

Lázeňský obzor

9–10/2017
PŘÍLOHA ČASOPISU BAZÉN & SAUNA
ŘÍJEN 2017

Hana Urbanová

Zvyšování spokojenosti lázeňských hostů

Na zámku ve středočeských Liblicích se sešli obchodní ředitelé lázeňských hotelů a resortů. Hlavním tématem bylo zvyšování spokojenosti hostů v lázeňství pomocí okamžité zpětné vazby. Konferenci na toto téma uspořádala společnost Next Mobile Solutions a jejím cílem bylo prohloubení a výměna zkušenosti z již několikaletého využívání technologie AskNow v oboru lázeňství.

ZÁMEK LIBLICE

Místo pro konferenci nebylo zvoleno náhodou — kromě nádherného zámku je totiž v areálu i wellness provoz. Na zámku si letos

připomněli hned dvě výročí: první se týkalo 10 let od rekonstrukce, druhé 65 let od převzetí AV ČR.

Historie

Zámek Liblice je jednou z nejcelistvějších památek českého vrcholného baroka. Projekt nového díla vypracoval roku 1699 pro tehdejšího majitele panství Arnošta Josefa Pachtu z Rájova (později povýšeného do hraběcího stavu) italský architekt Giovanni Battista Alliprandi.

Posledním šlechtickým rodem vlastnícím zámek byli Valdštejnové. V roce 1945 přešel majetek do vlastnictví státu, který předal zámek v roce 1952 pod správu Akademie věd ČR.





Wellness provoz

Zámecké wellness & spa centrum bylo postaveno mimo objekt zámku v bývalé hospodářské budově. Je vybaveno klasickou suchou saunou německé firmy Klafs, vířivou lázní s přelivným žlábkem a tepidáriem s vyhřívanými lavicemi. V samostatné místnosti se poskytují masáže nebo kosmetické služby dle aktuální nabídky. Kapacita celého zařízení je deset osob. Na provoz přímo navazuje vinárna s krbem, kde je možné občerstvení.

KONFERENCE

Po příjezdu a ubytování proběhlo neformální setkání v lobby baru k navázání kontaktů a vzájemnému představení účastníků, poté následovala vlastní konference s videoprojekcemi, ukázkami technologií, představení terminálů AskNow doplněné historií vzniku a vývoje a referencemi. Po večeři čekal účastníky společenský program.

Panelovou diskuzi v sále s audiovizuální technikou moderovali Aleš Hučík, MBA a Ing. Karel Urban. V sále byli přítomni zástupci jak provozů, které již terminály využívají, tak těch, které je chtějí teprve pořídit.

Největší novinkou ve vývoji terminálů je interaktivní video přes celou obrazovku, které je propojeno s dotazníkem spokojenosti a s možností podpořit prodej a nabídku služeb klienta.

Součástí prezentace byly videoukázky z použití terminálů v České republice i v zahraničí, neboť tato unikátní česká technologie již pronikla i do Evropy, například na Slovensko, do Maďarska, Itálie, Rakouska, Lucemburska nebo Německa.

AskNow je komplexní služba bez nutnosti investovat do HW nebo SW. V ceně je vše — od poskytnutí terminálů až po založení dotazníků.

Diskuze

V následné diskuzi se současní uživatelé AskNow podělili s ostatními účastníky o své zkušenosti s využitím terminálů, o kterých se čtenáři našeho časopisu již mohli dočíst v dřívějším vydání.

Na dotazy v krátkém rozhovoru odpověděla kromě jiných také Sabina Kodlová, obchodní ředitelka Lázní Bohdaneč a Teplice nad Bečvou:

- Proč je pro vás okamžitá zpětná vazba hostů důležitá?
- *Všem názorům chceme naslouchat a všechny připomínky hostů řešit. Systém AskNow nám pomáhá při operativní komunikaci.*
- Jaký způsob pro získání zpětné vazby jste až dosud používali?
- *Dosud jsme věnovali pozornost pouze papírovým dotazníkům, jako asi všechny lázně v České republice. Ale doba vyžaduje, abychom reagovali rychleji, pružněji a lépe. Proto jsme využili nabídku AskNow.*
- Jakna nový způsob komunikace reagují hosté?
- *K panelům je láká zvědavost, protože design dokáže upoutat. Byť zpočátku samozřejmě netušili, o co se jedná, postupně si zvykli a dnes drtivá většina odpovědí, které dostáváme jako reakci na pobyt v lázních, přichází přes AskNow.*
- Jaké výhody vám používání AskNow přináší?
- *Prostřednictvím terminálů oslovíme daleko více klientů než papírovým dotazníkem. Díky tomu, že nám zákazníci často zanechávají své e-mailové nebo telefonické kontakty, máme možnost obratem reagovat a cokoli s nimi řešit.*

Společenský večer

V rámci společenského programu s večeří proběhla beseda s tanečníkem, hercem a porotcem tanečních soutěží Janem Révaiem a zazněly muzikálové písně v podání herečky a zpěvačky Katky Šildové. Večer moderoval Aleš Hučík.

Ocenění

Během večera byl oceněn Ing. Jan Koutný z akciové společnosti Imperial Karlovy Vary. Za inovativní přístup k rozvoji a využívání okamžité zpětné vazby získal cenu AskNow Instant Feedback za rok 2017. Imperial byl před třemi roky prvním lá-

zeňským hotelem v České republice, kde začali s dlouhodobým využíváním terminálů AskNow. Ing. Koutný při převzetí ceny řekl: „Terminály AskNow využíváme nepřetržitě již tři roky a jsme velmi spokojeni. Přináší nám totiž názory našich hostů ještě během jejich pobytu. Díky tomu jsme schopni ihned reagovat a eliminovat tak případné nepříjemnosti již v zárodku. Výstupy ze systému se staly pravidelnou součástí porad managementu.“

Konference o zpětné vazbě cílené na různá odvětví služeb bude společnost Next Mobile Solutions pořádat pravidelně. Příští konference bude věnována odvětví aquaparků a wellness hotelů.

REFERENCE ASKNOW

Lázeňské provozy

Hotel Libenský Poděbrady, hotel Zámeček Poděbrady, Imperial Karlovy Vary, Janské Lázně, Priessnitzovy lázně Jeseník, Teplice nad Bečvou, Lázně Bohdaneč, Termální lázně Velké Losiny, Auro-
ra Třeboň.

Aquaparky a plavecké areály

Centrum Babylon Liberec, Aqualand Moravia, Aquapalace Praha.

Zdravotnictví

ŠNOP rehabilitační klinika, rehabilitační klinika Meditera Mal-
vazinky.

Zahraničí

Therme Geinberg, Therme Laa, Piešťany, Spa Aphrodite Ra-
jecké Teplice, lanovka Skalnaté pleso, restaurace Rotunda na
Chopku, Momento restaurant delta, Středisko starý Smokovec,
středisko Jasná, Chopok, JVSGroup.



Prodejny automobilů

BMW Renocar (Čestlice, Brno), Volvo auto (Průhonice, Stodůl-
ky, Dejvice), Autopalace Butovice, BMW Cartec Praha, Porsche
Interauto Ostrava, Dekra.cz aj.

Výstavy

Titanic, Body, Cosmos Discovery (Bratislava).

Foto: ing. Jiří Kouba

Kontakt

Next Mobile Solutions, s.r.o.

Nezamyslova 1370, 272 01 Kladno • www.asknow.cz

