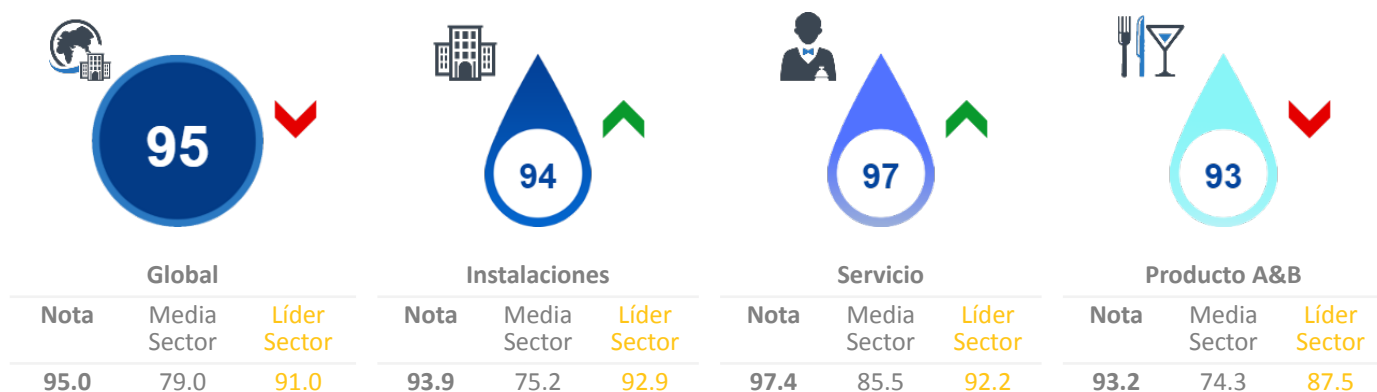


1. Datos de la encuesta

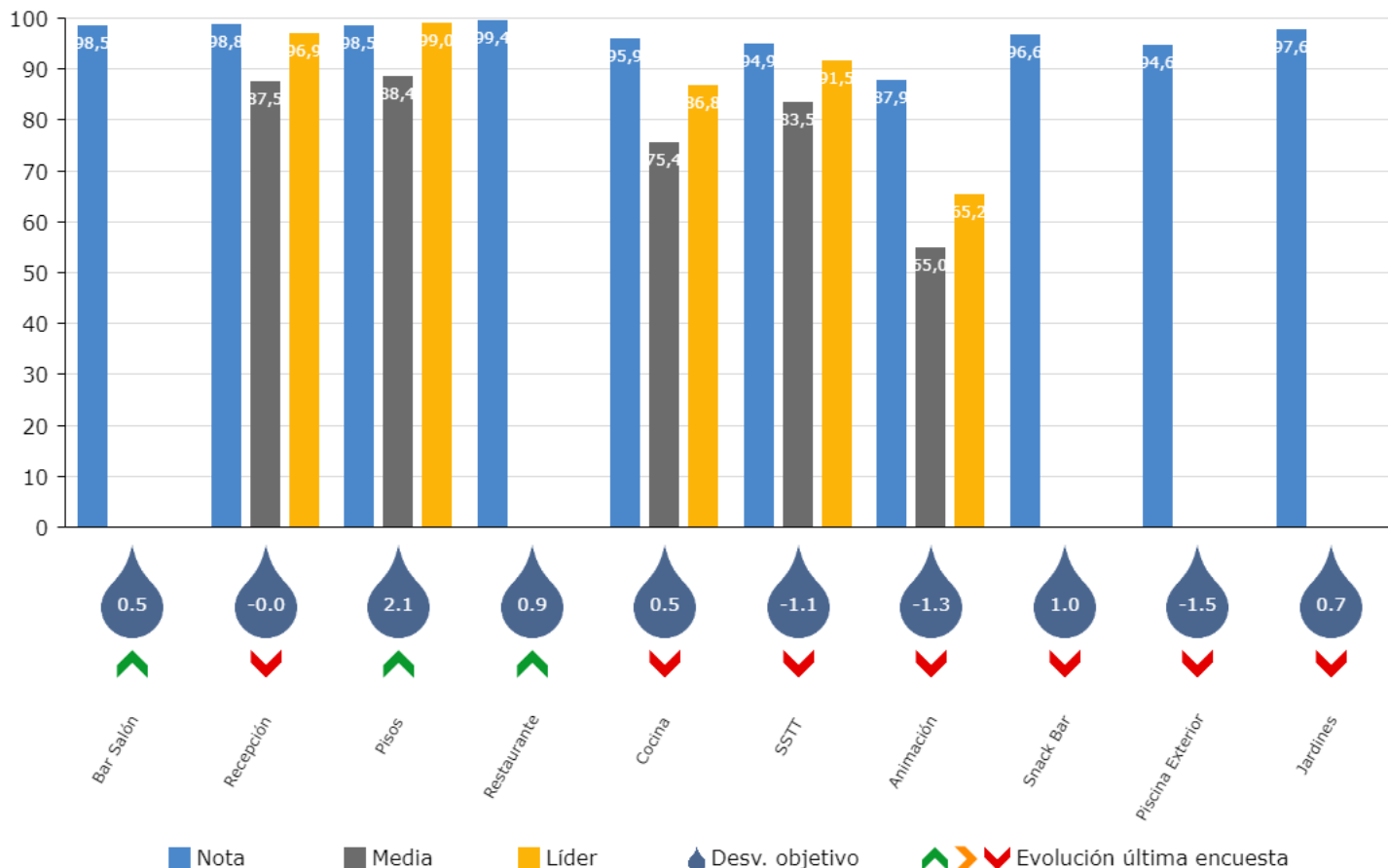
Cientes facilitados:	0	Cuestionarios entregados:	0
Cuestionarios validados:	101	Cuestionarios recogidos:	101
% cuestionarios validados:	0.0%	Cuestionarios blancos/nulos:	0

