

จดหมายชี้แจง

เรียน คุณ Zalvir เจ้าของกระทู้หมายเลข 35038730 และสมาชิก Pantip.com ทุกท่าน

ดิฉัน ปัทมา ศรีแสง ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ในฐานะที่เป็นผู้อยู่ในเหตุการณ์ ขออนุญาตชี้แจงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังนี้

กรณีการออกไปเสิร์ฟ และ ใบกำกับภาษี

ทางโรงแรมขอภัย ที่ไม่สามารถออกไปเสิร์ฟ และใบกำกับภาษีให้ท่าน ได้ เนื่องจากกรณีนี้ท่านได้จองห้องพัก และชำระเงินกับบริษัท Agoda หากท่านสำรองห้องพักผ่านช่องทางใดๆ ก็ตามและชำระเงินกับโรงแรมโดยตรง ทางโรงแรมสามารถออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบกำกับภาษีให้ท่านได้

กรณีพนักงานให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง

สำหรับกรณีที่พนักงานให้ข้อมูลแก่ท่านไม่ถูกต้อง ทางโรงแรมขอภัย และพร้อมที่จะนำกรณีนี้ไปสอบสวนและปรับปรุงพัฒนาการให้ข้อมูลตลอดจนการบริการให้ดียิ่งขึ้น

กรณีเกี่ยวกับ General Manager (GM)

ตามที่ท่านระบุในหัวข้อระบุว่า GM ได้เรียกให้พนักงานรักษาความปลอดภัยเชิญท่านออกจากโรงแรม ดิฉันขออนุญาตชี้แจงว่าไม่เป็นความจริง

สาเหตุที่ GM เดินเข้ามาเพื่อสอบถามและไต่ถามสถานการณ์ เนื่องจากได้ยินเสียงดังบริเวณเคาน์เตอร์แคชเชียร์ ขณะนั้นตัวดิฉันเองอยู่ที่เคาน์เตอร์เช็คเอาท์อีกด้านหนึ่งของบริเวณล็อบบี้ก็สามารถได้ยินเสียงนั้นเช่นเดียวกันจึงเข้าไปสังเกตการณ์ในบริเวณใกล้เคียง และพบว่า GM ได้เข้าไปพูดคุยและพยายามขอให้ท่านลดเสียงลง เพื่อจะได้สื่อสารกันอย่างเข้าใจ และไม่เป็นการรบกวนลูกค้าท่านอื่น พร้อมทั้งพยายามสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นกับท่าน แต่ท่านปฏิเสธที่จะให้ข้อมูลหรือความร่วมมือใดๆ ทาง GM จึงขอให้ดิฉันซึ่งเป็นผู้จัดการฝ่ายต้อนรับเข้าไปคุยกับท่านแทน

ดิฉันจึงได้เข้าไป อธิบายเหตุผลที่ไม่สามารถออกไปเสิร์ฟและใบกำกับภาษีได้ ซึ่งในขณะนั้นท่านก็รับทราบโดยดี และขณะที่ท่านเตรียมตัวเดินทางกลับ GM ก็ยังได้เข้าไปพูดคุยกับท่านอีกครั้ง ดิฉันได้เห็นท่านและ GM จับมือและกล่าวลากันโดยดี ซึ่งภาพเหตุการณ์ดังกล่าวปรากฏในกล้องวงจรปิดของโรงแรม และ GM ได้ชี้แจงว่าท่านได้ขอโทษและขอบคุณในการให้บริการของทางโรงแรม

หลังจากนั้นในวันถัดมาก่อนที่จะทราบว่ามีการเกิดขึ้น ตัวดิฉันเองในฐานะตัวแทนของรอยัล คลิฟ โฮเต็ล กรุ๊ป ได้ติดต่อไปชี้แจงข้อมูลเรื่องการออกไปเสิร์ฟรับเงินและขอโทษท่านอีกครั้งสำหรับการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด

ท้ายที่สุดนี้ ดิฉันขอเป็นตัวแทนของ รอยัล คลิฟ โฮเต็ล กรุ๊ป ยืนยันว่าเรามีนโยบายในการให้บริการทุกท่านด้วยความสุภาพเรียบร้อย ให้เกียรติแขกทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกลูกค้าชาวไทยหรือชาวต่างชาติ และไม่มี การเชิญแขกออกจากโรงแรมโดยปราศจากเหตุอันควรอย่างแน่นอน

ด้วยความเคารพอย่างสูง

ปัทมา ศรีแสง

ผู้จัดการแผนกต้อนรับ

รอยัล คลิฟ โฮเต็ล กรุ๊ป