

## **INFORMACJA PRASOWA 3 września 2013**

### **Godło Złoty Standard w Obsłudze Gości ma już 2 lata**

**Właśnie minęły 2 lata od przyznania pierwszych certyfikatów Złoty Standard w Obsłudze Klienta. Wyróżnienie za najwyższą jakość obsługi gości hotelowych uzyskało dotychczas 175 hoteli i ośrodków hotelarskich w Polsce. 14 pierwszych obiektów otrzymało certyfikaty ponownie, na kolejny okres.**

Wśród hoteli i obiektów noclegowych nagrodzonych Certyfikatem i Godłem Złoty Standard są obiekty małe liczące zaledwie 5 pokoi, jak i duże kompleksy wypoczynkowo-konferencyjne na ponad 200 miejsc noclegowych. Można w ich gronie znaleźć hotele trzy-, cztero- i pięciogwiazdkowe oraz obiekty nieskaterygowane. Ich cechą wspólną jest najwyższa dbałość o kontakt z gośćmi – zarówno ten zdalny – poprzez stronę internetową, e-mail czy telefon jak i bezpośredni – na recepcji, w restauracji, korytarzach, strefie spa&wellness i pokoju hotelowym.

*- Godło Złoty Standard w Obsłudze Gości jest przyznawane na podstawie wyników kompleksowych audytów eksperckich badających 80 różnych aspektów obsługi klienta w hotelu – mówi Regina Berdy, dyrektor programu Złoty Standard. – Nagradzamy nim tylko te obiekty, które uzyskały najwyższą ocenę audytową zarówno w zakresie kontaktu z gośćmi - na odległość i w obiekcie, jak również przygotowania marketingowego i potencjału rozwoju organizacji.*

Korzyścią dla hoteli z przystąpienia do programu Certyfikacji Złoty Standard jest nie tylko samo wyróżnienie, ale przede wszystkim szczegółowy raport obejmujący analizę wszystkich audytowanych obszarów i rekomendacje działań, które usprawnią funkcjonowanie obiektu. Towarzyszy mu doradztwo w zakresie standardów obsługi gości i marketingu hotelowego.

Certyfikat Złoty Standard przyznawany był na 2 lata. Dlatego hotele nagrodzone nim jako pierwsze, po raz pierwszy mogły ubiegać o przedłużenie prawa do posługiwania się Godłem Złoty Standard. W każdym z nich przeprowadzona została weryfikacja jakości obsługi klientów. Pomyślnie przeszło ją 14 obiektów.

*- Z przyjemnością możemy potwierdzić, że hotelom, które poddały się ponownej certyfikacji udaje się nie tylko utrzymać najwyższe standardy obsługi Gości, ale nawet je podnosić – twierdzi Regina Berdy.*

Widać to bardzo wyraźnie przede wszystkim na stronach internetowych hoteli. Znacznie poprawiła się ich funkcjonalność oraz zakres prezentowanych informacji o hotelu i usługach około hotelowych. Prawie wszystkie zweryfikowane obiekty posiadają możliwość rezerwacji on-line. Część hoteli całkowicie zmieniła strony

WWW na dostosowane do potrzeb Gości korzystających z urządzeń mobilnych: smartfonów i tabletów. Hotele przykładają również ogromną wagę do jakości obsługi gości na recepcji, w tym prosprzedażową postawę pracowników.

Do dnia dzisiejszego audytom Złoty Standard zostało poddanych ponad 260 hoteli i ośrodków hotelarskich z całej Polski. Godło Złoty Standard w obsłudze Gości za najwyższą jakość usług otrzymało łącznie 175 obiektów.

Przedłużenie Certyfikatów uzyskały następujące obiekty:

- 4 Pory Roku & Spa w Krynicy Zdroju
- Centrum Hotelowo-Konferencyjne Witek w Krakowie – Modlnicy
- Hotel Azyl w Kątach Wrocławskich
- Hotel Centuria Wellness & SPA w Ogrodzieńcu
- Hotel Elbrus Spa&Wellness w Szczyrku
- Hotel Fero-Lux w Korbielowie
- Hotel Iskierka Business & SPA w Mielcu
- Hotel Planeta w Brzesku
- Hotel SPA Medical Dwór Elizy w Długopolu Zdroju
- Hotel Szafran w Czeladzi
- Manor House Pałac Odrowążów w Chlewiskach k. Szydłowca
- Modrzewie Park Hotel w Szczawnicy
- Ośrodek Usług Hotelarskich Redyk w Zębie k. Zakopanego
- Villa Bohema w Kazimierzu Dolnym

Więcej informacji na [www.zlotystandard.info](http://www.zlotystandard.info).

\*\*\*

### **Informacja o Programie Złoty Standard**

Złoty Standard w Obsłudze Gości – Hotele i Obiekty Hotelarskie to ogólnopolska sieć współpracy obiektów świadczących usługi hotelarskie na najwyższym poziomie, potwierdzonym przez Gości i ekspertów. Należą do niej obiekty, które osiągnęły najwyższą ocenę w toku szczegółowych audytów obsługi klientów. Obiekty uhonorowane Certyfikatem i Godłem Złoty Standard realizują w praktyce postulat: **Gość jest najważniejszy**. Zapewniają nie tylko wysoki komfort pobytu, ale także przyjazny, serdeczny klimat.

### **Kontakt dla mediów:**

#### **Anna Kontek**

Koordynator ds. komunikacji i promocji

Biuro programu Złoty Standard w Obsłudze Gości – Hotele i Obiekty Hotelarskie

[a.kontek@zlotystandard.info](mailto:a.kontek@zlotystandard.info)

Tel.: 883 357 210