

اشتراطات تصنيف جودة الخدمة المقدمة للزبيل بالفنادق									
م	عناصر الخدمة	رقم البند	وصف شرط الخدمة	5	4	3	2	الدرجة الأعلى للشرط	الدرجة المستحقة
1	الموقع الإلكتروني للفندق	1	مستوى تصميم الموقع الإلكتروني وسهولة الدخول والخروج وسهولة فتح الروابط فيه (اتصل بنا، صور، موقع الفندق في الخريطة)					5	
		2	وضوح خطوات لعملية الحجز أو الإلغاء من خلال الموقع الإلكتروني وباللغتين على الأقل على أن تكون اللغة العربية والانجليزية					15	
		3	الالتزام بالأسعار المعتمدة من الهيئة الأسعار والمعلنة في الموقع الإلكتروني					20	
		4	مطابقة تصنيف الفندق في الموقع الإلكتروني مع درجة التصنيف المحددة من الهيئة					20	
	المجموع			0				60	
2	خدمة الاتصال بالسنترال من الخارج	5	الرد على الهاتف من الرنة الأولى أو الثانية يعطى (15) ويعطى من الرنة الثالثة (10) وإن تجاوزت الرنة الثالثة يعطى أقل من (5)					25	
		6	استخدام اللغة العربية في الرد على المكالمات من قبل موظف السنترال ثم اللغة الانجليزية إذا كان المتصل لا يتحدث اللغة العربية					15	
		7	الرد على المكالمات بصوت واضح وبشكل مفهوم ويتأني					15	
		8	الترحيب بالمتصل والتعريف له بذكر اسم المنشأة واسم الموظف واسم الإدارة					15	
9	تحويل المتصل والتعامل بشكل سري واحترافي إلى الشخص المطلوب أو التحويل المطلوبه رقم الحجوزات، التذاوير الشترية (الخ) س الشكر على اتبالم					15			
10	في حال وضع المتصل على الانتظار من قبل موظف السنترال يجب ان لا تزيد فترة الانتظار على الهاتف اكثر من (45) ثانية مع وجود تسجيل يشرح معلومات خدمات الفندق ليستمع لها العميل اثناء انتظاره على الهاتف					15			
	المجموع			0				100	
3	الحجوزات بالهاتف	11	الرد على الهاتف من الرنة الأولى أو الثانية يعطى (15) ويعطى من الرنة الثالثة (10) وإن تجاوزت الرنة الثالثة يعطى أقل من (5)					25	
		12	الرد على المكالمات بصوت واضح وبشكل مفهوم ويتأني					15	
		13	الترحيب بالمتصل والتعريف (بذكر اسم المنشأة - اسم الموظف - اسم الإدارة)					15	
		14	اللباقة واللفظ في اسلوب المحادثة وعدم مقاطعة العميل للمتصل خلال المحادثة وحسن الاستماع					15	
15	مضى بتمام موظف الحجز بالمعلومات والخدمات المقدمة من قبل العميل وعدد المطاعم والمعاهي خدمات					25			
16	تأكيد رقم الحجز والسعر المعطى للمتصل من قبل موظف الحجز المختص					10			
17	تأكيد وقت الدخول والمغادرة سياسة الإلغاء الخاصة بالفندق					10			
18	عرض خدمة التوصيل من المطار للفندق على المتصل من قبل موظف الحجز المختص					10			
19	شكر موظف الحجز في نهاية حديثه مع المتصل لتعامله مع الفندق					10			
	المجموع			0				135	
4	خدمة إيقاف السيارة	20	وجود موظف خدمة إيقاف السيارة على مدار الساعة					10	
		21	الاهتمام بالمظهر العام ولباس الزي الموحد أو الزي السعودي بالنسبة للسعوديين					10	
		22	فتح باب السيارة للعميل والابتسامه والترحيب					15	
		23	في حال كان العميل يستخدم سيارته الخاصة التأكد من إعطاء الكرت الخاص للمواقف من قبل موظف إيقاف السيارة بعد أخذ مفتاح السيارة من العميل					10	
24	خدمة إعادة السيارة للعميل في حال اعادتها في اقل من (5) دقائق يعطى (15) درجة، وفي حال اعادتها خلال (10) دقائق يعطى (10) درجات، ويعطى من (5-صفر) درجات للمدة الاكثر من ذلك					25			
	المجموع			0				70	
5	الاستقبال	25	الاهتمام بالمظهر العام والنظافة الشخصية ولباس الزي الموحد أو الزي السعودي بالنسبة للسعوديين					10	
		26	الابتسام للضيف والترحيب به، ومرافقة أحد موظفي الفندق مع العميل الى الغرفة وشرح مكونات الغرفة					15	
		27	سؤال العميل بشكل لائق إن كان يحتاج للمساعدة في خدمة ما					10	
		28	وقوف موظف الاستقبال بشكل لائق يعكس احترام الموظف للزبيل المتواجد امامه					10	
29	إمام موظف الاستقبال بالمعلومات الخاصة بالمطاعم والمقاهي وأوقات العمل وموقع النادي الصحي مع أماكن قاعات الاجتماعات وذكر هذه المعلومات للعميل... الخ					15			
30	ان لا يزيد عدد العملاء الواقفين في صف الانتظار في الاستقبال امام كل موظف بالاستقبال لإنهاء اجراءات تسليم الغرف للزلاء عن (3) أشخاص ولا تزيد فترة الخدمة لكل عميل عن (5) دقائق					10			
	المجموع			0				70	