2. Resultados

Global & Apartados



Departamentos




Desglose por dimensiones vs objetivos

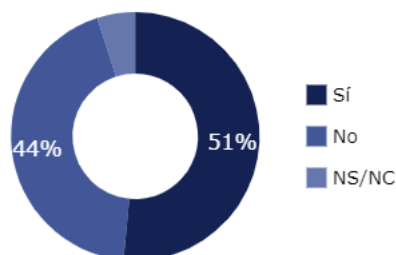
	Nota	Evo.	Objetivo	Desv.		Nota	Evo.	Objetivo	Desv.
Global	95.0	▼	94.1	0.9					
Instalaciones	93.9	▲	92.3	1.6	Inst. comunes	95.1	▼	94.8	0.3
					Habitación	92.5	▲	89.9	2.6
					Confort	93.9	▲	90.4	3.5
					Equipamiento	90.7	▲	89.5	1.2
Servicio	97.4	▲	96.8	0.6	At. Cliente	98.4	▲	97.5	0.9
					Eficiencia	96.4	▼	96.0	0.4


Desglose por departamentos vs objetivos

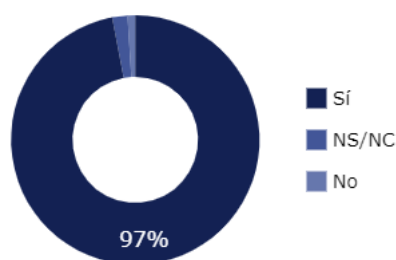
		Nota	Evo.	Objetivo	Desviación
Bar Salón		98.5	▲	98.0	0.5
At. Cliente		94	99.1	▲	
Eficiencia		94	97.9	▼	
Recepción		98.8	▼	98.8	0.0
At. Cliente		94	98.9	▼	
Eficiencia		89	98.4	▼	
Pisos		98.5	▲	96.4	2.1
At. Cliente		97	99.2	▲	
Eficiencia		97	97.7	▲	
Restaurante		99.4	▲	98.5	0.9
At. Cliente		99	99.6	▲	
Eficiencia		99	99.2	▼	
Cocina		95.9	▼	95.4	0.5
At. Cliente		95	98.9	▼	
Producto A&B		95	92.9	▼	
SSTT		94.9	▼	96.0	-1.1
At. Cliente		47	94.9	▼	
Eficiencia		42	96.7	▲	
Animación		87.9	▼	89.2	-1.3
At. Cliente		72	93.3	▲	
Eficiencia		74	82.7	▼	
Snack Bar		96.6	▼	95.6	1.0
At. Cliente		73	98.6	▲	
Eficiencia		71	97.2	▼	
Producto A&B		66	94.8	▼	
Piscina Exterior		94.6	▼	96.1	-1.5
Inst. comunes		89	94.6	▼	
Jardines		97.6	▼	96.9	0.7
Inst. comunes		92	97.6	▼	


3. Estadísticas

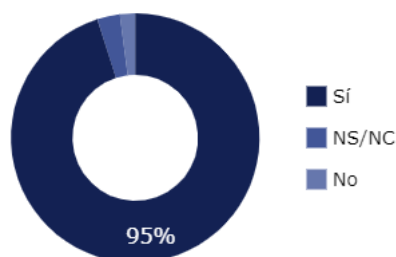
		%	Nota
¿Primera estancia?			
Sí	52	51.5 %	94.3
No	44	43.6 %	95.4
NS/NC	5	5.0 %	98.9














		%	Nota
¿Recomendaría?			
Sí	98	97.0 %	95.2
No	1	1.0 %	81.0
NS/NC	2	2.0 %	95.2















		%	Nota
¿Volvería?			
Sí	96	95.0 %	95.3
No	2	2.0 %	85.6
NS/NC	3	3.0 %	94.1















4. Respuestas







								NS/NC			
											
			%	%	%	%	%				
 Bar Salón	Nota										
At. Cliente	99.1	90	89.1 %	4	4.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	7	6.9 %
Eficiencia	97.9	85	84.2 %	8	7.9 %	1	1.0 %	0	0.0 %	7	6.9 %







