Отчет по отзывам и сообщениям о компании

Плохое состояние номеров и сервиса в отеле

42 отзывов

1. Плохое состояние номеров

- Грязь и антисанитария:
 - Грязные ковры, пятна на полу и стенах (отзывы 3, 6, 11, 15, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 42).
 - Липкие и запыленные поверхности (10, 11, 23, 26).
 - Плесень в душевых и ванных комнатах (20, 22, 39).
 - Неприятные запахи (моча, сырость, плесень) (19, 24, 37).
- Изношенность мебели и отделки:
 - Провалившиеся матрасы, старые кровати (2, 7, 19).
 - Потрескавшиеся стены, облезлая краска, сколы (19, 22, 23, 24, 25, 30, 31).
 - Устаревшая или неисправная сантехника (душ, слив, раковины) (6, 17, 21, 22, 27, 37).
 - Неисправная техника (кондиционер, телевизор, освещение) (5, 11, 12, 17, 35, 42).

2. Неудобства в планировке и оснащении

- Отсутствие приватности в санузлах:
 - Прозрачные или стеклянные перегородки (4, 10, 16, 32).
- Несоответствие спальных мест:
 - Детские раскладушки для взрослых (7).
 - Неподходящие размеры халатов и тапочек (2, 13).
- Отсутствие обещанного комфорта:
 - ∘ Нет мини-бара, кофемашины, халатов (26, 29).
 - ∘ Вид из окна не соответствует описанию (21).

3. Низкое качество уборки и обслуживания

- Несвоевременная или некачественная уборка:
 - Пропущенные уборки, забытые вещи (9, 13, 14, 15, 36).
 - Влажное или грязное постельное белье (3, 21).
- Отсутствие базовых средств гигиены:
 - Нет шампуня, зубной пасты (9, 13, 40).

4. Проблемы с сервисом и администрацией

- Организационные ошибки:
 - ∘ Долгое заселение (16, 40).
 - \circ Размещение в разных номерах, несмотря на бронь (19).
 - Повторный запрос оплаты (18).
- Неудовлетворительное решение проблем:
 - Долгое ожидание детских принадлежностей (13).
 - ∘ Запрет на использование душа (27).

5. Шум и дискомфорт

- Ремонтные работы:
 - ∘ Шум от перфоратора днем и ночью (2, 34, 38, 41).
- Плохая шумоизоляция:
 - Слышимость между номерами (32).

6. Безопасность и здоровье

- Риск для здоровья:
 - Заражение ротавирусом в бассейне (1).
 - Травмоопасные условия (оторванные проволоки, сколы, скользкие полы) (17, 19).

Рекомендации для улучшения

- 1. Ревизия санитарных норм:
 - Усилить контроль за уборкой, заменить изношенные ковры и мебель.
- 2. Ремонт и модернизация:
 - Обновить сантехнику, кондиционеры, устранить плесень.
- 3. Обучение персонала:
 - Повысить стандарты обслуживания, ускорить реакцию на запросы гостей.
- 4. Контроль за ремонтными работами:
 - Проводить их вне часов отдыха гостей.
- 5. Честность в описании услуг:
 - Соответствие фото и реального вида номеров, прозрачность условий бронирования.

Низкое качество сервиса и организация питания

86 отзывов

1. Качество еды и организация питания

- Низкое качество блюд:
 - Многие гости отмечают, что еда "невкусная", "на уровне корпоративной столовой" или "пресная и холодная" (отзывы 2, 6, 11, 12, 14, 19, 24, 27).
 - Некоторые жалуются на отравление (17) и разбавленные напитки (14).
- Ограниченный выбор и логистика:
 - Мало работающих ресторанов (6, 24, 27).
 - \circ Нехватка фруктов, пустые тарелки на ужине (14, 15).
 - **Шведская линия** организована плохо: еда разбросана, тяжело найти (13), "средний уровень" (1).
 - Отсутствие детского меню (14).

2. Проблемы с обслуживанием в ресторанах

- Долгое ожидание:
 - ∘ Очереди за столиками (4, 5, 9, 21, 23, 25).
 - \circ Заказы приходят с опозданием (16, 20), например, мясная нарезка ждалась **более 45 минут** (10).
 - Стартер подали после горячего (16).
- Недостаток мест и хаос:
 - Маленькие помещения, нехватка столов (15, 18, 25).
 - Гости отмечают драки за еду (18).
- Завышенные цены при низком качестве (7, 23).

3. Общий уровень сервиса

- Грубость и некомпетентность персонала:
 - Официанты, администраторы и ресепшн-сотрудники **игнорируют гостей**, проявляют **надменность** (32, 34, 37, 52, 68, 77, 84, 85).
 - Некорректная информация об услугах (81), отказ в доступе после 21:00 (35).
 - **Нежелание решать проблемы**: управляющие и сотрудники **не реагируют на** жалобы (50, 52, 54, 64).
- Долгое ожидание базовых услуг:
 - ∘ Заселение (32, 41, 74), доставка вещей (31), рум-сервис (51).
 - Электрокары приезжают с задержкой (29).

