

Postrzeganie jakości usług świadczonych przez hotele w Polsce ma ścisły związek z narodowością gości korzystających z tych usług.

Taki wniosek wypływa z przygotowanego przez serwis rezerwacyjny StayPoland.com raportu, który powstał na bazie opinii ponad 12 000 klientów serwisu, oceniających rezerwowane przez siebie obiekty.

Obiektywnie najbardziej zadowolonymi gośćmi są Rosjanie, Ukraińcy oraz Łotysze, tuż za nimi plasują się Kanadyjczycy, Brytyjczycy, Węgrzy i Amerykanie. Poziom satysfakcji dla każdej z tych nacji wynosi ponad 85%. Z kolei na drugim biegunie, czyli wśród najbardziej krytycznych klientów, znajdują się Belgowie, Holendrzy i Niemcy oraz goście z południa Europy - Rumuni, Hiszpanie, Portugalczycy i Grecy. Poziom satysfakcji dla tej grupy oscyluje wokół 75%.

Lokalizację, stosunek jakości do ceny i przestronność pokoi w największym stopniu doceniają Rosjanie, a w najmniejszym Holendrzy, Portugalczycy oraz Grecy. Poziom obsługi i ciszę chwalą Łotysze, a krytykują Turcy i Niemcy. Czystość, wygodne łóżko i wyposażenie pokoju należą do najmocniejszych stron polskich hoteli w oczach Ukraińców. Hiszpanie, Grecy i Turcy są natomiast bardziej surowi w ocenie tych usług. Śniadania w Polsce wyjątkowo smakują Kanadyjczykom, nie znajdują za to uznania wśród Hiszpanów.

Polaków, podróżujących głównie w celach biznesowych uznać można na tle pozostałych państw za wymagających klientów. Wśród 30 uwzględnionych w raporcie krajów, Polska znajduje się na 19. pozycji, pomiędzy Finlandią a Danią. Nasze zadowolenie z usług polskich obiektów hotelowych wynosi 80% i jest o 1 punkt procentowy niższe od średniej dla wszystkich krajów. Najwyżej cenimy łóżka, a najniżej wyposażenie pokoi.

Anna Latos, autorka raportu, podsumowuje, że w ogólnej perspektywie nasze hotele najcieplej przyjmowane są przez klientów z Europy Wschodniej oraz z krajów anglosaskich. Zastrzeżenia zgłaszają najczęściej goście z Europy Zachodniej, Południowej oraz krajów śródziemnomorskich. W środku stawki znajdują się turyści ze Skandynawii i Europy Środkowej.

Raport i statystyki dostępne są pod adresem: <http://www.staypoland.com/raport.aspx>.

StayPoland