

Szanowni Państwo,

Pismo, które Państwo czytają stanowi komentarz dotyczący niepotwierdzonej rezerwacji w terminie 7-8.10.2019. Deklarujemy, że personel Hotelu wraz z Właścicielami dokłada wszelkich starań by zapewnić naszym Gościom możliwie najlepszy poziom obsługi- adekwatny do kategoryzacji naszego obiektu. Pośrednim dowodem na powyższe stwierdzenie może być fakt, że od kilku lat w sezonie konferencyjnym jesteśmy bliscy maksymalnego obłożenia hotelu. Jednocześnie mamy świadomość , że powyższe może nie zostać potraktowane poważnie- w związku z tym Kierownictwo hotelu podjęło się zadania kompleksowego wyjaśnienia okoliczności zdarzenia opisanego w artykule opublikowanym na stronie [www.hotelnaszkolenie.pl](http://www.hotelnaszkolenie.pl)

Początek współpracy między dwoma instytucjami to początek czerwca 2019 roku- pierwsze spotkanie dotyczyło organizacji szkolenia dla 12 osób w terminie 4.06.2019. Pan Damian (pracownik hotelu) przeszedł z przedstawicielką organizatora- Panią Dorotą proces potwierdzenia rezerwacji polegający na ustaleniu:

- 1) Zakresu przedmiotowego zamówienia, czyli oferty- W OFERCIE JEST WYRAŹNIE NAPISANE, ŻE NIE STANOWI ONA POTWIERDZENIA REZERWACJI
- 2) Podpisaniu zlecenia realizacji usługi

Poniżej zamieszczam Państwu do wglądu skan pierwszej oferty oraz e mail potwierdzający taki przebieg prac:

Skan nr 1: Oferta



OFERTA

Data utworzenia: 24.05.2019  
Zleceniodawca: Dorotr  
e-mail: [dorota@symulacje.edu.pl](mailto:dorota@symulacje.edu.pl)  
tel:  
Termin 4.06.2019r.

