RAPORT Z AUDYTU JAKOŚCI OBSŁUGI I SPRZEDAŻY

Agencja SCS (Secret Customer Services) | Status: Poufne

Data audytu: 18.04.2026 r.
Identyfikator audytu: SCS/HOT/2026/03/12/001

Spis treści

I. Metryka Badania..... str. 2
II. Podsumowanie Wyników..... str. 2
III. Kluczowe Wnioski i Analizy Strat..... str. 3
IV. Szczegółowa Karta Oceny i Chronologia.....str. 4
V. Rekomendacje dla Kadry Kierowniczej.....str. 5

I. Metryka Badania

- **Lokal audytowany:** Hotel & SPA “Przykładowy Hotel ****”
- **Lokalizacja:** Kraków, Małopolska
- **Data i godzina audytu:** 12-13.03.2026 r. (1 doba hotelowa)
- **Czas trwania audytu:** Check-in: godz. 15:10 | Check-out: godz. 11:00
- **Liczba audytorska:** 2 osoby dorosłe (pobyt weekendowy / wypoczynkowy)
- **Typ zarezerwowanego pokoju:** Pokój standard ze śniadaniem
- **Identyfikator audytu:** SCS/HOT/2026/03/12/001

II. Podsumowanie Wyników

Lp.	Kategoria	Maks. pkt	Uzyskane	Wynik %	Ocena
1.	Rezerwacja telefoniczna i kontakt	15	14	93%	Wzorowy
2.	Recepcja i powitanie	20	17	85%	Bardzo dobry
3.	Czystość pokojów i stan wyposażenia	25	24	96%	Wzorowy
4.	Aktywna sprzedaż usług dodatkowych	20	4	20%	**Krytyczny**
5.	Strefa śniadaniowa (jakość i serwis)	20	18	90%	Bardzo dobry
6.	Procedura chceck-out i pożegnanie	15	11	73%	Do poprawy
	WYNIK ŁĄCZNY	**115**	**88**	**77%**	**POZIOM DOBRY**

III. Kluczowe Wnioski i Analizy Strat

1. Główne atuty

- Wzorowy standard czystości w pokoju
- Bardzo sprawny proces meldunkowy (czas wydania kart: 2 minuty i 15 sekund)
- Bogaty, świeży bufet śniadaniowy z regularnym uzupełnianiem braków

2. Identyfikacja luk sprzedażowych

- Całkowity brak propozycji pakietów SPA, masaży oraz rezerwacji stolika w hotelowej restauracji na kolację podczas procedury Check-in.

- Brak oferty płatnego przedłużenia doby hotelowej (Late Check-out) przy wyjeździe.
- Pasywny Check-out: recepcja nie zapytała o wrażenia z pobytu (brak badania satysfakcji).

3. Szacowana strata na audytowanym pokoju:

- Niezaproponowany pakiet zabiegów SPA dla 2 osób: ~380,00 zł
- Brak rezerwacji kolacji w restauracji hotelowej: ~220,00 zł
- Brak propozycji Late Check-out (+2h): ~100,00 zł
- SZACUNKOWY NIEZREALIZOWANY OBRÓT: ~700,00 zł / 1 pokój

IV. Szczegółowa Karta Oceny i Chronologia

1. Rezerwacja telefoniczna i przyjazd

- Czas oczekiwania na odebranie połączenia: 3 sygnały (Standard: < 4 sygnały).
- Profesjonalna formułka powitalna z nazwą hotelu i imieniem pracownika: TAK.
- Przesłanie mailowego potwierdzenia rezerwacji w ciągu 10 minut: TAK.

2. Procedura Check-in (recepcja)

- Sprawne wydanie kluczy/kart i wyjaśnienie godzin śniadania / strefy wellness: TAK.
- Aktywna prezentacja oferty hotelu (voucher do SPA, oferta restauracji): NIE.
- Zapytanie o potrzebę rezerwacji miejsca parkingowego / pomocy z bagażem: NIE.

3. Stan pokoju i łazienki

- Czystość pościeli, materaca, ręczników i szlafroków: Bez zarzutu.
- Kompletność zestawu powitalnego (woda, kawa, czajnik, kosmetyki): TAK.
- Sprawność urządzeń (klimatyzacja, pilot TV, oświetlenie, suszarka): 100% sprawne.
- Stan minibarku: Czysty, ale brakowało karty z cennikiem produktów.

4. Bufet śniadaniowy i serwis gastronomiczny

- Czystość stolików i bieżące usuwanie brudnych talerzy przez obsługę: TAK.
- Temperatura dań ciepłych (jajecznica, kiełbaski) i estetyka ekspozycji: Bardzo dobra.
- Dostępność alternatyw (mleko roślinne, pieczywo bezglutenowe): TAK.

5. Procedura Check-out i pożegnanie

- Szybkie rozliczenie rachunku za minibar / opłatę miejscową: TAK.
- Pytanie kontrolne jakości („Jak minął Państwu pobyt w naszym hotelu?”): NIE.
- Zaproszenie do ponownego przyjazdu lub zapisania się do programu lojalnościowego: NIE.

V. Rekomendacje dla Kadry Kierowniczej

1. Wdrożenie procedury „Cross-sellingu w recepcji”: Zobowiązać pracowników Front Desk do wręczania karty menu zabiegów SPA lub zaproszenia na drinka powitalnego przy każdym meldunku gościa indywidualnego.
2. Standard pytań badających satysfakcję przy wymeldowaniu: Wprowadzić bezwzględną zasadę zadawania pytania: „Czy pobyt spełnił Państwa oczekiwania i jak oceniają Państwo komfort pokoju?”. Pozwala to wychwycić ewentualne uwagi zanim gość opublikuje negatywną opinię w serwisie Booking lub Google.
3. Monetyzacja przedłużenia doby (Upsell): Szkolenie recepcji z propozycji usługi Late Check-out wysyłanej SMS-em rano w dniu wyjazdu w przypadku dostępności pokoi.