

Webcare in België en Canada

Crisisresponsstrategieën en *human presence* in reacties van hotels op klachten

Eindwerkstuk

Cursuscode: CIV13002

Desirée Jungschläger

5504880

Begeleidster: Dr. Y. Linders

2^o beoordelaar: Gerda Blee

Datum: 25-1-2016

2016-2017, blok 2

BA Communicatie- en Informatiewetenschappen

Universiteit Utrecht

Aantal woorden: 5857

Abstract

Sinds de komst van Web 2.0 maken reizigers steeds meer gebruik van *electronic word of mouth* om hun positieve en negatieve ervaringen met anderen te delen. Door online media kunnen klachten snel over het internet worden verspreid, waardoor een groot publiek kan worden bereikt. Een klacht kan problematisch zijn voor een bedrijf wat bedrijven ertoe aanzet webcare toe te passen. Webcare kan de negatieve invloed van online klachten beperken of tot een positief einde laten komen. Hierbij kunnen verschillende crisiscommunicatie en *human presence* strategieën worden toegepast. In dit onderzoek is onderzocht hoe de reacties op klachten van Belgische en Canadese hotels van elkaar verschillen, omdat Hofstede (1984) aangeeft dat de landen erg van elkaar verschillen qua culturele dimensies *power-distance*, *uncertainty avoidance* en *long term orientation*. Uit de resultaten is gebleken dat Belgische en Canadese hotels niet veel van elkaar verschillen wat betreft *human presence*. Wel is gebleken dat Belgische hotels vaker een aanvallende houding naar hun gasten aannemen en de klachten van hun klanten minimaliseren, terwijl de Canadese hotels sneller geneigd zijn hun excuses aan te bieden en aangeven de gast nog een keer te willen verwelkomen.

Inhoud

Inleiding	4
Theoretisch kader	5
eWOM	5
Webcare	6
Cultuur	7
België en Canada	9
Methode.....	10
Selectie corpus	11
Corpus.....	12
Response strategieën.....	12
<i>Human presence</i>	15
Procedure	16
Resultaten	17
Responsestrategieën.....	17
<i>Human presence</i>	19
Conclusie	20
Discussie.....	21
Literatuurlijst.....	23
Bijlagen	26
Bijlage 1: Analysetabel.....	26
Bijlage 2: Markering van de strategieën.....	79
Bijlage 3: Aan-/ afwezigheid van de strategieën	80

Inleiding

Het internet krijgt een steeds grotere invloed op bedrijven en organisaties. Waar bedrijven het internet voorheen vooral gebruikten voor het promoten van de organisatie, moet het nu steeds meer gebruikt worden voor contact met de klant (Fournier & Avery, 2011, p.194). Volgens Fournier en Avery (2011) hebben klanten door de opkomst van het Web 2.0 steeds meer de mogelijkheid gekregen zelf content te creëren, wat er uiteindelijk toe heeft geleid dat klanten op zoek gingen naar een plaats om feedback of klachten achter te laten (p. 194).

Het plaatsen van opmerkingen over bedrijven op het internet wordt ook wel *electronic word of mouth* genoemd (eWOM) (Willemsen, Neijens & Bronner, 2015, p. 55). Deze opmerkingen kunnen een positieve en negatieve vorm aannemen. Als men op het internet op een positieve manier over een bedrijf spreekt, wordt dit *positive word of mouth* genoemd (pWOM) (p. 55). Als deze opmerkingen in de vorm van een klacht worden geplaatst wordt dit *negative word of mouth* (nWOM) genoemd (p. 55). Wanneer een negatieve review over een bedrijf wordt geplaatst kan dit tot een groot probleem uitgroeien voor de organisatie. Door online media kunnen klachten zich snel verspreiden over het internet, waardoor een groot publiek kan worden bereikt. Iedereen met toegang tot het internet kan deze berichten immers lezen. De verspreiding van klachten kan ervoor zorgen dat (potentiële) klanten besluiten het hotel niet te bezoeken. Daarbij kan een klacht uitgroeien tot een crisis wat ertoe kan leiden dat de reputatie van een bedrijf geschaad wordt (Huibers & Verhoeven, 2014, p. 165).