													
			%	%	%	%	%						
 Recepción	Nota												
At. Cliente	98.9	92	91.1 %	1	1.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	1	1.0 %	7	6.9 %
Eficiencia	98.4	85	84.2 %	3	3.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	1	1.0 %	12	11.9 %







													
			%	%	%	%	%						
 Habitación	Nota												
Confort	93.9	70	69.3 %	21	20.8 %	4	4.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	6	5.9 %
Equipamiento	90.7	58	57.4 %	26	25.7 %	7	6.9 %	1	1.0 %	0	0.0 %	9	8.9 %







													
			%	%	%	%	%						
 Pisos	Nota												
At. Cliente	99.2	93	92.1 %	4	4.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	4	4.0 %
Limpieza hab.	98.5	85	84.2 %	5	5.0 %	1	1.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	10	9.9 %
Limpieza zonas comunes	97.3	84	83.2 %	11	10.9 %	1	1.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	5	5.0 %








													
			%	%	%	%	%						
 Inst. comunes	Nota												
Piscina interior	92.4	28	27.7 %	6	5.9 %	2	2.0 %	0	0.0 %	1	1.0 %	64	63.4 %
Gimnasio	90.9	24	23.8 %	8	7.9 %	2	2.0 %	0	0.0 %	1	1.0 %	66	65.3 %








													
			%	%	%	%	%						
 Restaurante	Nota												
Amabilidad	99.6	97	96.0 %	2	2.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	2	2.0 %
Eficiencia	99.2	95	94.1 %	4	4.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	2	2.0 %








													
			%	%	%	%	%						
 Cocina	Nota												
At. Cliente	98.9	90	89.1 %	5	5.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	6	5.9 %
Desayuno	96.6	80	79.2 %	14	13.9 %	1	1.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	6	5.9 %
Cena Buffet	88.8	57	56.4 %	21	20.8 %	11	10.9 %	0	0.0 %	2	2.0 %	10	9.9 %

													
			%	%	%	%	%						
 SSTT	Nota												
At. Cliente	94.9	36	35.6 %	10	9.9 %	1	1.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	54	53.5 %
Eficiencia	96.7	35	34.7 %	7	6.9 %	0	0.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	59	58.4 %

													
			%	%	%	%	%						
 Animación	Nota												
Música	82.7	30	29.7 %	29	28.7 %	11	10.9 %	3	3.0 %	1	1.0 %	27	26.7 %
Relaciones públicas	93.3	54	53.5 %	15	14.9 %	1	1.0 %	1	1.0 %	1	1.0 %	29	28.7 %

 Snack Bar	Nota	 %	 %	 %	 %	 %	 %
At. Cliente	98.6	68 67.3 %	5 5.0 %	0 0.0 %	0 0.0 %	0 0.0 %	28 27.7 %
Eficiencia	97.2	62 61.4 %	8 7.9 %	1 1.0 %	0 0.0 %	0 0.0 %	30 29.7 %
Comida	94.8	51 50.5 %	13 12.9 %	2 2.0 %	0 0.0 %	0 0.0 %	35 34.7 %

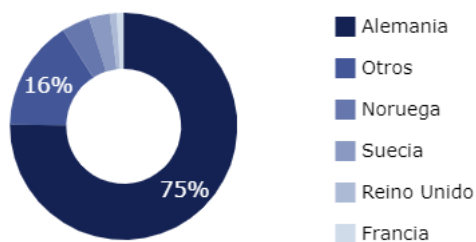
 Piscina Exterior	Nota	 %	 %	 %	 %	 %	 %
Piscina exterior	94.6	71 70.3 %	13 12.9 %	4 4.0 %	1 1.0 %	0 0.0 %	12 11.9 %

 Jardines	Nota	 %	 %	 %	 %	 %	 %
Jardines	97.6	81 80.2 %	11 10.9 %	0 0.0 %	0 0.0 %	0 0.0 %	9 8.9 %