4. Организационные недостатки

- Текучесть кадров и низкая квалификация:
 - Сотрудники **не обучены**, включая студентов на практике (47).
 - Потерянные вещи (78), ошибки в бонусных картах (42).
- Плохая коммуникация:
 - Колл-центр не перезванивает (59), на ресепшене дают стандартные ответы (57).
 - Разглашение конфиденциальной информации (61).
- Отсутствие помощи в критических ситуациях:
 - Игнорирование недомогания (53), медцентр не оказывает должной помощи (65).

5. Дополнительные негативные аспекты

- Навязчивые услуги:
 - Фотосессии (36), отказ в обслуживании (45).
- Проблемы с уборкой:
 - Номера убирают в неудобное время (48), плохая чистота (86).
- Дискриминация:
 - Закрытый доступ в ресторан для гостей "дня мечты" (8).

Вывод

Проблемы носят системный характер: **низкое качество еды**, **плохая организация питания**, **хаотичное обслуживание**, **некомпетентность персонала** и **отсутствие реакции на жалобы**. Требуются изменения в меню, логистике, обучении сотрудников и контроле качества.

Недостатки организации и обслуживания

19 отзывов

Проблемы с инфраструктурой и техническим состоянием

- 1. Неработающие аттракционы и зоны отдыха:
 - Неисправные карусели (отзывы 1, 4, 12).
 - \circ Закрытые зоны, включая бассейны (1, 3, 11) и японский сад (3).
 - Проблемы с техническим оборудованием, например, винный робот (3) и аттракционы в Дримвуде из-за скачков напряжения (12).

2. Неудовлетворительное состояние СПА и саун:

- Маленькие размеры СПА и бассейна (2).
- Сауны залиты эфирными маслами, что снижает комфорт (2).
- ∘ СПА не работало в заявленное время (5).

Плохая организация мероприятий

1. Недостаточная подготовка и информирование гостей:

- Фестивали (винный, сакуры, Хэллоуин) организованы хаотично: перенос сцены, нехватка еды, толпы (7, 14, 19).
- Гостей не предупреждали о закрытии бассейна (11) или неработающих аттракционах (12).
- Форум "Академия гостеприимства" сопровождался неудобствами, например, беготней по кафе для питания (13).

2. Перенос и отмена мероприятий без компенсации:

Мриятлон перенесён без решения вопроса возврата или переноса билетов (10).

Проблемы с персоналом и сервисом

1. Халатное отношение и недостаток контроля:

- Отсутствие контроля в ресторане (9).
- Незаконные ограничения доступа (8).
- Запрет на электронные сигареты в кальянной без обоснования (5).

2. Несоответствие заявленным услугам:

- Меню ресторана не соответствует действительности (18).
- Празднование Хэллоуина не отражало заявленных ценностей (19).

Финансовые и логистические проблемы

1. Высокие цены и несоответствие качества:

- ∘ Дорогие дополнительные услуги без достаточных преимуществ (8, 16).
- Разница в цене за прогулку по саду без различий в услугах (15).

2. Переполненность и отсутствие приоритетов:

- ∘ Очереди и толпы из-за акций ("День мечты", винный фестиваль) (6, 7).
- Приоритет для однодневных посетителей в ущерб остальным гостям (9).

Санитарные условия

• Грязные туалеты во время дегустации (17).

Вывод: Проблемы организации и обслуживания требуют системного решения, включая улучшение инфраструктуры, прозрачности коммуникации и контроля качества сервиса.

Неудовлетворенность сервисом и ценовой политикой отеля

10 отзывов

Основные проблемы

1. Высокие цены при низком качестве обслуживания

- Многие гости отмечают, что стоимость проживания не соответствует качеству предоставляемых услуг. Например, отель позиционируется как пятизвёздочный, но в отзывах упоминается грязь и несоответствие ожиданиям (отзывы 2, 3, 9).
- Дополнительные услуги, такие как прокат велосипедов, также оплачиваются отдельно, что вызывает недовольство (отзыв 7).

2. Проблемы с организацией заселения и логистикой

- Гости сталкиваются с неудобствами при заселении, включая долгое ожидание и отсутствие чётких указателей (отзывы 6, 8).
- Пропускная система создаёт задержки, особенно для такси, что негативно влияет на общее впечатление (отзыв 6).

3. Финансовые и договорные вопросы

- Некоторые посетители не могут вернуть деньги за неиспользованные ночи, что вызывает разочарование (отзыв 1).
- Высокие дополнительные сборы, например, за проживание с домашними животными, воспринимаются как неоправданные (отзыв 10).

4. Перенасыщенность и неэффективное управление

- Отель перегружен из-за однодневных посетителей, что, по мнению гостей, снижает уровень комфорта (отзыв 5).
- Утверждается, что большая часть гостей не оплачивает проживание, что может указывать на проблемы в системе управления доходами (отзыв 4).