Webcare kan de negatieve invloed van online klachten beperken of tot een positief einde laten komen (Willemsen, Neijens & Bronner, 2015, pp. 57-58). Als webcare problemen naar tevredenheid van de klant oplost, kan een organisatie aan zowel klanten als potentiële consumenten laten zien dat ze rekening houden met de behoeften en verlangens van consumenten wat gunstig is voor de reputatie van het bedrijf (pp. 57-58). Dit proberen bedrijven te bereiken door bepaalde strategieën toe te passen (Huibers & Verhoeven, 2014, p. 168). Deze strategieën lopen uiteen van het nemen van heel weinig verantwoordelijkheid naar het nemen van veel verantwoordelijkheid (Coombs & Holladay, 2002, p. 170-172). Coombs en Holladay (2002) geven aan dat een hotel veel weinig verantwoordelijkheid neemt bij het doen van een aanval op de klant en bij het aanbieden van de excuses veel verantwoordelijkheid neemt.

Hoeveel verantwoordelijkheid een bedrijf neemt, is in een reactie op een klacht afhankelijk van de cultuur. Spencer-Oatey en Franklin (2009) geven in hun boek immers aan dat iedereen bij een interactie bepaalde culturele verwachtingen heeft en deze onbewust tot uiting laat

komen (p. 111). Tripadvisor.com is een voorbeeld van een onlinenetwerk waarop klanten hun ervaringen met hotels, restaurants en organisaties kunnen delen. Tripadvisor is het grootste onlinenetwerk voor reizigers (O'Connor, 2010, p. 755). Tripadvisor biedt reizigers de mogelijkheid een review te schrijven over hun ervaringen met het bezochte hotel. Daarnaast geeft Tripadvisor bedrijven de mogelijkheid te reageren op reviews van hun klanten, waardoor zij de kans krijgen de klacht tot een positief einde te brengen.

In dit onderzoek zullen de reacties van hotels op klachten van hun klanten worden geanalyseerd. Hierbij zullen twee landen met elkaar worden vergeleken: België en Canada. Hierbij zal de focus liggen op de strategieën die in deze landen gebruikt wordt. Dit wordt gedaan aan de hand van verschillende crisisresponsstrategieën die worden beschreven in Coombs en Holladay (2002). Hier kan nog een extra strategie aan worden toegevoegd. Park en Lee (2013) beschrijven een strategie die te maken heeft met het persoonlijker maken van een reactie. Wanneer een reactie persoonlijker is, ervaren lezers de reactie als aangamer.

Theoretisch kader

eWOM

Bij *word of mouth* (WOM) wordt informatie door middel van verbale communicatie aan een ander overgedragen (Gruen & Czaplewski, 2006, p.449). Wanneer dit via het internet gebeurt, wordt dit *electronic word of mouth* genoemd (eWOM) (p. 449). Uit een onderzoek van Bickart en Schindler (2001) is gebleken dat lezers informatie over een product of dienst op het internet geloofwaardiger en relevanter vinden overkomen wanneer deze is geplaatst op een online forum dan wanneer dit door een marketeer op zijn website is geplaatst.

Gruen et al. (2006) laten zien dat eWOM een grote impact heeft op de beslissingen die consumenten nemen. WOM en eWOM blijken zelfs een grotere invloed te hebben op het koopgedrag van consumenten dan andere marketingkanalen (p. 449). Fournier en Avery (2011) stellen dat consumenten veel waarde hechten aan eWOM (p. 194). Met de komst van het Web 2.0 komt het steeds vaker voor dat klanten hun ervaringen met bijvoorbeeld een hotel op het internet delen (p. 194). Daarbij kan men met eWOM een enorm publiek bereiken. Voordat eWOM bestond was het alleen mogelijk privé een klacht aan een hotel of ander bedrijf door te geven en wisten alleen de mensen in de directe omgeving van de klager van het probleem met het hotel af (Huibers & Verhoeven, 2014, p. 165). Nu kunnen deze klachten, opmerkingen of vragen in het openbaar worden gesteld, waardoor honderden of zelfs duizenden anderen negatieve reviews kunnen lezen (p. 165). Online klachten kunnen grote

negatieve gevolgen hebben voor bedrijven, omdat klanten en potentiële klanten door de negatieve reacties kunnen besluiten geen gebruik meer te maken van de diensten van het bedrijf (Huibers & Verhoeven, 2014).