5. Nacionalidad

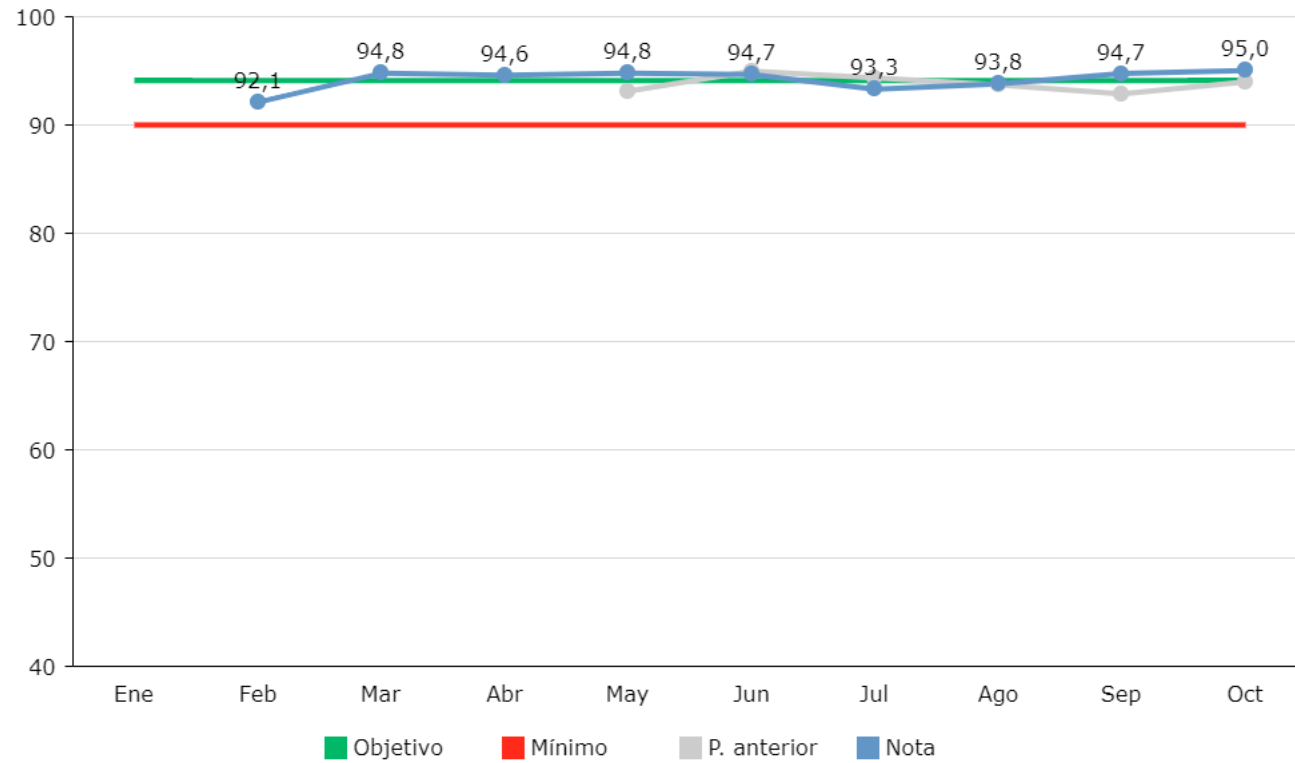
	Alemania	Evo.	Noruega	Evo.	Suecia	Evo.	Reino U.	Evo.	Francia	Evo.	Otros	Evo.
👥	76		4		3		1		1		16	
🌐 Nota Global	95.5	▼	100.0	▲	92.9	▼	100.0	▲	82.1	▲	92.3	▼
🏠 Instalaciones	94.7		100.0		95.0		100.0		85.0		88.1	
Inst. comunes	96.2		100.0		96.7		100.0		80.0		89.0	
Habitación	93.0		100.0		93.3		100.0		90.0		87.1	
Confort	94.4		100.0		93.3		100.0		100.0		88.6	
Equipamiento	91.1		100.0		93.3		100.0		80.0		83.6	
👤 Servicio	97.5		100.0		100.0		100.0		81.3		96.7	
At. Cliente	98.4		100.0		100.0		100.0		87.5		97.9	
Eficiencia	96.5		100.0		100.0		100.0		75.0		95.4	
🍴 Producto A&B	94.2		100.0		83.3		100.0		80.0		89.3	

Distribución de la muestra



6. Evolución

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Acum.	Desv.	2021	Desv. A.
 0	0	62	173	209	208	258	233	273	236	101	1753		1614	
Nota Global		92.1	94.8	94.6	94.8	94.7	93.3	93.8	94.7	95.0	94.3	0.2	93.8	0.5
 Instalaciones		87.8	92.7	91.2	93.5	93.6	92.3	92.4	93.1	93.9	92.6	0.3	92.0	0.6
 Servicio		96.6	97.8	97.7	97.0	97.1	96.3	96.5	96.6	97.4	97.0	0.2	96.8	0.2
 Producto A&B		91.7	93.6	94.8	93.7	93.1	91.1	92.1	94.4	93.2	93.1	-0.1	92.5	0.6
Departamentos														
 Bar Salón		97.3	99.0	99.2	97.6	98.3	97.8	97.9	97.8	98.5	98.2	0.2	97.9	0.2
 Recepción		98.9	98.8	99.2	98.8	99.2	98.3	98.3	98.8	98.8	98.8	-0.0	98.7	0.0
 Pisos		95.0	97.9	97.7	97.6	97.7	96.7	96.2	96.9	98.5	97.2	0.8	96.3	0.9
 Restaurante		98.5	99.2	99.2	98.8	98.7	98.0	98.4	99.0	99.4	98.7	0.2	98.2	0.6
 Cocina		95.0	95.4	96.2	95.4	95.2	94.0	95.2	96.3	95.9	95.4	0.0	94.9	0.5
 SSTT		96.4	96.5	96.5	96.5	97.2	95.6	95.2	96.0	94.9	96.0	0.0	96.0	0.1
 Animación		87.6	92.0	90.1	89.6	89.7	87.7	90.5	87.4	87.9	89.2	0.0	88.7	0.6
 Snack Bar		95.7	96.8	97.8	96.1	96.6	94.8	94.2	95.8	96.6	95.8	0.2	95.1	0.7
 Piscina Exterior		92.8	95.4	94.5	97.6	97.7	96.9	96.7	97.2	94.6	96.5	0.4	96.0	0.5
 Jardines		94.9	96.1	96.2	97.2	97.2	96.9	97.1	97.9	97.6	97.0	0.1	96.6	0.3



