

□ Csak minden 5. szállásadónál nem volt még példa kekeckedő vendégre – derült ki a Szallas.hu legújabb felméréséből. Jellemzően a nők és a tehetősebb vendégek tesznek panaszt, melynek tárgya akár a rossz időjárás is lehet, amit számon kérnek a szállásadón.

Csak minden 5. szállásadó büszkélkedhet azzal, hogy nem volt még példa nála kekeckedővendégre, a többiek nem ilyen szerencsések a Szallas.hu legfrissebb kutatása szerint. Ugyan többségüknél évente csak 1-2 alkalommal fordul elő szórszálhasogatás, vannak, akiknél havonta vagy hetente tiszteletét teszi egy-egy akadékoskodó vendég.



Ha panaszfelvételre kerül sor, jellemzően a nők hallatják a hangjukat. „A nemük mellett a gyakori reklamálók korára és társadalmi helyzetére is kíváncsiak voltunk: főként a 36-45 évesek és a tehetősebbek reklamálnak” – ismertette a részleteket Mészáros Judit, a Szallas.hu marketing menedzsere. A perlekedők túlnyomó részének nem számít, hogy kinek, csak mondhasa, de a recepciósnak és a vezetőségnek jobb felkészülni az ilyen esetekre, mert a kutatás szerint náluk ér révbbe a panasz.

A szomszédban romantikázó párok, a gyerekzsivaj és az ittas, ricsajozó társaságok a legzavaróbbak

A vendégek leggyakrabban a szolgáltatásban találnak kifogásolni valót, ezt követően különböző hangoskodók verik ki a biztosítékot. A szomszédtól átsűrődő ágynyikorgás, a gyerekek lármázása és az ittas csapat a vezető indíték általában. „Olykor előfordul kirívó eset is, például olyan dolgot hiányolnak, ami eleve nem is elérhető a szálláson, mint amikor csendes elvonulásra meghirdetett erdei szálláshelyen csodálkoztak, hogy nincs internetkapcsolat” – mondta Mészáros Judit. A felmérésből az is kiderült, hogy egyes vendégek a televízió csatornakinálátát is szigorúan bírálják, de „penetráns szagú légrfrissítő” is volt már kártérítési vita tárgya. „A kekeckedő vendégek jellemzően túloznak – tette hozzá Mészáros Judit. – Egy ártatlan poloska felbukkanása esetén már csótányt kiáltanak némi kedvezmény vagy extra szolgáltatás reményében”. Ezt igazolja az az eset is, amikor a 25°C-os kinti hőmérséklet ellenére hiányolta valaki a fűtést a szobából, vagy amikor túl világosnak találta a hálót, pedig csak nem húzta be a sötétítőt.

A kutatás azt is vizsgálta, vajon a vendégnek mindig igaza van-e. „A szállásadók kétharmada mérlegeli a helyzetet, de közel húsz százalék a körülményektől függetlenül helyt ad a reklamációnak” – egészítette ki Mészáros Judit. A szállásadók csaknem fele szerint nincs jó megoldás az ilyen vendégek kezelésére, ötödük csak elismeri a panaszt, de ugyanennyien vélik, hogy kárpótlás is megilleti a kekeckedőt, ami jellemzően grátisz szolgáltatás vagy kedvezményes utalvány, esetleg hosszabbítási lehetőség. A vendégek zöme egyébként utólag tesz panaszt, alig harmaduk ad hangot nemtetszésének még a helyszínen.

www.szallas.hu

<https://szallasguru.hu>