Vooraf binnen de reiscommunity zijn online reviews van belang (Yoo & Gretzel, 2008). Dit komt doordat mensen bij het boeken van een reis een ervaring kopen (p. 285). Volgens Yoo en Gretzel (2008) proberen reizigers zich door middel van reviews voor te stellen hoe de ervaring voor hen zal zijn (p. 285-286). Veel reizigers maken hiervoor gebruik van het reizigersplatform Tripadvisor. Tripadvisor is de grootste online reiscommunity (Tripadvisor, 2016). De website richt zich specifiek op reis-gerelateerde zaken, zoals hotels, activiteiten en restaurants (Jeacle & Carter, 2011). Gebruikers van de website kunnen hun ervaringen met bijvoorbeeld de bezochte hotels in de vorm van een review op de pagina van het hotel plaatsen. Volgens Tripadvisor (2016) kunnen gebruikers zich dankzij de miljoenen reviews beter inlezen en zo reserveringen maken voor diensten die het best bij hen passen.

Webcare

Zoals eerder al is vermeld kunnen online klachten door duizenden mensen gezien worden (Huibers & Verhoeven, 2014, p. 165). Hierdoor kunnen klachten uitgroeien tot een crisis voor een bedrijf (Van Zoonen & Van der Meer, 2015). Om deze reden is het belangrijk dat een bedrijf blijft communiceren na een klacht (Borremans, 2010). Dit kan bereikt worden door het gebruik van webcare. Huibers en Verhoeven (2014) noemen webcare een vorm van probleemmanagement waarbij een organisatie door middel van online media reageert op de klachten, opmerkingen en vragen van klanten (p. 166).

Vaak worden crisisresponsstrategieën gebruikt binnen de webcare. Crisisresponsstrategieën zijn echter ontwikkeld voor crisiscommunicatie en niet voor webcare. Bij crisiscommunicatie wordt informatie verzameld en verspreid die de reputatieschade voor het bedrijf beperkt (Coombs & Holladay, 2002). Bij webcare wordt gereageerd op de opmerking van één persoon (Van Noort & Willemsen, 2012). Echter, anderen kunnen deze opmerking en de reactie erop ook lezen (p. 131). Van Zoonen en Van der Meer (2015) hebben aangetoond dat crisisresponsstrategieën ook binnen webcare gebruikt kunnen worden en gebruikt worden. Coombs en Holladay (2002) geven een overzicht van Coombs uit 1999 weer van acht crisisresponsstrategieën die gebruikt kunnen worden bij crisiscommunicatie. Deze acht strategieën zullen in dit onderzoek centraal staan.

Voorheen hadden webcareteams vaak de mogelijkheid een klacht door middel van e-mails af te handelen, maar deze teams moeten problemen steeds vaker publiekelijk afhandelen (p. 166). Volgens Houston et al. (2014) leidt webcare ertoe dat de manier waarop een (potentiële) klant het bedrijf ziet verandert. Ook kan het de reputatie van het bedrijf herstellen (Houston et al., 2014). Hierbij moet men er rekening mee houden dat online communicatie met klagende klanten een andere conversatiestijl nodig heeft dan offline communicatie (Taylor & Perry, 2005). Zo kunnen organisaties gebruik maken van verschillende strategieën om hun reputatie te beschermen (Huibers & Verhoeven, 2014). De bedrijven kunnen bijvoorbeeld hun klanten informeren, excuses aanbieden, compensaties aanbieden of zichzelf rechtvaardigen.