7. Quejas, sugerencias y felicitaciones



Bar Salón

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
F	-	-	-	-	-	-	Generales	Bien.
F	Reino Unido	No	134	-	-	-	At. Cliente	El personal del bar es encantador.
F	Alemania	No	A103	-	-	-	Eficiencia	Atentos y rápidos.
F	Alemania	Sí	A013	-	-	-	Generales	Excelentes cócteles.
F	Alemania	Sí	A013	-	-	-	Generales	Precios razonables.
F	Alemania	No	A107	-	-	-	At. Cliente	Súper amables y atentos.

 **Recepción**

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
F	-	-	-	-	-	-	Eficiencia	Excelente. Servicio genial.
F	Alemania	Sí	A014	-	-	-	Generales	Súper, súper, súper.
F	Alemania	No	037	-	-	-	At. Cliente	Todas las preguntas siempre han sido contestadas amablemente.
F	Alemania	No	A107	-	-	-	At. Cliente	Equipo súper amable y servicial.
F	Alemania	No	A107	-	-	-	Eficiencia	Equipo súper profesional.
F	Alemania	No	A107	-	-	-	At. Cliente	Muy buena bienvenida: serviciales, amables. Mejor imposible. Gracias.



Habitación

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
Q	Alemania	No	A110	-	-	-	Habitación	El baño necesita una renovación.
Q	Alemania	Sí	A004	-	-	-	Habitación	Las 2 camas individuales siempre se separan la una de la otra.
Q	Alemania	Sí	A201	-	-	-	Habitación	Faltan cajones y un armario.
Q	Alemania	No	010	-	-	-	Habitación	El papel higiénico es muy pequeño y las hojas muy finas.
Q	Alemania	Sí	145	-	-	-	Habitación	El equipamiento del baño está anticuado.
Q	Alemania	Sí	A011	-	-	-	Habitación	No pudimos ventilar nuestras habitaciones / nuestros baños.
Q	-	Sí	021	-	-	-	Habitación	La insonorización no es buena.
Q	-	Sí	021	-	-	-	Habitación	Siempre hay mucho ruido en el pasillo.
Q	Alemania	No	A107	-	-	-	Habitación	El sofá está hundido.
Q	Alemania	No	A107	-	-	-	Habitación	El sofá en el salón está hundido.
Q	Alemania	Sí	33	-	-	-	Habitación	El papel higiénico es demasiado fino.
S	-	Sí	022	-	-	-	Habitación	Sería bonito que hubiera agua de cortesía.
S	Alemania	Sí	145	-	-	-	Habitación	Cambiar / reemplazar con más frecuencia los colchones.
S	Alemania	Sí	A011	-	-	-	Habitación	Habría que retocar el baño. Por favor renovar las juntas y la bañera.
S	-	Sí	021	-	-	-	Habitación	Sería mejor disponer de más colgadores para la ropa.
S	-	Sí	-	-	-	-	Habitación	Por favor, poner una manta más gruesa / un edredón más grueso.
S	-	Sí	130	-	-	-	Habitación	Se podría renovar el baño / la bañera.
S	Alemania	No	104	-	-	-	Habitación	Se podrían renovar algunas juntas en la pared del baño.
F	Alemania	Sí	A102	-	-	-	Habitación	Suite muy bien.
F	Reino Unido	No	134	-	-	-	Habitación	La habitación 134 es bonita.
F	Alemania	Sí	A014	-	-	-	Habitación	Genial.
F	Alemania	Sí	A011	-	-	-	Habitación	En principio bien.
F	Alemania	No	037	-	-	-	Habitación	Las habitaciones son muy bonitas.



Pisos

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
F	Alemania	Sí	A014	-	-	-	Eficiencia	Perfecto.
F	Alemania	No	037	-	-	-	Eficiencia	Siempre se limpiaron muy bien las habitaciones.



