



نموذج لجدول النتائج (٢)

يُوضح الجدول التالي "مثال توضيحي" لتحليل ١٠٠ تقييم يشمل الشكاوى والإنطباعات التي يعبر عنها الضيوف عند تقييم إقامتهم لفندق (٤ نجوم)

التصنيف القطاعي	نقطة اتصال	التكرار	مقياس الحساسية	ملخص التقييم	القسم المسؤول
خدمة الاستقبال	تسجيل الوصول	178	(3) ●	شكاوى متعددة بشأن طول الانتظار عند تسجيل الوصول خلال أوقات الذروة.	قسم الاستقبال
النظافة	خدمة تنظيف الغرف	173	(3) ●	شكاوى بشأن عدم نظافة بعض الغرف بالمستوى المطلوب.	قسم التدبير المنزلي
خدمة الغرف	تلبية الطلبات	177	(2) ●	ملاحظات حول بطء الاستجابة لطلبات خدمة الغرف وتأخر توصيل الطلبات.	قسم خدمة الغرف
الهدوء	الإقامة الليلية	21	(2) ●	أبلغ بعض النزلاء عن إزعاج وضوضاء خلال الليل أثرت على راحتهم.	قسم الأمن
الحجز الإلكتروني	نظام الحجز الإلكتروني	6	(1) ●	صعوبة استخدام نظام الحجز الإلكتروني ووجود أعطال متفرقة أثرت على تجربة بعض العملاء.	قسم تقنية المعلومات
تعامل الموظفين	الاستقبال وخدمة العملاء	142	***	إشادة واسعة بتعامل الموظفين الاحترافي وحسن استقبالهم للنزلاء.	قسم الاستقبال
جودة الغرف	غرف النزلاء	154	**	إشادة بمستوى الراحة وجودة تجهيزات الغرف.	إدارة الغرف
جودة الطعام	مطاعم الفندق	149	*	أشاد بعض النزلاء بجودة الأطعمة وتنوع قائمة المطعم.	قسم المأكولات والمشروبات

ملاحظة ١:

- (٣) - مشكلة حرجية: مشكلات شديدة تتطلب إجراءات فورية.
- (٢) - مشكلة متوسطة: شكاوى شائعة بحاجة لتحسين.
- (١) - مشكلة طفيفة: مخاوف ذات أولوية منخفضة.

ملاحظة ٢:

- ★ (١) - نقطة إيجابية: أداء مرض.
- ★★ (٢) - نقطة إيجابية قوية: يتجاوز التوقعات.
- ★★★ (٣) - نقطة إيجابية استثنائية: تجربة متميزة.

ملاحظة ٣:

يمكن استئثار الجوانب الإيجابية ذات الثلاث نجومات ★★★ في حملات التسويق والترويج للمنشأة، كونها تمثل تجارب استثنائية لدى الضيوف.