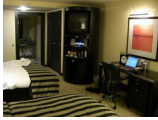


There are no translations available.



Nivelul de satisfactie al oaspetilor **hotelurilor** europene a scazut notabil in 2011, atat in ceea ce priveste costurile, cat si **facilitatile**, camerele sau serviciile unitatilor de cazare, arata un studiu al J.D. Power and Associates. Unul dintre punctele cheie al satisfactiei clientilor a devenit accesul la

### **Internet**

, care a devansat pentru prima data in ultimii 7 ani micul dejun gratuit, la categoria facilitati. Studiul companiei cerceteaza gradul general de satisfactie al oaspetilor **hotelurilor** din Europa avand in vedere 7 criterii: camerele, costurile, facilitatile, chech-in, mancare si bautura, servicii, sistemul de rezervari.

In cadrul studiului din acest an, a fost masurat gradul de satisfactie in randul a 45 de branduri hoteliere pe 4 segmente de piata: lux, premium, mediu, economy. Satisfactia clientilor fata de **hotelurilor** europene a scazut cu 10 puncte in 2011, fata de 2010, pana la 735 de puncte, pe o scala de 1.000.

Studiul companiei mai arata ca disponibilitatea serviciilor de **Internet** in hoteluri a devenit din ce in ce mai importanta. Pentru prima data in cei 7 ani de cand este realizat acest studiu,

### **Internetul**

"din partea casei" a depasit mic-dejunul "din partea casei", in topul **facilitatilor** preferate de turisti.

Utilizarea serviciilor de **Internet** de catre oaspetii **hotelurilor** aproape s-a triplat in ultimii 6 ani, aproximativ 47% din clienti spunand ca au folosit conexiunea din camera de hotel in 2011, fata de 17% in 2005.

"Am ajuns intr-un punct in care accesul la **Internet** va avea un impact din ce in ce mai puternic in cadrul satisfactiei clientilor", a spus Stuart Greif, vicepresedintele diviziei de turism al J.D. Power and Associates.

Spre exemplu, oaspetii **hotelurilor** care platesc taxe separate pentru **Internet** sunt mult mai

putin satisfacuti de partea de costuri a

**hotelurilor**

, comparativ cu cei care au acces gratuit la

**Internet**

. Mai mult, din clientii care au experimentat o problema cu

**Internetul**

, doar 13% spun ca se vor mai intoarce in unitatea respectiva. Pe de alta parte, 28% din clientii care nu au inregistrat probleme spun ca vor mai sta in respectivul hotel.

Pentru a citi si despre noua platforma online implementata de Ministerul Turismului, accesati [a ceasta sectiune](#) a site-ului nostru.

[Citeste mai mult...](#)

Sursa: [www.dailybusiness.ro](http://www.dailybusiness.ro)