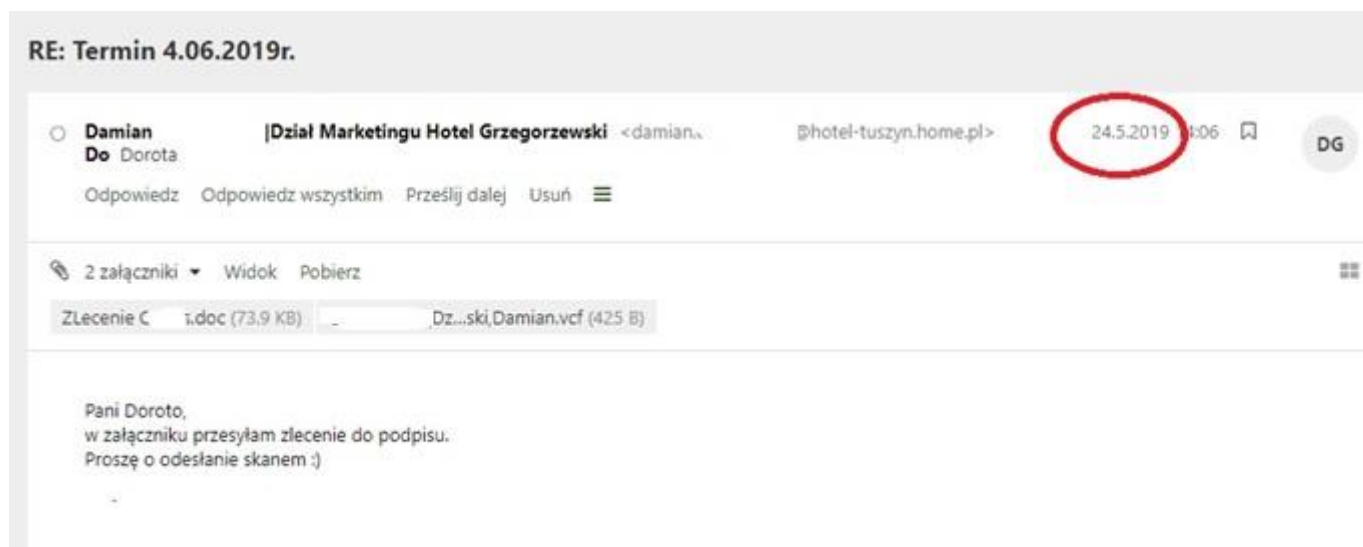
Zakwaterowanie: NIE

SGL - pokój jednoosobowy  
TWN – pokój dwuosobowy  
TRP- pokój trzyosobowy

Liczba uczestników: 12 osób  
Sala konferencyjna: TAK

Doba hotelowa od 14.00 – 10.00  
*Zmiany organizacyjne (np. zmiana godziny posiłku, dodatkowe wyposażenie sali konferencyjnej) zaistniałe podczas pobytu grupy w ośrodku, organizator powinien zgłaszać w recepcji;  
Ostateczny termin zmian – 7 dni przed datą organizacji spotkania  
Lista uczestników z podziałem wg struktury zakwaterowania – 7 dni przed datą organizacji spotkania.  
Czas pracy restauracji do godz.22.00  
Czas pracy restauracji przy organizacji bankietów i uroczystych kolacji do godz. 2.00*  
**Przesłana oferta nie jest potwierdzeniem rezerwacji.**

## Skan nr 2: Potwierdzenie zlecenia dla Klienta



Pani Dorota w przypadku szkolenia z dnia 4.06.2019 udostępniła nam podpisany przez firmę- Klienta skan zlecenia realizacji usługi, dzięki czemu nie było żadnych wątpliwości dotyczących skonkretyzowanego zamiaru przyjazdu grupy. Proces potwierdzenia realizacji zakończył się w dniu 24.05.2019 (zaznaczone na czerwono) pozytywnie, a spotkanie odbyło się. W związku z powyższym Pani Dorota wiedziała jak wygląda przebieg potwierdzenia u nas rezerwacji- za każdym razem odbywa się ono identycznie.

Korespondencja mailowa nie jest kompletnym materiałem dotyczącym przedmiotowych ustaleń- cały czas jesteśmy z Klientem w kontakcie telefonicznym. W przypadku spotkania 4.06.2019 Pan Damian ustalał kto po stronie Klienta jest umocowany do ewentualnego zwiększenia wartości zamówienia- za każdym razem w takim przypadku chodzi o zabezpieczenie interesu Klienta i etycznej sprzedaży usług dodatkowych przez hotel. Poniżej wiadomość:

RE: Termin 4.06.2019r.

**Damian** |Dział Marketingu Hotel Grzegorzewski <damian@hotel-tuszyn.home.pl> 30.5.2019 11:49 **DG**  
Do Dorota  
Odpowiedz Odpowiedz wszystkim Prześlij dalej Usuń

1 załącznik Widok Pobierz

Witam Pani Doroto,  
kto będzie osobą decyzyjną na miejscu ?

Dnia 24 maja 2019 o 13:50 Dorota <dorota@symulacje.edu.pl> napisał(a): Panie Damianie,  
Potwierdzam rezerwację. Fakturę proszę wystawić na dane podane poniżej -

Pozdrawiam serdecznie

Damian

Manager ds. klientów korporacyjnych

Tel:

<http://www.hotel-tuszyn.eu>

damian

Kolejne zapytanie dotyczące niepotwierzonego terminu pojawiło się w dniu 3.06.2019- poniżej wiadomość od Pani Doroty :

Do Damian <dorota@symulacje.edu.pl> 3.6.2019 17:10 **DO**  
Odpowiedz Odpowiedz wszystkim Prześlij dalej Usuń

1 załącznik Widok Pobierz

Witam ponownie Panie Damianie ;)

Tym razem szukam hotelu dla klienta w terminie 7-8 października

Liczba osób 40 uczestników szkolenia + 2 trenerów

Uczestnicy śpią tylko z 7-8 października, dla trenerów potrzebujemy pokoje również dzień wcześniej 6-7 października (2 noclegi)

Potrzebujemy 2 sale szkoleniowe oraz kilka miejsc w których przeprowadzimy jedną grę (tymi miejscami mogą być pokoje uczestników oraz trenerów- w momencie wyboru państwa hotelu prześlę szczegółowe informacje)

**7 października** przyjazd uczestników na godzinę 11.00

12.00 przerwa kawowa całodzienna

15.00 obiad

19.00 – kolacja (grillowa)

Szkolenie będzie się odbywać w godzinach 12-18

Wieczorem – kręgle, basen proszę o propozycje jakie atrakcje możemy zaproponować klientowi.

