

Novità 2020: Qualità e Guest Satisfaction

Gentili Albergatori,

di seguito vi riassumiamo alcuni importanti aggiornamenti relativi alla Qualità e al calcolo della Guest Satisfaction entrati in vigore il 01/01/2020.

| QUALITA' | |
|---|--|
| <u>Brand Standards</u> | |
| ASCIUGACAPELLI | Gli asciugacapelli a tubo non sono più ammessi. In caso di non conformità verranno detratti 24 punti per camera. |
| MUSICA DI SOTTOFONDO (BW Plus, BW Premier) | La musica di sottofondo deve essere disponibile in modo continuativo almeno presso la sala colazione, il ristorante e il bar/lounge durante le ore di operatività. In caso di non conformità verranno detratti 240 punti. |
| ASSE E FERRO DA STIRO (BW Premier) | I ferri da stiro dovranno essere della tipologia a vapore. In caso di non conformità verranno detratti 240 punti. |
| <u>Calcolo Overall Score nel Report del Controllo Qualità</u> | |
| Viene considerato anche il voto 8 (oltre che il 9 e il 10) nel calcolo che determina il punteggio dell'Overall Score. | |
| Pertanto, considerando il punteggio massimo di 1000 punti nel report del Guest Rooms and Public Areas, il 70% (700 punti) dipenderà dal livello di pulizia e manutenzione il giorno della visita, mentre il restante 30% (300 punti) dipenderà dalla percentuale di clienti molto soddisfatti, che rispondono 8, 9 o 10 alle domande Cleanliness of Guest Room e Working Order of Room Amenities al questionario Medallia. | |
| <u>Per il 2020 sono state definite le seguenti percentuali minime: 87.1% per la manutenzione e 91.3% per la pulizia della camera.</u> | |

| GUEST SATISFACTION |
|--|
| <u>Guest Satisfaction Annual Minimum Standard</u> |
| <p>Vengono considerati anche il voto 8 (oltre che il 9 e il 10) e il voto 4 (oltre che il 5) nel calcolo che determina il punteggio del Guest Satisfaction Annual Minimum Standard.</p> <p>Questo standard misura il livello di soddisfazione della clientela attraverso una percentuale ponderata di questionari Medallia con voto 8, 9 e 10 sull'Overall Experience e di reviews con voto 8, 9 o 10 (4 o 5) quando si basano su una scala da 1 a 5) sull'Overall Score dei principali Social Media, calcolata sui 12 mesi precedenti.</p> <p>Per il 2020 la percentuale minima per l'Italia è 78.6%</p> |
| <u>Medallia Alerts</u> |
| <p>Gli Alert di Medallia, finora generati da voti bassi nell'<i>Intent to Recommend</i>, saranno determinati dal punteggio attribuito alla domanda sull'<i>Overall Service</i>.</p> <p>Gli Alert saranno generati da questionari con punteggio uguale o inferiore a 5 per i clienti BWR e questionari con punteggio uguale o inferiori a 4 per tutti gli altri clienti.</p> <p>Tutte le procedure di risposta rimangono invariate.</p> |
| <u>bwfeedback.com</u> |
| <p>Ad oggi tutti i clienti il cui indirizzo e-mail è presente nei PMS in two-way e/o prenotano dai siti Best Western o da siti ad essi collegati stanno ricevendo l'invitation a compilare il questionario Medallia. Di conseguenza il numero di questionari compilati per ciascun hotel è cresciuto considerevolmente e BW International ha pertanto deciso di disattivare definitivamente il sito www.bwfeedback.com.</p> |

L'Ufficio Quality & Design rimane a vostra disposizione per eventuali chiarimenti.

Cordiali saluti,



Alessandra Castaldi
Head of Quality & Design