Предложения для улучшения

- Снижение цен или повышение качества услуг необходимо привести стоимость в соответствие с уровнем сервиса.
- **Улучшение инфраструктуры** установка указателей, оптимизация пропускной системы, уборка помещений.
- Гибкость в финансовых вопросах пересмотр политики возвратов и дополнительных сборов.
- **Контроль загрузки отеля** ограничение числа однодневных посетителей для повышения комфорта гостей.

Отчёт отражает ключевые претензии клиентов, требующие внимания руководства отеля.

Неудовлетворенность качеством сервиса и ценовой политикой

23 отзывов

Основные проблемы

1. Качество сервиса

- Проблемы с безопасностью питания:
 - Неоднократные жалобы на отравления (отзывы 1, 2).
 - Отказ администрации компенсировать ущерб (отзывы 1, 2, 15).
- Неудовлетворительная организация услуг:
 - Долгое ожидание ответа при бронировании (отзыв 3).
 - Неисправность инфраструктуры (сауны, кинотеатр отзыв 15).
 - Плохая организация мероприятий (отзыв 21).
- Недоступность для людей с инвалидностью:
 - Отсутствие инклюзивной среды (отзыв 20).
 - Грубое отношение к детям с дополнительными потребностями (отзыв 20).

2. Ценовая политика

- Завышенные цены:
 - Множество жалоб на высокую стоимость услуг (отзывы 4, 10, 11, 16, 19, 22, 23).
 - Несоответствие цены и качества (отзывы 10, 12, 18, 19).
 - ∘ Дополнительные скрытые платежи (плата за детей до 3 лет отзыв 6).
- Проблемы с возвратом средств:
 - Отказ в возврате предоплаты или депозита (отзывы 7, 13, 15).

3. Общее впечатление от отдыха

- Низкий уровень комфорта и развлечений:
 - ∘ Однообразные мероприятия (отзывы 10, 12, 22).
 - Ограниченное время работы заведений (отзыв 10).
- Негативная атмосфера:
 - Жалобы на поведение других гостей (отзывы 14, 22).
 - ∘ Общее разочарование (отзывы 5, 8, 9, 17, 23).

Предложения от пользователей

1. Улучшение качества услуг:

- Контроль за безопасностью питания.
- Оперативное устранение неисправностей в инфраструктуре.
- Обучение персонала работе с людьми с инвалидностью.

2. Корректировка ценовой политики:

- Пересмотр стоимости услуг с учетом качества.
- Прозрачность в оплате (исключение скрытых платежей).

3. Развитие развлекательной программы:

- Разнообразие мероприятий.
- Удобный график работы заведений.

Вывод

Проблемы с качеством сервиса и необоснованно высокие цены формируют устойчивое негативное впечатление у клиентов. Необходимы системные изменения в организации обслуживания, ценовой стратегии и подходе к гостям с особыми потребностями.

Низкое качество сервиса и организации

23 отзывов

Основные проблемы

1. Плохая организация мероприятий и инфраструктуры

- Неудовлетворительные условия для проведения мероприятий (отзыв 1).
- Отсутствие навигации на въезде, что создает неудобства для гостей (отзыв 8).
- Плохая навигация и отсутствие расписания экскурсий (отзыв 15).
- Задержка входа на территорию (отзыв 18).

2. Неудовлетворительное состояние помещений и территории

- Грязные и неработающие туалеты, длинные очереди (отзывы 9, 13).
- Много ремонтных работ, которые мешают посетителям (отзывы 6, 12, 14, 16, 20).
- Стройка, запах асфальта (отзыв 11).
- Тараканы в СПА-зоне (отзыв 4).

3. Низкий уровень сервиса и некомпетентность персонала

- Некомпетентные работники (отзыв 5).
- Расчет на доверчивых граждан (отзыв 3).
- Отсутствие сервиса (отзыв 18).
- Долгое ожидание отчетных документов (отзыв 6).

4. Финансовые и логистические проблемы

- Высокие цены без объяснения (отзыв 11).
- Разделение клиентов по уровню достатка (отзыв 17).
- Сложности с паркингом (отзыв 17).
- Проблемы с зарядкой для электромобилей (отзыв 19).

5. Общее впечатление и атмосфера

- Бездушное место, везде требуется оплата (отзыв 7).
- Несоответствие логотипа ожиданиям (отзыв 21).
- Плохое состояние города Ялты (отзыв 22).

Предложения пользователей

- Улучшить чистоту и доступность туалетов.
- Уменьшить количество ремонтных работ или предупреждать о них заранее.
- Повысить квалификацию персонала.
- Улучшить навигацию и информационное сопровождение.
- Снизить цены или объяснить их обоснованность.
- Обеспечить удобный паркинг и зарядку для электромобилей.

Отчет составлен на основе анализа 23 отзывов, где преобладают жалобы на организацию, сервис и состояние инфраструктуры.