

EOQ MNB

EOQ Magyar Nemzeti Bizottság
Közhasznú Egyesület

EUROPEAN
ORGANIZATION
FOR
QUALITY



Az EOQ nemzeti képviselője

Köszöntöm a mai Pódiumbeszélgetés részvevőit



Bizalom a
Szolgáltatásokban

Hol a Bizalom a Szolgáltatások Világának Piaci Szorításában?



Bizalom a
Szolgáltatásokban

EOQ MNB

EOQ Magyar Nemzeti Bizottság
Közhasznú Egyesület

EUROPEAN
ORGANIZATION
FOR
QUALITY 
Az EOQ nemzeti képviselője

Mezey Tamás

a Minőségrendszerek Szakbizottság társelnöke
a Turizmus, Szálloda és Vendéglátás Munkacsoport vezetője

e-mail: mezey@eoq.hu

Mobil: +36 30 970 5701

Web: www.eoq.hu

A Mai Gondolatok:

- **A Bizalom fogalma és értelmezése a szolgáltatásokban**
- **Működése és Mérése a gyakorlatban**
- **Bizalommenedzsment**
- **Bizalomgyilkosok**
- **Hogyan Tovább?**

A Bizalom Fogalma, Értelmezése és Kialakulása

Bizalom = Hit ?

Azt jelenti, hogy „egy esemény szerencsés, vagy kívánatos kimenetelében hisz valaki”

Értelmezési különbség a generációk között X, Y, Z

A szolgáltatásoknál az INFO, az üzletben a TAPASZTALAT dönt

Hogyan Működik a Bizalom?

A Bizalom és az Elégedettség kapcsolata

Egyre kevesebb a „Törzsvendég”

Az első információk és tapasztalatok meghatározóak



Minden kultúrában mást jelent, a szerződéstől a kézfogásig

Bizalom → Eszköz az üzleti sikerhez

Bizalom → Költségcsökkenés

Minőség - folyamat management – guest satisfaction / customer experience

„Nem az a fontos, hogy mit tapasztal, hanem hogy mit mond/ír/kommunikál a Vendég!”

Bizalommedzsment

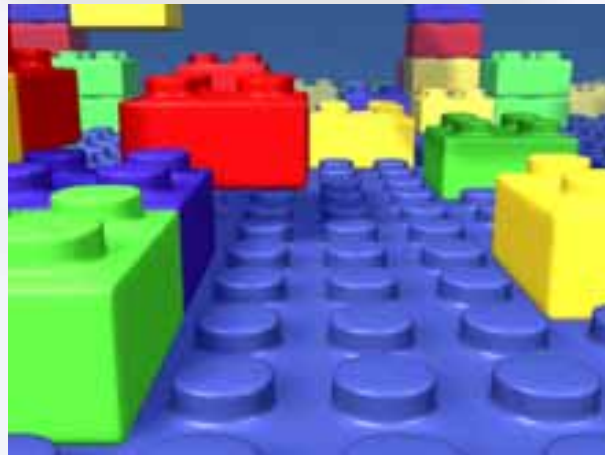
1. Kialakítás



2. Működtetés



3. Fejlesztés



Bizalommenedzsment - I.

Minőségmanagement + Kommunikáció

**A Management és a Munkatársak
elkötelezettsége...TQM alapok**

Standardizálás és Best Practise alkalmazások

Auditok: ön-, kereszt- és külső értékelések

**Vevő- és Vendégszolgálatok – személyes, vagy
szóbeli kapcsolat**

Vendégkérdőívek – személyes, v. online kapcsolat

**Internet - „A befolyásolás művészete” – magas
színvonalon**

Bizalom a
Szolgáltatásokban



Bizalommenedzsment – II.

Koncentrálni kell arra az időszakra, amíg itt van a Vevő/Vendég!

Online reviewek – „akár hiszed, akár nem”

Sentiment Analyzis

Mystery Shopping / Mystery Guest Visit

Panaszkezelés

Díjak/ Minőségdíjak

**Szakmai garanciák, pl. Fogyasztóvédelem,
Frankfurti Tábla**





A Bizalomgyilkosok



Rossz tapasztalatok – a Vevő nem azt kapja, amit szeretne

Negatív hírek/információk

Bizonytalanság keltése

Reklámok – a Vevő/Vendég hinni fog abban, amit sokat lát/hall

Fake News

Állandó és visszatérő problémák

A 7 Főbűn

Munkaerőhiány – szakértelemhiány

Nincs info és támogatás/support

Amiről nem beszélünk...

Bizalom a
Szolgáltatásokban



Hogyan Tovább?