Oferta została sformułowana identycznie jak w przypadku szkolenia z dnia 4.06.2019- poniżej skan pierwszej strony oferty- jak widać Pan Damian stara się zareagować na przesłane do niego zapytania najpóźniej w kolejnym dniu roboczym.

Skan nr 3: Oferta dotycząca 7-8.10.2019:



¶  
¶  
**OFERTA**¶  
¶  
¶  
Data utworzenia: 4.06.2019.¶  
Zleceniodawca: Dorota  
e-mail: [dorota@symulacie.edu.pl](mailto:dorota@symulacie.edu.pl)¶  
tel: - ]  
Termin: 7-8.10.2019r.¶  
-----¶  
Zakwaterowanie: --TAK¶  
-----¶  
→ → → SGL --pokój jednoosobowy¶  
                    TWN --pokój dwuosobowy¶  
→ → -----TRP --pokój trzyosobowy¶  
¶  
Liczba uczestników: 42 osoby¶  
Sala konferencyjna: --TAK¶  
¶  
Doba hotelowa od 14.00 -- 10.00¶  
*Zmiany organizacyjne (np. zmiana godziny posiłku, dodatkowe wyposażenie sali konferencyjnej) zaistniałe podczas pobytu grupy w ośrodku, organizator powinien zgłaszać w recepcji;*¶  
*Ostateczny termin zmian -- 7 dni przed datą organizacji spotkania.*¶  
*Lista uczestników z podziałem wg struktury zakwaterowania -- 7 dni przed datą organizacji spotkania.*¶  
*Czas pracy restauracji -- do godz. 22.00*¶  
*Czas pracy restauracji przy organizacji bankietów i uroczystych kolacji -- do godz. 2.00*¶  
**Przesłana oferta nie jest potwierdzeniem rezerwacji.**¶

W miesiącu czerwcu prowadzona była dość intensywna korespondencja między Panią Dorotą, a Panem Damianem związana z ustaleniem przedmiotu zamówienia- wiadomości w tej sprawie po obu stronach było około dwudziestu. Ostatnia wiadomość w miesiącu czerwcu od Pani Doroty była następująca:

### Skan nr 3: Wiadomość Pani Doroty z dnia 27.06.2019- w artykule

 **Dorota** <dorota@symulacje.edu.pl> 27.6.2019 11:00   
**Do** Damian |Dział Marketingu Hotel Grzegorzewski   
Odpowiedz Odpowiedz wszystkim Prześlij dalej Usuń 

**Więcej działań**

Panie Damianie,

Chciałam podsumować wstępnie nasze zamówienie

W cenie noclegu (pokoje dwuosobowe) śniadanie, parking oraz sauna sucha.

W wycenie 12858,00 netto Dwie sale szkoleniowe. Możemy pracować przy ładnej pogodzie na zewnątrz nie jest to obarczone dodatkową opłatą.

**Całodzienna przerwa kawowa** : Kawa z ekspresu, herbata, mleko, Cukier, cytryna, woda, ciasto drożdżowe


#### Obiad serwowany

- Krem z zielonych warzyw z miętą i crème fraiche
- Szarpana łopatka wieprzowa podana na placku rosti z sosem pieczeniowym i smażonym zielonym groszkiem z cebulą
- **Napoje**: woda, soki w karafkach

