



DOTAZNÍK SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKA

Dobrý deň, teší nás že ste si pre svoj pobyt vybrali náš hotel. Ak ste u nás strávili aspoň jednu noc, prosíme Vás o vyplnenie dotazníka. Vaše odpovede nám pomôžu skvalitniť naše služby. Vyplnenie dotazníka zaberie maximálne 10 minút a je anonymné. Ďakujeme Vám za Váš názor a tešíme sa na opätovnú návštevu.

Ak ste boli s pobytom u nás spokojní, budeme veľmi radi, ak o svojej spokojnosti poviete svojim známym a priateľom a zanecháte feedback na našom facebookovom profile www.facebook.com/ponteio, portáli www.tripadvisor.com alebo na ďalších portáloch, kde ste si pobyt u nás rezervovali.

Ak ste spokojní neboli, budeme radi, ak budeme môcť Vašu sťažnosť alebo reklamáciu vyriešiť počas Vášho pobytu u nás k Vašej spokojnosti.

Za vyplnenie dotazníka Vám ďakujeme a tešíme sa na Vašu ďalšiu návštevu. Budeme radi, ak pripojíte ďalšie Vaše želania a pripomienky.

Kolektív Ponteio Activity Park

Odpovede označte, prosím, krížikom.

Z akého komunikačného zdroja ste sa dozvedeli o Ponteio Activity Park?

1. poznám Vás už dlhšiu dobu
2. z internetu
3. od priateľov a rodiny
4. z médií
5. z turistických sprievodcov
6. z online portálov (www.tripadvisor.com, www.booking.com atď.)
7. ponuka hotelového ubytovania bola súčasťou ponuky z cestovnej kancelárie

Ste:

1. muž
2. žena

Aký je dôvod Vašej návštevy hotela?

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. pracovná cesta | 5. účasť na konferencii alebo seminári |
| 2. návšteva rodiny a známych | 6. šport a rekreácia |
| 3. oddych a relaxácia | 7. iné dôvody, uveďte aké..... |
| 4. spoznávanie Bratislavy | |

Ide o prvú návštevu nášho hotela?

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. Ak nie, koľkokrát ste už náš hotel navštívili? | 2. Áno, ide o prvú návštevu hotela. |
|---|-------------------------------------|

Aký je Váš zamestnanecký status?

- | | |
|---|---------------------|
| 1. zamestnanec | 3. študent |
| a. vyšší riadiaci pracovník (vyšší manažment) | 4. nezamestnaný |
| b. nižší riadiaci pracovník (nižší manažment) | 5. dôchodca |
| c. pracovník (bez riadiacej funkcie) | 6. iné, uveďte..... |
| 2. SZČO | |

Máte počas pobytu nejaké dôvody na sťažnosť alebo výhrady k poskytovaným službám?

1. áno ----- Sťažovali ste sa?
 - a. áno
 - b. nie ----- O aký problém išlo?
.....
.....
.....
2. nie

Ak máte záujem o marketingové informácie a informácie o aktuálnych akciách v Ponteio Activity Park, prosíme, uveďte svoj e-mailový kontakt:

Hodnotenie hotela a ďalších poskytovaných služieb

Ak nie je uvedené inak, mieru Vašej spokojnosti vyjadrite podľa nasledujúcej stupnice hodnotenia:

Veľmi spokojný/á	spokojný/á	čiastočne spokojný/á	nespokojný/á	veľmi nespokojný/á
1	2	3	4	5

Hotel 1 2 3 4 5

1. Ako celkovo hodnotíte kvalitu nášho hotela? 1 2 3 4 5

Známkujte od 1 (veľmi vysoká kvalita) po 5 (veľmi nízka kvalita)

2. Ako ste spokojný s vybavením izby? 1 2 3 4 5

Privítal/a by som.....

3. Vnímate náš hotel pozitívne? 1 2 3 4 5

4. Bol k Vám náš personál priateľský a ústretový?

5. Súhlasíte s tým, že v našom hoteli je hosť vždy prioritou?

6. Boli rozhodujúcim parametrom výberu nášho hotela aj ďalšie využitie voľného času priamo v priestoroch hotela (squash, wellness, SPA, bowling, fitness centrum)?

Známkujte od 1 (úplne súhlasím) po 5 (úplne nesúhlasím)

Reštaurácia & kaviareň 1 2 3 4 5

1. Aká je Vaša spokojnosť pri vybavovaní Vašej objednávky?

2. Ako hodnotíte úroveň komunikácie s personálom?

3. Ako hodnotíte kvalitu poskytnutých služieb/jedla/občerstvenia?

Privítal/a by som.....

Wellness 1 2 3 4 5

1. Ako ste spokojný s čistotou vo wellness?

2. Ako ste spokojný s vybavením priestorov?

3. Ako ste spokojný s poskytnutými procedúrami?

Privítal/a by som.....

Bowling 1 2 3 4 5

1. Ako hodnotíte úroveň komunikácie s personálom?

2. Ako hodnotíte kvalitu poskytnutých služieb/jedla/občerstvenia?

Privítal/a by som.....

Fitness & Squash 1 2 3 4 5

1. Ako ste spokojný s poskytnutými službami?

2. Ako ste spokojný s cenami poskytovaných služieb?

Privítal/a by som.....

Ako celkovo hodnotíte Váš pobyt v Ponteo Activity Park? 1 2 3 4 5

1. Pobyt u Vás splnil moje očakávania a cítil som sa veľmi dobre.

2. Rád odporučím pobyt u Vás svojím priateľom, rodine a známym.

3. Som rád, že som sa rozhodol pre Váš hotel.

4. Rád Vás opäť v budúcnosti navštívim.

Známkujte od 1 (úplne súhlasím) po 5 (úplne nesúhlasím)

Privítal/a by som.....