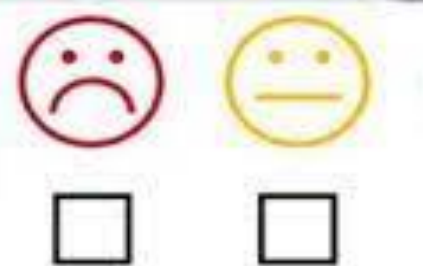


Reklamacija i opomena



Reklamacija

- **Reklamacija ili prigovor** je dokument kojim nezadovoljan poslovni partner izvješćuje drugog partnera o nedostacima njegove isporuke robe ili usluge.

Najčešći nedostaci:

Količina – poslovni partner je primio više ili manje od dogovorenoga

Kvaliteta – usluga ili roba ne odgovara standardu

Cijena - poslovni partner ne drži se dogovorene cijene

Rok isporuke – roba nije isporučena na vrijeme

Tri načela reklamacije:

1. **Određenost** – treba točno definirati nedostatak
2. **Objektivnost** – objektivno/komisijski utvrditi stvarnu količinu tj. Kvalitetu.
3. **Suzdržljivost** – ton reklamacije treba biti suzdržan, greške se mogu ispraviti.

Turistička agencija reklamira račun hotela zbog izmjene cijena dogovorenih usluga

Reklamacija računa 303/07

Poštovani,

Molimo vas, provjerite još jedanput dokumentaciju naše skupine HTŠ iz Zagreba, za koju smo jučer primili vaš račun br. 303/07.

Prema našoj evidenciji obračun je izvršen u vašu korist u svoti od 1.234,00 kn. Razlika je nastala u obračunu cijena ručka i večere u vašem hotelu, koje ste nam obračunali po višim cijenama od ranije dogovorenih. Pogledajte potvrdu rezervacije od 11. prosinca o. g. Ne možemo prihvatiti naknadno povećanje cijena jer su one unaprijed utvrđene.

Vjerujemo da se u buduću nešto slično ne će dogoditi, jer inače ne ćemo moći surađivati na obostrano zadovoljstvo.

S poštovanjem,

Gost je uvijek u pravu!

Djelatnici u turizmu trebaju pažljivo reagirati ako se korisnik turističke usluge žali:

- * kaže se da je gost *uvijek u pravu*, iako ne mora biti tako
- * ako je pritužba nerazumna, istaknite to pristojno, na neuvredljiv način
- * ako ste vi pogriješili, priznajte to, izrazite žaljenje i pokušajte ispraviti pogrešku.

Na pisani prigovor treba odmah odgovoriti pismom i ako se dokaže objektivnost prigovora, ispričati se i dogovoriti rješenje npr. ponuditi korisniku nadoknadu štete (besplatan boravak, uplatu drugog izleta i sl.).

Ako se u takvim slučajevima postupa na neodgovarajući način, može doći do trajnoga gubitka gosta.

Odgovor hotela na reklamaciju opravdano nezadovoljnoga gosta

Poštovani gospodine Ladiću,

Iskreno nam je žao zbog propusta koji se dogodio tijekom Vašeg boravka u našoj hotel-skoj kući.

Ta se pogreška dogodila isključivo našom krivnjom i stoga se ispričavamo zbog neugodnosti koje ste imali. Razlog je manjak osoblja tijekom ove sezone pa usluga nije mogla biti na očekivanoj razini.

Bilo bi nam drago, ako želite ponoviti svoj desetodnevni boravak u našem hotelu u zimskim mjesecima na naš trošak.

Nadamo se da ćete imati razumijevanja i javiti nam se, kako bismo mogli dogovoriti točno vrijeme dolaska.

S osobitim poštovanjem,

Opomena

Opomena je dokument ili izvješće kupcu radi naplate potraživanja.

Opomena može biti:

a) usmena

b) pismena.

Prva opomena

- Šalje se solidnim platišama.
- Podsjećaju se pažljivo na isporučenu robu, iznos duga i uvjerenje da će dužnik što prije podmiriti svoje obveze

Opomena pred tužbu

- Šalje se neurednim platišama.
- Upozorenje o postojanju nepodmirene, a dospjele obveze.
- Zračunavanje zateznih kamata.
- Najava tužbe.