#### Kolacja bufetowa

#### Zimna płyta

hotelnaszkolenie.pl/grzegorzewski-tuszyn-lodzkie/

Lubelskie	<p> Liczba osób, które przeczytały tę opinię: 3 395</p> <p>Aż żal nam, gdy pomyślimy, że tak ładnie ulokowany i otoczony zielenią obiekt ma zarządzających, który całkowicie zawiedli nasze zaufanie. I przede wszystkim – narazili naszego klienta na koszty i problemy. Jeśli jesteś z tych, którzy lubią się dowiedzieć „nie mamy pańskiego płaszcza i co nam pan zrobi” – zapraszamy do hotelu Grzegorzewski. Tyle że zamiast płaszcza, tu chodzi o wolny pokój.</p> <p>Jak zwykle, gdy rezerwujemy hotel dla klienta, najpierw ustnie uzgadniamy wszystkie szczegóły, a potem podsumowujemy je e-mailem. Tym razem po rozmowach do hotelu wysłaliśmy wiadomość tej treści:</p> <p>Chciałam podsumować wstępnie nasze <u>zarezerwowane</u> zamówienie W cenie noclegu (pokoje dwuosobowe) śniadanie, parking oraz sauna sucha. W wycenie 12858,00 netto Dwie sale szkoleniowe. Możemy pracować przy ładnej pogodzie na zewnątrz nie jest to obarczone dodatkową opłatą. Całodzienna przerwa kawowa : Kawa z ekspresu, herbata, mleko, Cukier, cytryna, woda, ciasto drożdżowe Obiad serwowany (...)</p> <p>Jeszcze tego samego dnia hotel odsyła krótki e-mail zawierający tylko taką wiadomość:</p> <p>potwierdzam 😊</p>
Lubuskie	
Łódzkie	
Mazowieckie	
Małopolskie	
Opolskie	
Podkarpackie	
Podlaskie	
Pomorskie	
Śląskie	
Świętokrzyskie	
Warmińsko – mazurskie	
Wielkopolskie	
Zachodniopomorskie	

**7 sposobów na duży rabat w hotelu**

6 problemów, które hotel woli przed Tobą ukryć

Tych 5 hoteli raczej unikaj...

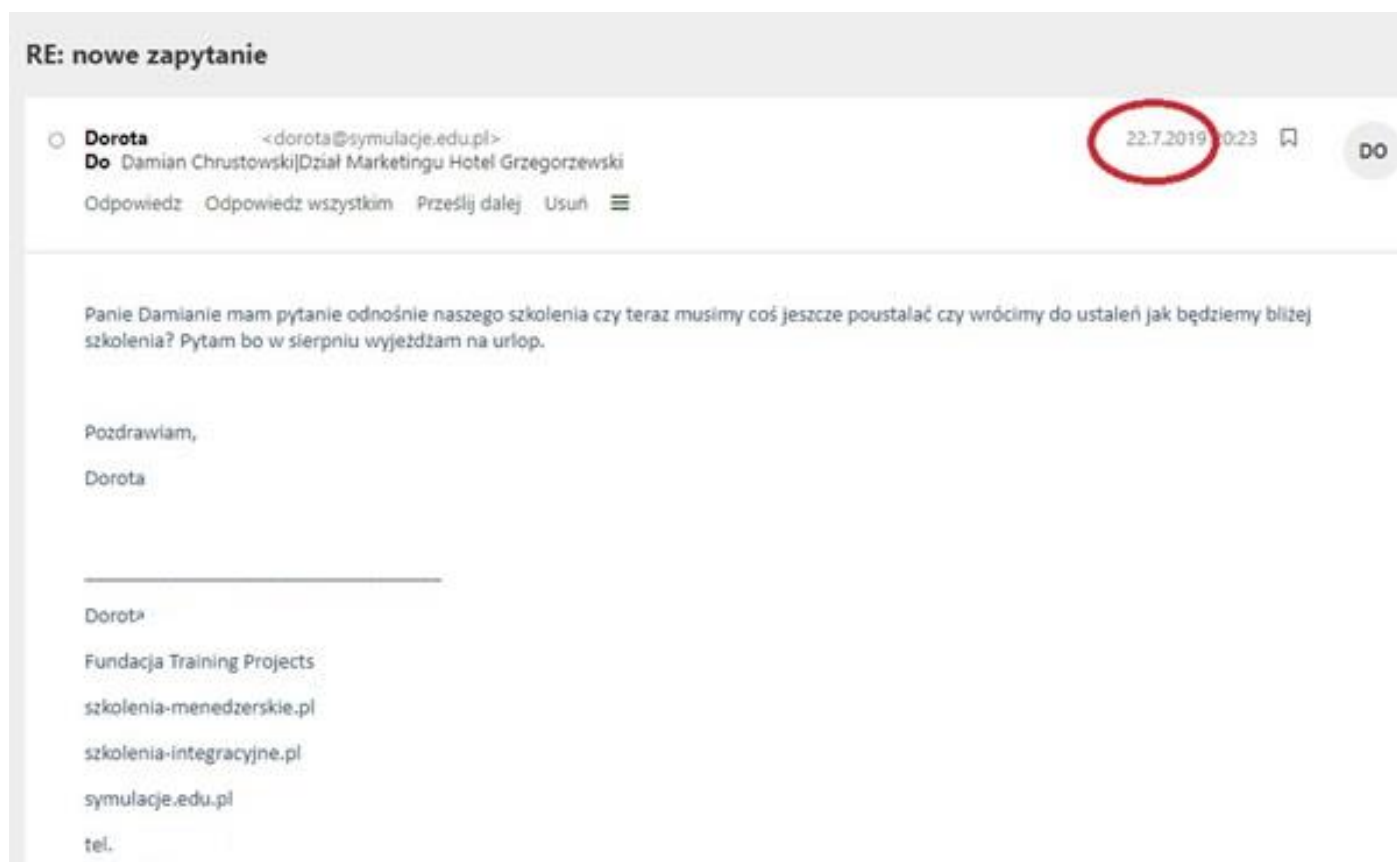
Jak wybrać i ustawić idealną salę na szkolenie?

