeluiden?
- Medewerkers oprecht en vriendelijk?
- Altijd iemand aanwezig voor een bestelling/praatje?
- Zijn andere gasten tevreden?
- Zien de tafels er netjes uit?

Restaurant:

- Komt een medewerkster direct naar uw toe?
- Is de medewerker in correcte bedrijfskleding?
- Vindt er een aanbeveling/het geven van extra informatie plaats?
- Wordt de bestelling correct opgenomen?
- Kent de medewerker de gerechten/dranken?
- Kijkt de medewerker u voldoende aan?
- Zijn de tafels, het peper en zoutsetje, het bestek en de glazen schoon?
- Komt hetgeen besteld is op tijd?
- Wordt er bijgeschonken? Gevraagd of gasten nog iets wensen te drinken? Upsell?
- Worden borden op tijd op geruimd?
- Biedt men de dessertkaart aan? Of digestievenwagen? Kaaswagen?
- Wordt er nog een likeurtje/bonbonnetje bij de koffie voorgesteld?

Keuken:

- Zijn de keukenmedewerkers verzorgd gekleed?
- Worden gasten door keukenmedewerkers ook vriendelijke gegroet?
- Brood vers? Boter/olie smeerbaar? Netjes?
- Gerechten met zorg opgemaakt en gepresenteerd?
- Zijn de gerechten goed van smaak?
- Is de hoeveelheid van de gerechten goed?
- Temperatuur van gerechten in orde?
- Is er voldoende garnituur? Heeft u gelegenheid iets bij te bestellen?

Afrekenen en Afscheid

- kunt u vlot afrekenen
- is de rekening correct?
- Krijgt u na het afrekenen nog aandacht? Deur openhouden, jas halen?

Hotelkamers

- Wat is de eerste indruk?
- Is het licht, de geur en de temperatuur aangenaam?
- Heeft u last van de burens? Geluidsisolatie op orde?
- Bedden netjes en comfortabel?
- Zien de meubels (stoelen,tafel/bureau, nachtkastje) er verzorgd en schoon uit?
- Heeft u een bagagerek en voldoende kastruimte?
- Zijn de gordijnen verduisterend en verzorgd?
- Is er een presentatiemap op de kamer en biedt deze voldoende informatie?
- Heeft u voldoende wifi?
- Tv en afstandsbediening op orde?

Badkamer

- Zijn er regelmatig onderhoudswerkzaamheden in de badkamer verricht? (verf, plafond, meubilair?)
- Efficiënt afzuigstelsel?
- Is de wasbak schoon?
- Verlichting in spiegel goed?
- Guestsupplies (zeep en shampoo) en badmuts aanwezig?
- Toilet schoon?
- voldoende toiletpapier?
- Wastafelbekers aanwezig en schoon?
- Voldoende waterdruk en watertemperatuur goed
- Haardroger?
- Zijn de handdoeken netjes?

Ontbijt

- Wordt er een goede morgen gewenst?
- Wordt er uitleg gegeven, een tafel aan gewezen?
- Krijgt u een welkom gevoel?
- Is het buffet verzorgd? Van alles voldoende?
- Mist u een item bij het ontbijt?
- Hoe is de kwaliteit van het gebodene?
- Zijn er kranten?
- Wordt er een tweede keer koffie aangeboden?

Check out

- Wordt u snel opgemerkt?
- Is de factuur goed en netjes? Wordt deze toegelicht?
- Heeft u een fijn verblijf gehad?