

ЧТО РАЗДРАЖАЕТ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ В ВАННОЙ КОМНАТЕ?



Находясь в отпуске или в командировке, для гостей в гостиничном номере действительно важна чистая, гигиеничная ванная комната. Это показал в опрос Forsa. Когда вопрос был поставлен о наиболее важной составляющей обстановки отеля, почти две трети опрошенных (62 процента) назвали чистую ванную комнату. Большая, удобная кровать наиболее

существенный фактор для 26 процентов опрошенных и другие варианты оборудования отеля далеко менее важны для постояльцев. Тем не менее, есть много тревожных факторов в отелях, которые снижают уровень удовлетворенности от пребывания в отеле. «Болевые точки» показывают, что действительно огорчает гостей, как гостиничный бизнес может минимизировать негативные оценки гостей, чего следует избегать и какие инвестиции выгодны отельерам.

Ванная комната объект номер 1 в гостиничном номере, если гость отеля доволен ванной, то велика вероятность, что он вернется и порекомендует отель в интернете. На первый взгляд может показаться странным тот факт, что наиболее важным критерием удовлетворенности гостей является комната, в которой гость проводит в среднем лишь 6-30 минут в день. Но результаты исследования отеля ясно дают понять: ванная комната является основой успеха отеля. Например, 95 процентов опрошенных отметили, что, если бы они принимали негигиеничную ванну, они больше не бронировали бы этот отель. Кроме того, 21 процент опрошенных уже дали отелю худший рейтинг в интернете из-за недостатков в ванной комнате. Более трети (36 процентов) уже отказались от отеля из-за дурных оценок ванных комнат в онлайн-отзывах.

Главный фактор: отсутствие гигиены в ванной

Будь то волосы в канализации, плесень в углах или грязный пол в ванной комнате: подавляющее большинство людей назвало недостаточно чистую ванную комнату отеля «сильно раздражающим» или «довольно раздражающим» фактором (99 процентов). Для 98 процентов пятна от плесени на поверхности душа, ванны или умывальника были бельмом на глазу. Отели, которые полагаются на плиточные душевые в ванной комнате, должны обратить на это особое внимание: в исследовании пятна плесени на сгибах, в углах и на сливе пола в душе, а также повреждение от проникновения влаги заняли третье и четвертое место среди факторов беспокойства опрошенных в ванной комнате отеля. Далее следуют недостаточный напор воды и плохой дренаж в душевой кабине. Многие пользователи отелей также раздражены обесцвеченным от времени и использования и устаревшим/поврежденным оборудованием ванных комнат.

Недостатки в ванной комнате отеля: многие гости уже имели опыт

Хотя ванная комната является важным фактором успеха отеля, каждый второй респондент уже испытывал неприятные ощущения: 51% уже сталкивался с пятнами плесени и 49% с плохо очищенной ванной во время пребывания в отеле. 31 % гостей также указали на недостатки и дефекты, вызванные проникновением влаги в ванной комнате.

Инвестиции, которые окупаются

Правильное решение для ванных комнат в отеле - это инвестиция, которая окупается в долгосрочной перспективе, потому что, помимо гигиены (95 процентов), сантехника является решающим фактором при бронировании, по мнению более половины опрошенных (56 процентов). 62 процента, и, следовательно, явное большинство участников исследования, даже заплатили бы больше за отель, если бы ванные комнаты были современными и хорошо оборудованными. Опрос так же показал, что гости отелей также стали более осведомлены о проблеме экологичности: половина опрошенных предпочли бы не использовать пластмассы в своей мебели, а вместо этого использовать натуральные природные материалы. Согласно исследованию, 62 процента даже были бы готовы заплатить за свою комнату больше.

Date: 2020-02-10

Article link: <https://www.tourism-review.su/vanna-v-otele-kluchevoy-faktor-news11386>