Z przykrością stwierdzamy, że artykuł nie odzwierciedla faktów – w artykule dopisano słowo „zarezerwowane” – w skanie nr 3 nie ma tego słowa, bo procedura nie została zakończona.

W odpowiedzi Pan Damian napisał : „Potwierdzam” co oznaczało potwierdzenie zakresu oraz ceny usług- jeżeli rezerwacje są dokonywane z kilkumiesięcznym wyprzedzeniem nie mamy w praktyce zmian cen usług np. gastronomii mimo niekorzystnych zjawisk inflacyjnych obecnych np. w cenach żywności.

Kolejna wiadomość w przedmiotowej sprawie pojawia się od Pani Doroty w dniu 22.07.2019- email pojawia się po 25 dniach od ostatniej korespondencji w czerwcu (!) – dowód na powyższe zamieszczamy poniżej.

Skan nr 4: Wiadomość z dnia 22.07.2019



Reasumując: Skan nr 4 pokazuje, że zaistniała sytuacja spowodowana była następującymi czynnikami:

1. Klient nie podpisał zlecenia
2. Okres ponad trzech tygodni, w którym Klient nie nawiązał kontaktu celem wystawienia dokumentów zamówienia.

Nawiązując do tekstu hotelenaszkolenie.pl- szkoda, że Klient naraził siebie na problemy organizacyjne mimo posiadanej wiedzy dotyczącej warunków potwierdzenia rezerwacji- jest to tym bardziej dziwne, gdyż hotel NIGDY nie zamyka drogi Klientom do ew. zmian zakresu zamówienia w okresie po podpisaniu zlecenia. Jest nam przykro nie mniej niż Klientowi – dla osób korzystających z

usług turystycznych jest jednak jasne, że rezerwacje należy potwierdzać dokumentami niezależnie od wielkości i skali kontraktu.

Materiał, który jest w naszej dyspozycji wskazuje na to, że Klient był przekonany o tym że rezerwacja jest potwierdzona wyłącznie na podstawie korespondencji email co powinno niepokoić i budzić wątpliwości- zwłaszcza, że proces był Klientowi znany. Sytuacja o której piszemy jest tym bardziej dziwna jeszcze z innego powodu- w wielu sytuacjach podpisujemy z Klientami nie tylko dokumenty potwierdzające zamówienie, ale również wystawiamy faktury na zaliczki. Przedpłaty te nigdy nie przekraczają wartości 40% zamówienia- jest to wygodne rozwiązanie dla Klienta zwłaszcza w sytuacji gdy mówimy o rezerwacjach na dalsze terminy- ryzyka związanego np. z mniejszą frekwencją na szkoleniu praktycznie nie ma- pułap 40% powoduje, że nigdy nie mieliśmy sytuacji w których Klient zapłacił więcej niż ma faktycznie do rozliczenia.

