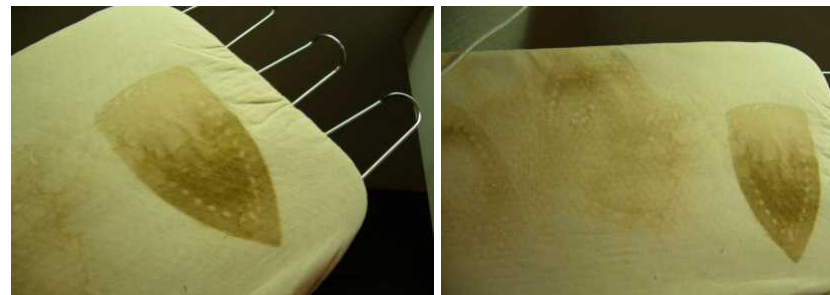


HOTEL	DIRECCION	FECHA			
<b>Previo Reserva</b>			<b>sí / no</b>	<b>puntos posibles</b>	<b>puntos acordados</b>
1	Facilidad de encontrar en guías telefónicas e números de información			2	
2	Resultado de página web del hotel en motores de búsqueda en internet			2	
3	Aparece en portales web de viaje			3	
4	Calidad, diseño, claridad del folleto del hotel / corporativo			2	
5	Calidad de la página web del hotel (diseño)			2	
6	Facilidad de efectuar reserva en la web del hotel			3	
<b>Reserva</b>			<b>sí / no</b>	<b>puntos posibles</b>	<b>puntos acordados</b>
7	Cogen el teléfono con rapidez (máximo 3 tonos)			3	
8	Identifican el nombre del establecimiento al contestar			3	
9	Me responden rápidamente con la información que necesito?			3	
10	Proponen un tarifa con desayuno?			3	
11	Piden tarjeta de crédito por adelantado como garantía?			3	
12	Me informan sobre política de cancelación?			3	
13	Dan la información de cómo llegar al hotel de manera clara y concisa?			3	
14	Corroboran la reserva, nombre, fechas, tipo habitación y necesidades especiales?			3	
<b>Acceso al hotel</b>			<b>sí / no</b>	<b>puntos posibles</b>	<b>puntos acordados</b>
15	Facilidad de localización del hotel			3	
16	Existen carteles claros con indicaciones sobre cómo llegar al hotel?			3	
17	Claridad del rótulo del hotel			3	
18	Estado del rótulo del hotel			3	
19	Iluminación exterior			3	
20	Parking / garaje			3	
21	Acceso minusválidos			3	
<b>Llegada y Recepción</b>			<b>sí / no</b>	<b>puntos posibles</b>	<b>puntos acordados</b>
22	Hay alguien en recepción cuando llegamos?			3	
23	Nombre de persona que le atendió				
24	Bienvenida cortés y amable			3	
25	Encuentran la reserva correctamente			2	
26	Piden el DNI para rellenar la ficha? O en caso de mucha gente les piden rellenar la ficha?			2	
27	Si os retuvieron el DNI ¿Os lo devuelven la siguiente vez que pasáis por recepción sin tener que pedirlo?			3	
28	Informan sobre ubicación de sala de desayuno y otros servicios?			2	
29	¿Existe servicio de botones o al menos se ofrecen a ayudar a transportar las maletas?			3	
30	Orden y limpieza en Hall			3	
31	Orden y limpieza en mostrador de Recepción			3	
32	Uniformes limpios y bien planchados			3	
33	Diseño de uniformes			2	
34	Estado de instalaciones / mobiliario			3	
35	Calidad en llave de la habitación			2	
38	¿Están publicadas las tarifas oficiales del hotel?			3	

### Servicios extra

A las 19.00 llamamos a housekeeping para que nos facilitaran una plancha y tabla de planchar. Unos 10 minutos más tarde una camarera de piso muy agradable nos entregó lo que habíamos pedido. Sin embargo, el estado de la tabla de planchar era lamentable, llena de quemaduras y hasta agujeros. ver fotos adjuntas.



### Restaurante

Nos dirigimos al restaurante para cenar a las 21.00. Como nadie nos atendió procedimos a sentarnos directamente. Al cabo de unos minutos un camarero nos atendió amablemente preguntando si éramos fumadores puesto que nos habíamos sentado en una zona de no fumadores. Al cabo de unos minutos nos trajeron las cartas, mencionando el plato del día. Todo el servicio transcurrió perfectamente excepto el servicio de vino. Pedimos una copa de vino tinto y una cerveza. Nos trajeron sendas copas y rellenaron la copa de vino de tal manera que era casi imposible levantarla. No sólo es incómodo para el cliente, sino que también repercute de manera importante en los resultados del restaurante. En la copa nos debieron servir casi la mitad de la botella! (ver fotos) Pedimos 2 entrantes, el .....(continuado en detalle con fotos de los platos)



### Desayuno

El buffet de desayuno se encontraba prácticamente vacío cuando llegamos a la sala, aunque quedaban todavía 20 minutos para el cierre del mismo. Un establecimiento de esta categoría no puede descuidar un elemento tan importante de tal manera. Tuvimos problemas para encontrar una mesa que estuviera limpia y montada - y en los guerdones quedaron platos y bandejas hasta que salimos de la sala. Un camarero nos (continuado en detalle con fotos)