Policy för hantering av klagomål från besökare - Destination Järvsö

Gästens upplevelse av sin vistelse i Järvsö är väldigt viktig för destinationen och dess aktörer. Att gästen är nöjd, upplever sin vistelse värdefull och minnesskapande är av yttersta vikt. Det ökar gästens vilja att dela vidare sin upplevelse till personer i dess sociala krets. Destination Järvsös marknadsföringsstrategi bygger på den nöjda gästens upplevelse, lojalitet och önskan om att återbesöka destinationen.

Både aktörens och gästens åsikt och konstruktiva kritik tas på största allvar. Att hantera klagomålsärenden som kommer till destinationsbolagets kännedom skyndsamt, professionellt och rättvist är av största vikt, vare sig de gäller destinationsbolagets eller andra aktörers verksamhet.

Destination Järvsös policy för hantering av klagomål:

- Klagomål kan inlämnas skriftligen, via chat, telefon eller fysiskt på plats i destinationsbolagets gästservice under dess öppettider.
- Dokumentation upprättas av det inkomna ärendet och berörd part blir vidareinformerad för eventuella åtgärder i första hand via mail och telefon.
- Kompensationsstandard och rutin finns för hantering av kompensationsärenden.
- Kontinuerlig dialog förs med gästen eller aktören under hela processen om det önskas.
- Vid eventuell tvist hänvisas gäst till Allmänna reklamationsnämnden https://arn.se.

EarthCheck
SILVER CERTIFIED
2021

Författare: Anna-Lena Wallin, Destination Järvsö AB
2023-11-07
Version 3