Inst. comunes

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
Q	-	Sí	022	-	-	-	Inst. comunes	Poco equipamiento de cardio.
Q	Alemania	No	010	-	-	-	Inst. comunes	Falta iluminación en la zona de las bicicletas.
Q	Alemania	No	037	-	-	-	Inst. comunes	El gimnasio es un poco pequeño.
S	-	Sí	022	-	-	-	Inst. comunes	Más equipamiento de fuerza / de fitness.
S	Alemania	Sí	A201	-	-	-	Inst. comunes	Sería bonito que hubiera cojines / colchonetas encima de las tumbonas.
S	Alemania	No	104	-	-	-	Inst. comunes	Las escaleras (subida) en la zona de la entrada podrían necesitar algo de pintura.
F	Alemania	No	037	-	-	-	Inst. comunes	Pese a ser pequeño el gimnasio, es muy funcional.



Restaurante

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
S	Alemania	Sí	A009	-	-	-	Inst. comunes	La música debería ser más decente / menos intensa.
F	-	-	-	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	Sí	037	-	-	-	At. Cliente	Gracias especialmente a Óscar.
F	Alemania	No	-	-	-	-	At. Cliente	El personal es extremadamente bueno.
F	Alemania	No	037	-	-	-	At. Cliente	Todos siempre han sido muy amables y atentos. Nuestro camarero preferido es Óscar.


Cocina

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
Q	Alemania	Sí	128	-	-	-	Generales	A veces los platos no están demasiado calientes.
Q	Suecia	No	011	-	-	-	Generales	Comida seca y sobre cocinada.
Q	Suecia	No	011	-	-	-	Generales	Comida poco moderna, sin fantasía.
Q	Suecia	No	011	-	-	-	Generales	Comida mala.
Q	Alemania	Sí	037	-	-	-	Generales	Los platos podrían ser más calientes.
Q	Alemania	No	A108	-	-	-	Generales	Sólo tibio.
Q	Alemania	Sí	A201	-	-	-	Generales	Desgraciadamente, la carne siempre está demasiado cocida.
Q	-	Sí	021	-	-	-	Generales	La carne no es adecuada para la parrilla.
Q	-	Sí	021	-	-	-	Generales	La comida es muy grasienta.
Q	Alemania	Sí	A003	-	-	-	Generales	La carne siempre está muy dura (excepto la de vacuno).
Q	-	Sí	130	-	-	-	Generales	La carne no está bien hecha.
Q	Alemania	Sí	A006	-	-	-	Generales	Muy a menudo la carne estaba un poco dura.
Q	Alemania	Sí	A013	-	-	-	Generales	Muy a menudo la carne está dura.
Q	Alemania	No	037	-	-	-	Generales	A veces había muy poca comida vegetariana en la cena.
Q	Alemania	No	A107	-	-	-	Generales	Mucha comida frita y salsas con harina.
Q	Alemania	No	A107	-	-	-	Generales	¿Dónde están los entrantes sabrosos españoles?
Q	Alemania	No	A107	-	-	-	Generales	Es una pena, la comida cada año es peor.
Q	Alemania	No	A107	-	-	-	Generales	Bufé malo. La cena va a peor cada año. Ha ido de muy bien a peor. Ya no es aceptable.
Q	-	No	-	-	-	-	Generales	Me falta pescado a la plancha y verdura.
Q	Alemania	Sí	33	-	-	-	Generales	A veces falta un poco de condimento.
S	Suecia	No	011	-	-	-	Generales	Más platos vegetarianos y más marisco.
S	Alemania	Sí	145	-	-	-	Generales	Guarniciones: fideos, patatas, arroz, etc.
S	Alemania	Sí	A009	-	-	-	Generales	Postre: evitar el uso de productos preparados en envase de plástico.
F	-	-	-	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	-	Sí	-	-	-	-	Generales	Buena carne.
F	-	Sí	-	-	-	-	Generales	Muchas opciones diferentes.
F	Alemania	No	-	-	-	-	Generales	Gracias. Desde hace años el nivel es alto. Súper rico.
F	Alemania	Sí	A014	-	-	-	Generales	Muy bien. Estrella plus.
F	-	Sí	-	-	-	-	Generales	Bien.
F	Alemania	Sí	A013	-	-	-	Generales	Muy buena variedad.
F	Alemania	No	037	-	-	-	Generales	Todo ha sido muy delicioso.
C	Alemania	No	A107	-	-	-	Generales	No es culpa de la cocina que el bufé sea malo.



SSTT

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
Q	Alemania	Sí	A014	-	-	-	Eficiencia	La verja trasera está defectuosa.
Q	-	Sí	021	-	-	-	Eficiencia	La ducha del jardín está rota.
Q	-	Sí	021	-	-	-	Eficiencia	Por favor arreglar la red de protección en las escaleras.
Q	-	Sí	021	-	-	-	Eficiencia	Piscina: 2 de 3 duchas están rotas.
Q	-	Sí	021	-	-	-	Eficiencia	La red de protección en las escaleras está rota.
Q	-	Sí	130	-	-	-	Eficiencia	Piscina: las duchas no funcionan.