Wanneer de keuze van een bedrijf op dezelfde crisisresponsstrategie valt, zijn er verschillende conversatiestijlen mogelijk. Zo kan *human voice* gebruikt worden binnen webcare (Park & Lee, 2013). *Human voice* is een manier van communiceren waardoor klanten het idee krijgen dat ze tegen een persoon spreken in plaats van een bedrijf (Park & Lee, 2013, p. 265). Bij het gebruik van *human voice* probeert men een conversatiestijl aan te nemen die natuurlijk en betrokken overkomt. Men probeert dit te bereiken door in te spelen op het feit dat de mens sociaal is (p. 266). Door het delen van gedachten en emoties proberen bedrijven in te spelen op het sociale aspect van de mens (Biocca et al., 2003, p. 4). Op deze wijze wordt geprobeerd een band te creëren met de consument (Park & Lee, 2013, p. 265). Park en Lee (2013) geven ook aan dat het gebruik van *human voice* een grote bijdrage levert aan de vorming van een positieve attitude van de klant. *Human voice* kan versterkt worden door gebruik van *human presence* (Park & Lee, 2013). Bij *human presence* maakt men ook veel gebruik van cues die benadrukken dat de reactie van een bedrijf door een persoon is geschreven en niet door een bedrijf (p. 266). Bij *human presence* wordt dit echter gedaan door het benoemen van de voornaam of volledige naam van zowel de klager als de naam van de reageerder (p. 266-269).

Cultuur

Cultuur is onlosmakelijk verbonden aan communicatie (Shadid, 2002, p. 2). Cultuur verandert de manier waarop men communiceert, maar cultuur wordt ook door onze communicatie met anderen aangepast (p. 2). Het onderzoek van Taylor (2000) laat de rol van cultuur zien bij het reageren op een crisis. Taylor (2000) laat aan de hand van het Coca-cola schandaal uit 1999 zien dat in verschillende landen anders wordt gereageerd op een crisis. Bij het Coca-cola schandaal werd naar buiten gebracht dat Belgische kinderen ziek waren geworden na het drinken van Coca-cola (Taylor, 2000). Inwoners van verschillende Europese landen bleken

anders de reageren op deze informatie. Zo nam de Belgische bevolking veel hardere maatregelen dan andere Europese landen, zoals Noorwegen (pp. 289-291). Taylor (2000) vermeldde dat zelfs nadat Coca-cola een statement naar buiten bracht waarin zij benadrukten dat hun producten niet gevaarlijk zijn en excuses aanbood de Belgen stopten met het kopen van Coca-Cola en andere gerelateerde producten (pp. 285-288). In andere landen, zoals Noorwegen, zijn de inwoners meer vergevingsgezind en werden de excuses van het bedrijf geaccepteerd (pp. 288- 289). Taylor (2000) concludeert uiteindelijk dat cultuurverschillen invloed hebben op hoe het publiek reageert op organisatorische crises en berichten vanuit het bedrijf (p. 291). Het lijkt dus belangrijk te zijn rekening te houden met cultuur wanneer wordt gereageerd op een crisis. Omdat crisiscommunicatie veel overeenkomsten vertoont met webcare zou cultuur ook een grote rol kunnen spelen bij het behandelen van klachten van klanten. Om deze reden is het interessant om de webcare van hotels van verschillende culturen met elkaar te vergelijken.

De verschillende reacties van landen worden door Taylor (2000) verklaard aan de hand van de culturele dimensies van Hofstede (1984). Hofstede stelde in 1984 vier dimensies van cultuur vast die belangrijk zijn binnen cultuur en communicatie van bedrijven: *power distance*, *uncertainty avoidance*, *masculinity-femininity* en *individualism-collectivism* (Hofstede, 1984, p. 419). Hier voegde hij later de clusters *indulgence-restraint* en *long-term-short-term orientation* aan toe (Hofstede, n.d.a). Velen zijn onder de indruk dat de dimensies van Hofstede niet meer bruikbaar zijn. Echter, Taylor (2000) laat zien dat de culturele dimensies van Hofstede nog steeds relevant zijn binnen onderzoek. België is een land dat hoog scoort qua *uncertainty avoidance* en *power distance* (Hofstede, n.d.b). Dit blijkt ook uit de manier waarop zij reageren op een crisis, want zodra bleek dat kinderen ziek werden van Coca-Cola stopte een groot deel van de bevolking met het kopen van niet alleen cola, maar ook andere Coca-Cola producten (Taylor, 2000, pp. 285- 288). Hieruit blijkt dat de inwoners geen vertrouwen meer hadden in Coca-cola. De bevolking nam het zekere voor het onzekere en besloot geen Coca-Cola producten meer te kopen. Dit laat zien dat de dimensies van Hofstede dus nog steeds bruikbaar zijn om een indicatie te geven van hoe mensen uit verschillende culturen kunnen reageren op risico en klachten (Taylor, 2000, p. 279).