Prva opomena

Hotel šalje prvu opomenu turističkoj agenciji zbog nepodmirenja računa

Plaćanje računa 213/07

Poštovani,

Na temelju vaše narudžbe za goste Maras – 4 osobe, pružili smo usluge punog pansiona u vremenu od 12. do 22. ožujka o. g. Dana 26. ožujka o. g. poslali smo vam račun br 213/07 koji iznosi 2.765,00 kn te mu uredno priložili original vašeg vouchera.

Kako je otada prošlo više od 15 dana, a još uvijek od vas nismo primili traženu svotu, molimo vas provjerite zbog čega je došlo do nepodmirenja navedenog računa.

Naša je suradnja uvijek zadovoljavala obje strane, pa vjerujemo da su nepredviđene teškoće uzrok ovom zakašnjenju u podmiranju vaše obveze.

Očekujemo vašu doznaku.

S poštovanjem,

Opomena pred tužbu

Hotel šalje turističkoj agenciji opomenu pred tužbu

Opomena

Poštovani,

Iznenaduje nas da i nakon naše opomene od 20. travnja o. g. niste podmirili naš račun br 213/07 na 2.765,00 kn za goste Maras – 4 osobe.

Pozivamo vas da nam svotu koju dugujete doznačite u roku 8 dana na naš žiro-račun.

U protivnom bit ćemo prisiljeni naplatu realizirati putem suda i zaračunati vam 3% zateznih kamata od 26. ožujka o. g. do dana naplate.

Očekujemo vašu doznaku.

S poštovanjem,

I još..

- Reklamacije su sastavni dio svakog poslovanja, pa tako i turističkog. Ukoliko dođe do reklamacije, važno je brzo reagirati, nadoknaditi neugodnosti i gnjavažu koju je gost doživio.
- Istraživanja su pokazala da gost koji, iako nezadovoljan prvotnom uslugom, iskusi izvrsnu sanaciju usluge, može biti zadovoljniji i odaniji nego onaj gost koji je u startu bio zadovoljan.
- Stoga je važno na pravi način primiti i obraditi reklamacije na pravi način pokušati otkloniti uzrok nezadovoljstva ukoliko je to moguće.
- Reklamacije u velikom broju slučajeva možete usmjeriti pozitivno. Osobe koje vam reklamiraju problem još uvijek ima namjeru surađivati s vama i njihov je cilj riješiti problem.

Primjer loše komunikacije

- Jedno malo gospodarstvo je dobilo telefonski poziv od vodiča. Marija , kćer od vlasnika je dogovorila da na ručak u 14h dolazi 10 mladih parova turista s djecom koji su na proputovanju kruzerom.
- Obitelj je pripremala tradicionalna jela i potrudila se u izradi istih. Osim toga, uključili su i lokalno stanovništvo da pripreme folklorni ples. Obzirom da je bio veliki blagdan mnogi su svoje obveze morali prilagoditi posjetiteljima.
- U 10:00, kombi se zaustavio na imanju a iz njega su izašle dvije (2) osobe. Izgledali su vrlo iznenađeni priređenim dočekom i količinom hrane.
- Gdje su svi ostali turisti?' Pita Marija • 'To je sve', rekao je vodič. "Rekao sam dvije osobe u 10 sati! ' Možete vidjeti iz ove priče što se može dogoditi kada komunikacija u turizmu nije dobra. Domadini su nesretni, gosti su nezadovoljni, a ne žele platiti za hranu i doček koji zapravo nisu ni tražili.

Što je pošlo krivo?

- Što bi trebali učiniti?
- Koji su bili rezultati loše komunikacije?
- Kako bi se problem mogao riješiti?
- Što bi se moglo poboljšati za sljedeći put?
- Rezultat – • gubitak prihoda • nesretni posjetitelji • nesretni domaćini • nema povratka uloženog • loš poslovni ugled • višak hrane • gubljenje vremena.
- Rješenje - Dva turista su došli ranije, tako da je nešto trebalo učiniti. Možda je netko mogao objasniti problem i organizirati neke aktivnosti kako bi im pokazali mjesto, imanje i držati ih zauzetim, dok se na napravi neki brzi ručak.