**Hagyományos modellek
és bizalomépítés**



**Az emberi tényező csökken,
mesterséges intelligencia,
chatbot, interaktív
programozás**

Bizalomrobotok



SZÁLLODAI VENDÉGKÉRDŐIV

Kedves Vendégünk! Nekünk mindig fontos az Ön véleménye, ezért kérjük, hogy szánjon pár percet a kérdőív kitöltésére és ossza meg velünk tapasztalatait. Válaszaival segít minket abban, hogy a jövőben az Ön igényének még inkább megfelelően alakíthassuk és bővíthessük szolgáltatásainkat. Segítségét előre is köszönjük!

Érkezésének dátuma:	Látogatásának időtartama: éjszaka			
az Ön neve:	Szobaszáma:			
Honnan értesült szállodánkról? * <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> ismerősétől	<input type="checkbox"/> újsághirdetésből			
<input type="checkbox"/> utazási irodától, vagy katalógusból	<input type="checkbox"/> az Internetről			
egyéb úton:				
Látogatásának célja:				
<input type="checkbox"/> üzeli	<input type="checkbox"/> konferencia	<input type="checkbox"/> városnézés	<input type="checkbox"/> pihenés/wellness	<input type="checkbox"/> gyógyászati
egyéb:				
Szolgáltatásaink színvonala:	alacsony	átlagos	magas	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Megérkezés és vendégfogadás a szállodában	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bejelentkezés a szállodába	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A recepció személyzetének figyelmessége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A szállodai szoba hangulata és nyugalma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A szoba és fürdőszoba tisztasága	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A szoba műszaki berendezései és hőmérséklet szabályozása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A szobaszerviz színvonala és a minibár választéka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A közösségi terek hangulata és tisztasága	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Az éttermi szolgáltatások színvonala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A felszolgált ételek és italok minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A reggeli választéka és minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A coffee shop és a bár szolgáltatásai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A rendezvények színvonala és a különtermek szolgáltatásai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A gyógyászat, a fitness és a wellness részleg tisztasága és a szolgáltatások színvonala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kijelentkezés a szállodából	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajánlana szállodánkat barátainak vagy üzleti partnereinek? <input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem				
Kérjük, ossza meg velünk észrevételeit, javaslatát, hogy szolgáltatásaink és termékeink színvonalán javíthassunk:				
Köszönjük, hogy észrevételével segítette munkánkat!				
Amennyiben szeretne választ kapni észrevételeire, vagy a jövőben rendszeresen értesülni különleges akcióinkról, kérjük hagyja itt névjegykártyáját, vagy adja meg elérhetőségeit:				
Cím:				
Telefonszám: E-mail:				



Bizalom a
Szolgáltatásokban

Vendégelégedettség alakulása a vendégkérdőívek alapján: 2014-2016

2014

• Január	93,06%
• Február	92,35%
• Március	92,40%
• Április	91,35%
• Május	91,92%
• Június	91,97%
• Július	92,81%
• Augusztus	92,39%
• Szeptember	91,72%
• Október	92,45%
• November	91,88%
• December	92,70%
• Éves átlag:	92,22%

2015

• Január	93,04%
• Február	93,40%
• Március	93,06%
• Április	93,07%
• Május	92,88%
• Június	92,89%
• Július	93,25%
• Augusztus	92,37%
• Szeptember	93,11%
• Október	92,24%
• November	92,52%
• December	94,30%
• Éves átlag:	92,97%

2016

• Január	94,11%
• Február	94,03%
• Március	93,94%
• Április	94,25%
• Május	93,54%
• Június	93,16%
• Július	93,36%
• Augusztus	93,19%
• Szeptember	92,84%
• Október	93,32%
• November	93,55%
• December	94,11%
• Éves átlag	93,60%



Bizalom a
Szolgáltatásokban

Minta: 30.000 db/év

Online értékelések és Hírnév/Reputation Management



A Vendégészrevételek Kezelésének Hatékonysága



Sentiment Analysis

Főbb Területek	Észrevételek száma	Pozitív %	Semleges %	Negatív %
Személyzet	10287	79%	12%	9%
Szolgáltatás	15020	72%	17%	11%
Felhasználók	518	69%	14%	17%
Reggeli	4597	66%	22%	12%
Food / Beverage	7487	64%	22%	14%
Tisztaság	2964	61%	20%	19%
Étterem	337	60%	20%	20%
Room Service	162	57%	20%	23%
Vezető	229	48%	21%	31%
Bar	386	44%	42%	15%

Mystery Shopping - Mystery Guest Visit



Bizalom a
Szolgáltatásokban





2016.11.15 18:54