اشتراطات تصنيف جودة الخدمة المقدمة للنزيل بالفنادق									
م	عناصر الخدمة	رقم البند	وصف شرط الخدمة	5	4	3	2	الدرجة الأعلى للشرط	الدرجة المستحقة
6	مركز رجال الأعمال	31	وجود موظف لخدمة العملاء خلال وقت الزيارة					10	
		32	الاهتمام بالمظهر العام ولباس الزي الموحد أو الزي السعودي بالنسبة للسعوديين					10	
		33	الابتسام للضيف والترحيب به					15	
		34	وقوف موظف لخدمة العملاء بشكل لائق يعكس احترام الموظف للنزيل المتواجد امامه					10	
		35	اللباقة واللفظ في اسلوب التعامل وعدم مقاطعة الموظف للمتصل خلال المحادثة وحسن الاستماع					15	
		36	تقديم خدمات التصوير والطباعة وإرسال الفاكسات وخدمة الانترنت وخدمة الشحن (فيدكس - دي إس إل - يو بي إس) والترجمة					10	
	المجموع							70	0
7	المقهى	37	الاهتمام بالمظهر العام والنظافة الشخصية					15	
		38	الاستقبال والترحيب بالعميل والابتسام					15	
		39	سؤال الضيف وتقديم الخيارات للاماكن المتاحة في المقهى للجلوس بها					15	
		40	مرافقة الضيف للمكان أو الطاولة التي تم اختيارها					15	
		41	سؤال الضيف بشكل لبق ولطيف إن كان أحد نزلاء الفندق وهل يجد العناية المناسبة					10	
		42	التنظيم والنظافة للمكان (الطاولة والمقاعد)					15	
		43	تدوين واخذ الطلبات من الضيف بشكل لبق ولطيف					15	
		44	المرور بشكل متكرر لتنظيف البواقي والمخلفات الموجودة على الطاولة					25	
	المجموع							125	0
8	المطعم	45	وجود موظف عند مدخل المطعم يقوم في استقبال العميل او الضيوف					25	
		46	الاهتمام بالمظهر العام والنظافة الشخصية					15	
		47	تعليق البطاقة التعريفية بالموظف (الباج نيم)					15	
		48	الترحيب بالضيف مع الابتسام					15	
		49	سؤال الضيف بشكل لطيف ولبق إن كان نزيل في الفندق أو لديه حجز مسبق في حال كان الضيف ليس من نزلاء الفندق					10	
		50	في حال (وجود / أو عدم وجود) حجز يتم محاولة تقديم الخيارات للاماكن المتاحة في المطعم للجلوس بها					10	
		51	استقبال ومرافقة الضيف للمكان أو الطاولة التي تم اختيارها					15	
		52	مستوى التنظيم والنظافة للمكان					15	
		53	تقديم شرح مختصر من النادل لما يقدم من مشروبات وأطعمة لنزيل في المطعم إن لزم الأمر يتم مرافقة الضيف لمكان تقديم الطعام وعرض الأنواع والاصناف المتاحة له في البوفيه					35	
		54	تقديم الطعام والمشروبات بدون تأخير وبشكل لبق ولطيف إلى طاولة الطعام امام الضيف					10	
		55	اهتمام النادل بالمرور بشكل دوري وسؤال الضيف بشكل لطيف عن احتياجه لأي خدمة أخرى					25	
		56	المرور لتنظيف البواقي والمخلفات الموجودة على الطاولة ورفع الاطباق الفارغة من امام النزيل او الضيف					25	
57	تقديم المناديل المعطرة أو الساخنة لهم بعد الانتهاء من الطعام					10			
58	تقديم الفاتورة بعد طلب النزيل وبشكل لبق لدفع الحساب او التوقيع عليها لتضاف الى حساب الغرفة					10			
59	مرافقة النزيل لمدخل المطعم عند الخروج وشكره على تناول الطعام في المطعم وتوديعه بشكل لبق وتمني يوم سعيد له					15			
	المجموع							250	0
9	النادي الصحي	60	تواجد موظف في كاونتر الاستقبال بالنادي					10	
		61	الترحيب والابتسام بالضيف (حسن التعامل)					10	
		62	الاهتمام بالمظهر وارتداء الملابس المناسبة التي تعكس الوظيفة بالمكان					10	
		63	تقديم موجز عن الأنشطة بالنادي (عند الزيارة لأول مرة)					10	
		64	تواجد مدرب اللياقة في صالة اللياقة والخاصة بالحديد والأجهزة الأخرى					10	
		65	أن يكون المنفذ في المنطقة الخاصة بالمسبح مؤهل ولديه خبرة مناسبة					15	
66	تهوية كاملة وتوفر روائح وأدوات تطهير مع تواجد عمال تنظيف والتنظيف بشكل دوري					10			

اشتراطات تصنيف جودة الخدمة المقدمة للنزيل بالفنادق									
م	عناصر الخدمة	رقم البند	وصف شرط الخدمة	5	4	3	2	الدرجة الأعلى للشرط	الدرجة المستحقة
		67	غرف تبديل الملابس ذات مستوى عالي يتناسب مع فئة المنشأة.					10	
		68	اقفال صناديق الامانات تتناسب مع مستوى الفندق					10	
		69	تعليق ارشادات الاستخدام بالنادي					10	
		70	تعليق ارشادات السلامة في مكان واضح					15	
			المجموع					120	0
			المجموع الكلي					1000	0