België en Canada

In dit onderzoek zullen reacties van hotels op klachten van klanten op Tripadvisor worden geanalyseerd. Hierbij worden de reacties van Belgische hotels vergeleken met de reacties van Canadese hotels. Deze keuze is gemaakt, omdat Hofstede in Figuur 1 laat zien dat Canada en België erg van elkaar verschillen qua *power distance*, *uncertainty avoidance* en *long term orientation*.

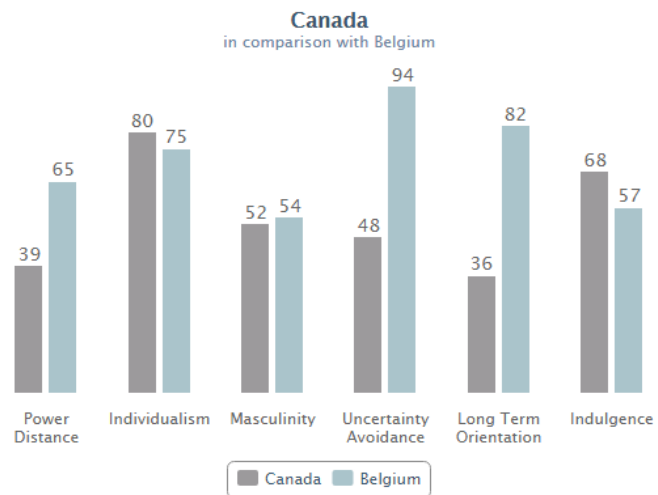
De Belgische cultuur wordt door Taylor (2000, p. 286)

omschreven als een cultuur met veel angst voor het onverwachte, wat Hofstede (1984) *uncertainty avoidance* noemt. Dit houdt in dat in België veel gestreefd wordt naar veiligheid en veel gebruik wordt gemaakt van regels (p. 286).

Ook scoort België hoog op de dimensie *long term orientation*.

Hierbij geeft Hofstede (n.d.a) aan dat een land met een hoge *long term orientation* score veel aandacht besteedt aan de voorbereiding op de toekomst en op deze manier het onzekere proberen te vermijden. Tot slot vermeldt Taylor (2000) dat men in België weinig vertrouwen heeft in personen met veel macht (p. 287). Echter, Taylor (2000) vermeldt dat ondanks dat Belgen weinig vertrouwen hebben in personen met veel macht, er veel sprake is van machtsverschillen en deze worden geaccepteerd. Dit wordt door Hofstede (1984) *power distance* genoemd (p. 419).

Het is mogelijk dat de verschillen op deze dimensies terug te zien zijn in de reacties op klachten. Laufer en Coombs (2006) stellen dat er bij landen met een hoge *uncertainty avoidance* score vanuit kan worden gegaan dat klanten vaak geloven dat bedrijven verantwoordelijk zijn voor de ontstane problemen (p. 384). Bedrijven in hoge *uncertainty avoidance* landen kunnen hierdoor sneller geneigd zijn hun fouten te erkennen en volledige excuses aan te bieden. Dit zou bij België verwacht kunnen worden, omdat België erg hoog scoort qua *uncertainty avoidance*.



Figuur 1. De aanwezigheid van de culturele dimensies van Canada in vergelijking met België (Hofstede, n.d.b)

In landen die laag scoren op het gebied van *power distance* worden kleine verschillen in macht normaal gevonden, waardoor meer wordt geïmproviseerd binnen communicatie en berichten een informelere vorm aannemen (Eylon & Au, 1999, p. 376). Doordat berichten van landen met een lage *power distance* score vaak informeler zijn, zou het kunnen dat in Canada meer gebruik wordt gemaakt van de naam van de klager in de reacties op klachten in plaats van het gebruiken van een aanhef als ‘Beste gast’.

Tot slot blijken landen met een hoge *long term orientation* score veel waarde te hechten aan de toekomst wat ertoe leidt dat zij veel plannen (Bearden et al., 2006, p. 457). Om deze reden kan in de Belgische reacties verwacht worden dat er veel wordt gevraagd naar de toekomst.