Animación

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
S	Alemania	No	A107	-	-	-	Eficiencia	Poner música en vivo en lugar de ponerla de internet.



Snack Bar

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
F	-	-	-	-	-	-	Generales	Bien.



Piscina Exterior

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
Q	Alemania	Sí	A013	-	-	-	Inst. comunes	Demasiado fría.
Q	Suecia	No	011	-	-	-	Inst. comunes	Demasiado fría.
Q	Alemania	Sí	020	-	-	-	Inst. comunes	Agua un poco fría.
Q	-	Sí	021	-	-	-	Inst. comunes	La piscina es demasiado pequeña.
Q	Alemania	Sí	A003	-	-	-	Inst. comunes	Piscina fría.
Q	-	Sí	130	-	-	-	Inst. comunes	Agua demasiado fría.
F	-	-	-	-	-	-	Inst. comunes	Bien.
F	Reino Unido	No	134	-	-	-	At. Cliente	El/la socorrista es amable.
F	Alemania	No	-	-	-	-	Inst. comunes	Muy bonita.
F	Alemania	Sí	A013	-	-	-	Inst. comunes	Refrescante.
F	Alemania	No	A107	-	-	-	Inst. comunes	Genial.



Jardines

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
F	-	-	-	-	-	-	Inst. comunes	Bien.
F	Alemania	Sí	A014	-	-	-	Inst. comunes	Muy bonitos.
F	Alemania	No	A107	-	-	-	Inst. comunes	Muy bonitos.



Generales


Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
Q	-	Sí	-	-	-	-	Generales	Wellness Center: Desafortunadamente, sólo hasta las 20:00h. Mejor hasta las 22:00h.
Q	-	Sí	021	-	-	-	Generales	En general es ok, pero siendo un hotel 4* no es suficiente.
Q	-	Sí	130	-	-	-	At. Cliente	Si no tienes teléfono móvil no es posible realizar la reserva del masaje. Poco amable. No hay servicio.
Q	-	Sí	130	-	-	-	Generales	Opinión general entre bien y mediocre: hay gastos extra para la caja fuerte, albornoz, etc.
S	-	Sí	-	-	-	-	Generales	Wellness Center: Por favor, hasta las 22:00h.
S	-	Sí	-	-	-	-	Generales	Wellness Center: Por favor, hasta las 22:00h.
S	-	Sí	-	-	-	-	Generales	Wellness Center: Abrir el jacuzzi hasta las 22h, por favor.
S	Alemania	No	A107	-	-	-	Generales	Volvería / recomendaría sí, pero una que otra cosa tiene que mejorar.
F	Suecia	No	031	-	-	-	Generales	Todo en este hotel es perfecto. Me encanta este lugar.
F	Alemania	Sí	A102	-	-	-	Generales	Hotel recomendable.
F	Alemania	Sí	A102	-	-	-	Generales	Ubicación muy bonita.
F	Alemania	No	021	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	Sí	128	-	-	-	Generales	Muy bien. Volveremos encantados.
F	Alemania	Sí	007	-	-	-	Generales	Todo perfecto.
F	-	-	-	-	-	-	At. Cliente	El personal es excelente.
F	-	-	-	-	-	-	Generales	Es genial estar de vuelta.
F	Reino Unido	No	134	-	-	-	Generales	Nos encanta este hotel. Es por ello que siempre volvemos. Lo recomendaría al 100%.
F	Alemania	Sí	127	-	-	-	Generales	Bien.
F	Alemania	Sí	127	-	-	-	Generales	Bien. Un 9.
F	Alemania	-	-	-	-	-	Generales	Bien. Un 9.
F	Alemania	Sí	118	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Noruega	-	019	-	-	-	Generales	Una gran sonrisa / una alta puntuación en todo.
F	Alemania	Sí	123	-	-	-	At. Cliente	Muy amables.
F	Alemania	No	A001	-	-	-	Generales	Bien.
F	-	Sí	-	-	-	-	Generales	Venimos por recomendación y estamos muy satisfechos.
F	Noruega	-	023	-	-	-	Generales	Una gran sonrisa / máxima puntuación en todo.
F	Alemania	No	201	-	-	-	Generales	Muy bien. Volveremos con gusto.
F	Suecia	No	011	-	-	-	Generales	Hotel muy bonito.
F	Alemania	Sí	A003	-	-	-	Generales	Muy bonito.
F	Alemania	No	129	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	No	A201	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	No	A103	-	-	-	Generales	Siempre volveremos.



