

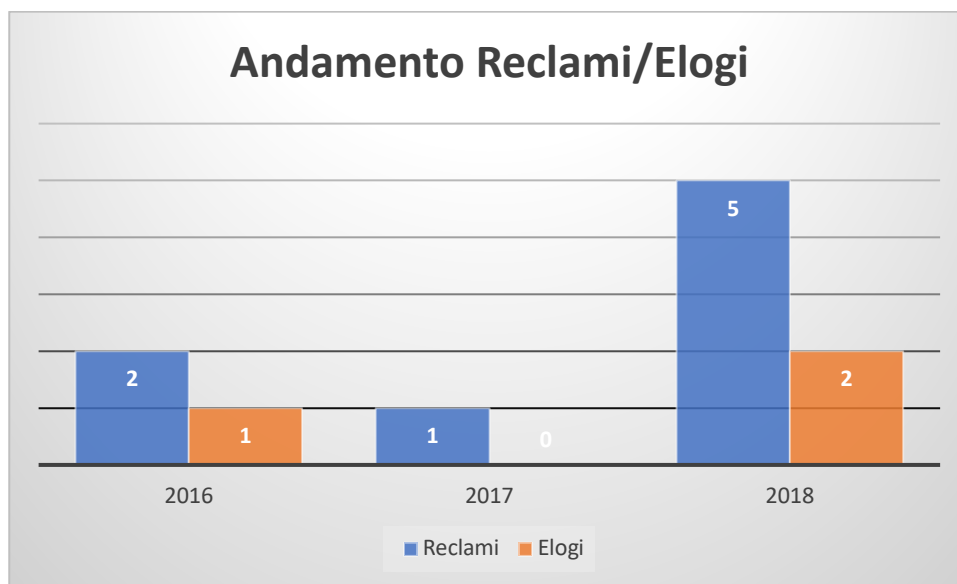
Report Annuale Gestione Reclami

2018

Con il Report di Annuale Gestione Reclami 2018 vengono resi noti i dati di attività registrata dal Castello della Quietè per la parte relativa al contatto diretto con il pubblico.

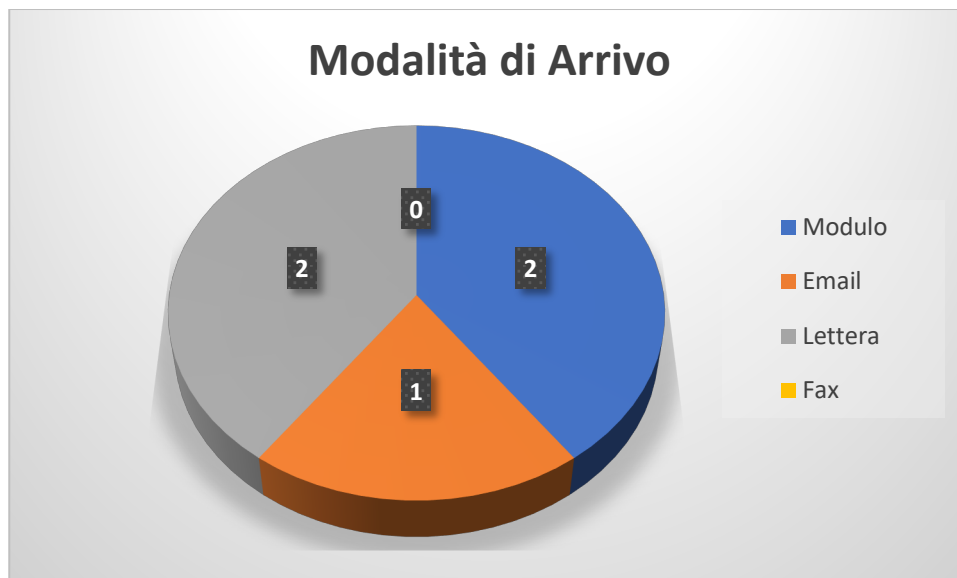
Consideriamo una scelta di campo fondamentale quella di trattare la materia dei reclami formalizzati dall'Utenza insieme ai dati relativi alle informazioni richieste e alle segnalazioni di disservizio pervenute in forma verbale nel corso di contatto diretto con gli Operatori della reception. Valutare contemporaneamente e insieme questi tre livelli consente infatti di individuare bisogni, e di orientare azioni organizzative tendenti al miglioramento dei servizi ed alla risoluzione dei problemi.

Da quest'anno introduciamo anche la serie storica degli Elogi/Reclamo al presente documento



Modalità di invio del Reclamo

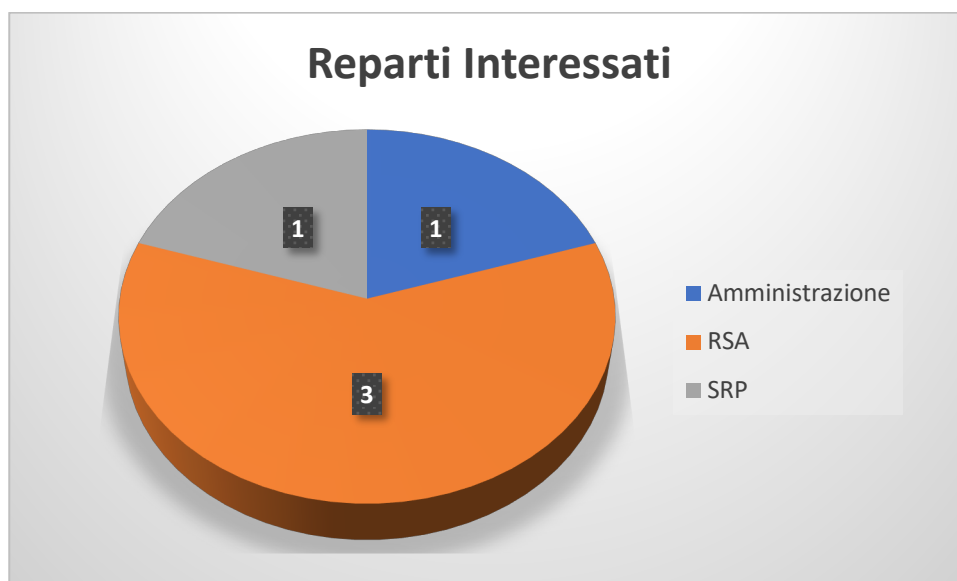
Valutiamo la modalità di invio del reclamo, se utilizzando il Modulo specifico presente in azienda e sul sito web aziendale o tramite email, lettera tradizionale (o comunicazione scritta) o a mezzo fax.



Reparto interessato dal Reclamo

Valutiamo anche verso quale reparto è diretto il reclamo.

Se il reclamo riguarda servizi non erogati in uno specifico reparto li imputiamo comunque all'Amministrazione.



Codifica del Reclamo

Utilizziamo una codifica standard per individuare il settore oggetto del reclamo.