Uit figuur 1 blijkt dus dat België hoog scoort op de dimensies *power distance*, *uncertainty avoidance* en *long term orientation*, terwijl Canada vrij laag scoort op deze dimensies. België en Canada vertonen grote verschillen qua deze drie dimensies en daarom is het aannemelijk dat de twee culturen binnen de webcare anders reageren op klachten van klanten en andere response strategieën zullen toepassen. De vraag ‘Hoe verschillen de reacties van Canadese en Belgische hotels op klachten van klanten in webcarestrategieën en *human presence*?’ zal om deze reden in dit onderzoek centraal staan. Bij deze vraag kan worden verwacht dat in Belgische reacties sneller de excuses worden aangeboden en meer naar de toekomst wordt gevraagd. Bij de Canadese reacties kan worden verwacht de naam van de klant meer wordt benoemd in de reacties.

Deze hoofdvraag zal worden beantwoord aan de hand van een contrastieve analyse waarbij de response strategieën en *human presence* van de landen tegenover elkaar zullen worden gezet. Dit onderzoek zal kennis opleveren over hoe webcarecommunicatie in België en Canada verloopt. Het onderzoek zal aantonen welke response strategieën gebruikelijk zijn in België en Canada en hoe deze van elkaar verschillen. Daarbij zal dit onderzoek laten zien in welke mate de reacties op klachten van klanten gepersonaliseerd worden en of hier sprake is van een cultureel verschil.

Methode

Om een goed beeld te krijgen van hoe Canadese en Belgische hotels reageren op de klachten van hun klanten, is gebruikgemaakt van een contrastieve analyse. Bij een contrastieve analyse wordt geprobeerd verschillen te ontdekken tussen culturen op taalkundig en cultureel gebied (Clyne in Ten Thije & Maier, 2012). Uiteindelijk is het doel van deze contrastieve analyse het

onderzoeken of reacties op klachten van Belgische en Canadese hotels verschillen qua responsestrategieën.

Bij deze contrastieve analyse zal gebruik worden gemaakt van de indeling van strategieën van crisiscommunicatie van Coombs (1999), zoals beschreven door Coombs en Holladay (2002). Zij beschrijven een aantal responses die bedrijven kunnen hebben bij het reageren op problemen van klanten. Bovendien zal de *human presence* van de reacties van hotels worden geanalyseerd. Dit wordt gedaan aan de hand van theorieën van Park en Lee (2013). De strategieën van Coombs (1999) uit Coombs en Holladay (2002) en *human presence* van Park en Lee (2013) zullen beschreven worden. Hieraan voorafgaand zal worden beschreven hoe het corpus van dit onderzoek is samengesteld.

Selectie corpus

Het corpus van dit onderzoek bestaat uit reacties van hotelmedewerkers op klachten van hun klanten (bijlage 1). De geanalyseerde reviews zijn voorafgaand aan de analyse geselecteerd aan de hand van criteria. Deze criteria hadden betrekking op de locatie van het hotel, de hoeveelheid sterren van het hotel, het aantal reviews over het hotel, de taal van de klacht en de taal van de reactie van het hotel op de klacht.

Alle reacties op klachten zijn verzameld op Tripadvisor.com. De reacties moesten afkomstig zijn van hotels gelegen in Canada en Vlaanderen (België). Zowel voor Canada als België is gekozen voor een selectie van hotels gelegen in populaire toeristische bestemmingen, omdat daar voldoende hotelaanbod is. Door middel van de zoekbalk werden hotels in de desbetreffende stad getoond. De zoekopdracht is vervolgens specifieker gemaakt door gebruik te maken van de optie om alleen hotels te tonen met een bepaald aantal sterren. Er is besloten geen hotels met één of vijf sterren te selecteren, omdat er bij deze hotels mogelijk een te groot verschil zit in de ernst van de klacht. In dit onderzoek zijn dus alleen hotels met twee tot en met vier sterren weergegeven.

Bij het selecteren van de hotels was het van belang dat deze hotels op klachten van klanten reageerden. Bij het zoeken van geschikte hotels bleek dat hotels met veel reviews vaker reageerden op de berichten van hun klanten. Om deze reden is besloten alleen de hotels met meer dan 100 reviews aan te klikken. Pas nadat bleek dat de aangeklikte hotels reacties gaven op de klachten van hun klanten werden de hotels geselecteerd.