Generales

Q/F/S	País	1ª vez	Nº Hab.	Agencia	Régimen	Días estancia	Tipo	Observaciones
F	Alemania	No	A103	-	-	-	Generales	Simplemente muy bonito.
F	Alemania	No	A014	-	-	-	Generales	Bien.
F	Alemania	No	211	-	-	-	Generales	Bien.
F	Alemania	No	135	-	-	-	Generales	Fantástico.
F	Alemania	No	120	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	No	A010	-	-	-	Generales	La ubicación es muy bonita.
F	Alemania	No	128	-	-	-	Generales	Súper, de primera clase.
F	Alemania	No	128	-	-	-	Generales	Siempre volveremos.
F	Alemania	No	128	-	-	-	Generales	Como siempre; muy bonito.
F	Alemania	Sí	A102	-	-	-	Generales	Excepcionalmente bien.
F	Alemania	Sí	A102	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	Sí	005	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	No	A010	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	No	A010	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	Sí	118	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	Sí	017	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	No	A108	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	Sí	015	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	Alemania	No	-	-	-	-	Generales	Volvería absolutamente sí.
F	Alemania	Sí	A014	-	-	-	Generales	Volveremos encantados. Muy bonito.
F	Alemania	No	010	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	-	Sí	021	-	-	-	Generales	Muy bien.
F	-	Sí	021	-	-	-	At. Cliente	El servicio es genial.
F	Alemania	Sí	A003	-	-	-	Generales	Vacaciones muy, muy bonitas.
F	Alemania	No	A103	-	-	-	Generales	Música perfecta.
F	Alemania	No	A103	-	-	-	At. Cliente	Relaciones públicas perfecto.
F	Alemania	No	A103	-	-	-	Generales	Todo muy bien, como siempre.
F	Alemania	No	A103	-	-	-	Generales	Volvería una y otra vez encantado.
F	Alemania	Sí	A006	-	-	-	Eficiencia	Muy buen masaje.
F	Alemania	Sí	A006	-	-	-	Generales	Todo está súper bien.
F	Alemania	Sí	A013	-	-	-	Eficiencia	Muy buen masaje.
F	Alemania	Sí	A013	-	-	-	Generales	Hotel muy bonito con ambiente familiar.
F	Alemania	No	135	-	-	-	Generales	Genial.
F	Alemania	No	135	-	-	-	Generales	Ya lo he recomendado. Ya han reservado 4 clientes y familias.
F	Alemania	No	120	-	-	-	Generales	Genial. Siempre es todo un placer.
F	Alemania	No	A107	-	-	-	Generales	Ambiente bonito y relajante.
F	Alemania	No	A107	-	-	-	Generales	Volvería / recomendaría.
F	Alemania	No	A107	-	-	-	Generales	Bien.
F	Alemania	No	103	-	-	-	Generales	Un 10+ con estrellita.
F	Alemania	No	104	-	-	-	Generales	Es un establecimiento muy bonito.
F	Alemania	Sí	33	-	-	-	Generales	Bien.
C	Alemania	No	A107	-	-	-	Generales	Lo recomendaría si la cena fuera mejor.

8. Preguntas que no cubren expectativas

 Respuesta Regular				
Depto.	Pregunta	Hab.	Agencia	Régimen
Animación	Eficiencia	A013	-	-
Animación	At. Cliente	A013	-	-
Animación	Eficiencia	129	-	-
Piscina Exterior	Inst. comunes	021	-	-
Habitación	Equipamiento	021	-	-
Animación	Eficiencia	129	-	-

 Respuesta Mal				
Depto.	Pregunta	Hab.	Agencia	Régimen
Animación	At. Cliente	A001	-	-
Inst. comunes	Inst. comunes	-	-	-
Inst. comunes	Inst. comunes	-	-	-
Recepción	At. Cliente	130	-	-
Recepción	Eficiencia	130	-	-
Animación	Eficiencia	A107	-	-
Cocina	Producto A&B	A107	-	-
Cocina	Producto A&B	011	-	-

9. Metodología

Escala de respuesta

Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
100	80	60	40	20

Ponderaciones apartados y dimensiones

	Instalaciones	33 %	Inst. comunes	50 %		
			Habitación	50 %	Confort	50 %
					Equipamiento	50 %
	Servicio	34 %	At. Cliente	50 %		
			Eficiencia	50 %		
	Producto A&B	33 %				

Bar Salón

Servicio	100 %	At. Cliente	50 %
		Eficiencia	50 %

Recepción

Servicio	100 %	At. Cliente	50 %
		Eficiencia	50 %

Pisos

Servicio	100 %	At. Cliente	50 %
		Eficiencia	50 %

Restaurante

Servicio	100 %	At. Cliente	50 %
		Eficiencia	50 %

Cocina

Servicio	50 %	At. Cliente	100 %
Producto A&B	50 %		

SSTT

Servicio	100 %	At. Cliente	50 %
		Eficiencia	50 %

Animación

Servicio	100 %	At. Cliente	50 %
		Eficiencia	50 %

Snack Bar

Servicio	50 %	At. Cliente	50 %
		Eficiencia	50 %
Producto A&B	50 %		

Piscina Exterior

Instalaciones	100 %	Inst. comunes	100 %
---------------	-------	---------------	-------

Jardines

Instalaciones	100 %	Inst. comunes	100 %
---------------	-------	---------------	-------