

## Príloha č.1

Otázky, ktoré sme položili zamestnancom hotela Holiday Inn:

1. Aký informačný systém eviduje dáta o zákazníkoch hotela? Vytvorili ste si ho sami alebo ste si nejaký zakúpili?
2. Aké informácie o zákazníkoch si do informačného systému zaznamenávate?
3. Zaznamenávate informácie o všetkých zákazníkoch alebo len o tých, ktorí sa v hoteli ubytovali, alebo využili hotelom ponúkané služby opakovane?
4. Akým spôsobom získavate informácie o zákazníkoch hotela?
5. Poskytujete si navzájom získané informácie o zákazníkoch medzi hotelmi v sieti Holiday Inn?
6. Zisťuje sa spokojnosť alebo názory zákazníkov hotela? Ak áno, tak akým spôsobom?
7. Ako sa riešia a vybavujú sťažnosti a nespokojnosť zákazníkov hotela?
8. Používa hotel vernostný program? Ak áno, tak ako funguje zbieranie bodov a za čo ich môžu zákazníci vymeniť?