Klachten kunnen op Tripadvisor makkelijk gevonden worden, omdat de site de mogelijkheid geeft te selecteren welk soort reviews weergegeven worden. Tripadvisor hanteert een

bolletjessysteem dat aangeeft in welke mate een hotel gewaardeerd wordt. Hoe meer bolletjes een review heeft, hoe positiever de review. Hieraan zat een maximum van vijf bolletjes. Deze bolletjes zijn op de site vertaald naar terrible, poor, average, very good en excellent. In dit onderzoek werden enkel de vreselijke en matige reviews weergegeven, omdat positieve reviews wel klachten kunnen bevatten, maar in totaal geen klacht zijn. Daarbij werden in België enkel Nederlandstalige reacties op klachten van hotels in Vlaanderen geanalyseerd en in Canada alleen de Engelstalige reviews in het Engelssprekende deel van het land. Hier is voor gekozen om de kans te verkleinen dat de reacties van hotels worden beïnvloed door het feit dat de reageerder niet zijn moedertaal spreekt. Van ieder hotel werden de eerste twee klachten met reactie geselecteerd voor dit onderzoek.

Corpus

Het corpus van dit onderzoek bestond uit 80 reacties van hotelmedewerkers op klachten. Hiervan waren 40 reacties geschreven door Canadese hotelmedewerkers en 40 reacties geschreven door Belgische medewerkers. Alle reacties van hotelmedewerkers op klachten werden op Tripadvisor verzameld.

De Canadese reacties zijn afkomstig van 31 verschillende hotels in Toronto, Calgary, Ottawa, Vancouver. De Belgische reacties zijn afkomstig van 26 hotels in Vlaanderen geselecteerd: Brugge, Antwerpen, Leuven, Genk, Gent, Sint-Niklaas en Roeselare. In totaal zijn dus 57 verschillende hotels, gelegen in elf verschillende steden uitgekozen.

Om een zo algemeen mogelijk beeld te krijgen van hoe hotelmedewerkers reageren zijn vier-, drie- en tweesterrenhotels geselecteerd. Er is geprobeerd de verhoudingen tussen het aantal sterren van de hotels zo veel mogelijk in verhouding te houden. Uiteindelijk zijn in Vlaanderen zestien viersterrenhotels, vijftien driesterrenhotels en negen tweesterrenhotels geselecteerd. In Canada zijn dertien reacties van viersterrenhotels, twaalf reacties van driesterrenhotels en vijftien tweesterrenhotels geselecteerd. De Belgische hotels reageerden in gemiddeld 114 woorden op klachten van klanten. Canadese hotels deden dit in gemiddeld 110 woorden.

Response strategieën

In dit onderzoek zijn reacties van bedrijven op klachten van klanten geanalyseerd. Deze reacties zijn aan de hand van het schema van Coombs (1999), zoals beschreven door Coombs en Holladay (2002) geanalyseerd. Coombs (1999) beschrijft acht manieren waarop een bedrijf op klachten kan reageren (Coombs (1999) in Coombs & Holladay, 2002, pp. 169-171):

- a. Een aanval op de klant doen
- b. Datgene waarover wordt geklaagd ontkennen
- c. Een excuus bedenken waardoor de verantwoordelijkheid van het bedrijf wordt geminimaliseerd.
- d. Een slachtofferrol aannemen door duidelijk te maken dat het bedrijf ook slachtoffer is van het probleem.
- e. De medewerker minimaliseert de opgelopen schade.
- f. De klant herinneren aan al het goede voorgaande werk dat het bedrijf heeft geleverd.
- g. Correctieve maatregelen nemen, zodat het probleem niet meer voor zal komen.
- h. De verantwoordelijkheid nemen voor het probleem en de excuses aan de klant aanbieden. Hierbij kan het bedrijf ook om vergeving vragen.

