

Co zrobić, gdy materac hotelowy wydaje się zbyt twardy?

Nie ma jednego materaca, który spodoba się wszystkim gościom. Zbyt twardy może powodować dyskomfort i negatywne opinie. Ważne, by hotel miał przygotowane szybkie i długofalowe rozwiązania.

REAKCJA NA MIEJSCU (SZYBKIE ROZWIĄZANIA)

- Czy personel jest przeszkolony, aby uprzejmie reagować na skargi dotyczące twardości łóżka?
- Czy dostępne są toppers (nakładki piankowe 5-7 cm), które można położyć na materac i zmiękczyć powierzchnię?
- Czy hotel dysponuje zapasowymi nakładkami/pokrowcami zmieniającymi odczucie twardości?
- Czy w razie potrzeby możliwe jest przeniesienie gościa do pokoju z innym typem materaca?

DZIAŁANIA SYSTEMOWE

- Czy hotel regularnie zbiera opinie gości o komforcie spania (ankiety, recenzje)?
- Czy w części pokoi dostępne są różne typy materacy (twardsze/miększe)?
- Czy rozważono zakup materacy dwustronnych (jedna strona twardsza, druga miękka)?
- Czy wdrożono „menu komfortu” - toppers lub dodatkowe akcesoria dostępne na życzenie (poduszki, nakładki)?

JAKOŚĆ MATERACA

- Czy sprawdzono, czy twardość nie wynika ze zużycia materaca (stwardniała pianka, zniszczone sprężyny)?
- Czy materac posiada certyfikowaną klasę twardości (np. H2, H3), a nie jest wyborem „uniwersalnym” bez testów?
- Czy stosowane są modele hotelowe o podwyższonej elastyczności i odporności na odkształcenia?

KOMUNIKACJA Z GOŚCIEM

- Czy recepcja ma przygotowane gotowe rozwiązanie (np. topper) i potrafi je zaproponować w ciągu 15 minut?
- Czy w materiałach informacyjnych można subtelnie wspomnieć, że na życzenie gościa dostępne są dodatkowe akcesoria dla komfortu snu?
- Czy obsługa upewnia się następnego dnia, czy problem został rozwiązany?

Warto pamiętać:

- Najbezpieczniejszym wyborem dla hoteli jest średnia twardość (H3), ale zawsze znajdą się goście, dla których będzie „za twarda”.
- Toppers i nakładki to najprostsze, najtańsze i najbardziej elastyczne rozwiązanie - można je szybko dołożyć i uratować komfort snu gościa.
- Skarga na twardość materaca nie musi skończyć się negatywną opinią - jeśli hotel zareaguje szybko i profesjonalnie, gość często oceni obsługę pozytywnie.

Wygenerowano w portalu <https://zwiadowca.pl>