Odpowiedzialność działu sprzedaży polega na pracy z Klientem w taki sposób by zabezpieczyć interes Klienta oraz pracodawcy- dokumenty zamówienia są w tej sytuacji kluczowe, tym bardziej, że część zapytań, które do nas trafiają nie znajdują finału w realizacji z RÓŻNYCH PRZYCZYŃ.

Autorzy bloga „HotelNaSzkolenie.pl” w części „7 sposobów na duży rabat w hotelu piszą na swojej stronie:

„Jeśli zawężysz listę potencjalnych hoteli do 3-4 obiektów, a do szkolenia pozostały jeszcze 3-4 miesiące, sprawdzaj ceny pokoi w tych hotelach na booking.com i HRS.com”.

Hotelarze przedstawiając swoją ofertę na organizację spotkania w danym terminie, mają świadomość, że nie są jedynym obiektem branym pod uwagę przez Klienta. Klienci zakładają wstępne rezerwacje w kilku hotelach, a podejmują realizację w jednym wybranym przez siebie. Dlatego też tworząc wstępną ofertę zaznaczamy, że przedstawiona oferta nie stanowi potwierdzenia rezerwacji. Potwierdzenie rezerwacji następuje poprzez podpisanie dokumentu „potwierdzenie przyjęcia zlecenia” oraz wpłatę zadatku (przy mniejszych realizacjach wpłatę zadatku pomijamy). W naszej 8-letniej działalności kilkakrotnie spotkaliśmy się z sytuacją, że do ostatniej chwili utrzymywaliśmy wstępną rezerwację bez formalnego potwierdzenia, w międzyczasie informowaliśmy innych Klientów o niedostępności terminu, podczas gdy w ostatniej chwili Klient anulował tę niepotwierdzoną formalnie rezerwację.

W dniu 31.07.2019 do sprawy włączył się Pan Rafał Szczepanik- publikując niekorzystny wizerunkowo tekst nie mający mocnego uzasadnienia w materiale źródłowym, jednocześnie informując że zmanipulowany materiał trafi do potencjalnych odbiorców naszych usług przez kanały t.j LinkedIn i Facebook.. W związku z powyższym Kierownictwo hotelu podejmie następujące kroki:

- 1) Zwrócimy się do Pana Szczepanika o sprostowanie opublikowanego materiału
- 2) W przypadku odmowy liczymy się z możliwością:
  - i. Poinformowania zainteresowanych stron ( zwłaszcza firm- Klientów) o przebiegu zdarzenia
  - i. Upublicznienia powyższego sprostowania w mediach elektronicznych za pomocą wszelkich możliwych dla naszej firmy kanałów komunikacji.



## RE: dot. rozmowy telefonicznej

○ **Training Projects Rafał** <rafal@rafal@hotel-tuszyn.home.pl> 31.7.2019 16:59

Odpowiedz Odpowiedz wszystkim Prześlij dalej Usuń

Zapraszam na stronę główną hotelnaszkolenie.pl. Gdyby życzyli Państwo sobie napisać sprostowanie – możemy je pod tekstem opublikować, jeśli będzie spełniało wymogi sprostowania. Sugeruję zrobić to do końca wakacji – we wrześniu rozsyłałyśmy newsletter do userów i klientów, a tekst będzie w nim promowany (podobnie jak na FB czy LinkedIn).

---

**From:** Rafał , Training Projects [mailto:rafal@hotel-tuszyn.home.pl]  
**Sent:** Wednesday, July 31, 2019 3:20 PM  
**To:** 'damian.'@hotel-tuszyn.home.pl  
**Subject:** dot. rozmowy telefonicznej

Panie Damianie,

prosze sobie zerknac na ten link. Recenzja sprzed pol roku – na razie widziało ja 3000 osob (glownie szefowie personalni i szkolen z firm). Dzis wieczorem dokonamy ew. zmiany recenzji i roześlemy aktualizacje naszym klientom przy kolejnym newsletterze.

<http://www.hotelnaszkolenie.pl/grzegorzewski-tuszyn-lodzkie/>

Pozdrawiam,