Binnen webcare is het lastig punt b en e van elkaar te onderscheiden, omdat het bij crisiscommunicatie – waar deze indeling voor is ontwikkeld – vaak over grote problemen gaat, terwijl het bij webcare vaak om kleine, persoonlijke problemen draait. Om deze reden is ervoor gekozen deze responses als één categorie te beschouwen; (b) minimalisatie of ontkenning van het probleem. Daarnaast is uit een verkenning van een kleiner corpus gebleken dat veel bedrijven hun excuses aanbieden, maar geen verantwoordelijkheid nemen voor de problemen van hun gasten. Om deze reden is de strategie excuses aanbieden toegevoegd.

De strategieën die hotels gebruiken bij het reageren op de klachten van hun klanten zijn in dit onderzoek door middel van kleuren weergegeven. Bij de analyse van de reacties zijn alle zinnen waarin gebruik wordt gemaakt van één of meerdere webcarestrategieën gemarkeerd met de bijbehorende kleur. In de tabel hieronder staat de definitieve lijst met webcarestrategieën en een uitleg met voorbeelden uit het corpus weergegeven. In bijlage 2 is aangegeven met welke kleur de strategieën zijn gemarkeerd.

Tabel 1

De webcarestrategieën met uitleg en voorbeelden uit het corpus

Strategie	Uitleg	Voorbeeld uit corpus
-----------	--------	----------------------

Aanval op de klant	In de reactie krijgt de klant de schuld van het probleem of wordt geuit dat het vervelend is dat de klager zijn bericht online plaatst.	Dit hadden wij beter niet gedaan aangezien u over het aankomstuur aan het liegen was (bijlage 1, reactie 19)
Minimalisatie	Het probleem van de klager wordt gebagatelliseerd of ontkend.	Wij hebben zelf niets kunnen vinden in de kamer, maar moesten er bedbugs geweest zijn dan zijn die er nu zeker niet meer (bijlage 1, reactie 25)
Verantwoordelijkheid minimaliseren	De verantwoordelijkheid voor het probleem wordt toegewezen aan iets of iemand anders.	Ons hotel wordt uitgebaat in een historisch pand, helaas mogen wij niets veranderen aan de kameroppervlakte (bijlage 1, reactie 34)
Slachtofferrol	Het hotel benadrukt dat zij ook gedupeerd zijn door het probleem	The Buchan being 100 years old has had some odd design choices made in her past. Each winter, we do try to rectify some of these (bijlage 1, reactie 77)
Goed werk benadrukken	In de reactie worden positieve zaken binnen en rondom het hotel benoemd. Hierbij kan ook worden aangegeven dat eerdere gasten het probleem nooit hebben opgemerkt, of juist als iets positiefs ervaren.	Our rooms are indeed beautiful and spacious as acknowledged by all our previous guests. (bijlage 1, reactie 64)
Correctieve maatregelen	De medewerker geeft aan dat er maatregelen zijn getroffen of dat het genoemde probleem intern behandeld zal worden.	Zodra dit bericht is binnengekomen hebben wij deze kamer laten geïsoleerd en laten behandelen door een externe firma (bijlage 1, reactie 25)
Excuses aanbieden	Het hotel biedt zijn excuses aan zonder de fout te erkennen. Hierbij wordt vooral geuit dat het hotel	Wel is het heel jammer ter horen dat u niet tevreden was over uw kamer (bijlage 1, reactie 23)

	het jammer vindt dat de gast iets niet fijn vond.	
Volledige excuses	Het hotel erkent dat er een fout is gemaakt en hiervoor worden de excuses aangeboden.	We apologize for the inconveniences you've experienced while checking in and the lack of amenities provided while staying at the (bijlage 1, reactie 42)

Uit een verkenning van een kleiner corpus bleek dat in verschillende reacties van hotels vaak wordt verwezen naar een vervolgbezoek van de klant. Omdat dit zo vaak gebruikt bleek te worden, is besloten dit ook in de analyse meegenomen. Deze categorie is ‘vraag naar toekomst’ genoemd. Uit de verkenning is ook gebleken dat veel medewerkers de klanten bedanken voor het schrijven van een review. Daarom is ervoor gekozen hier een categorie van te maken: bedanken voor feedback. Deze twee categorieën zijn te vinden in tabel 2. In bijlage 2 is te vinden met welke kleur de strategieën in de analyse gemarkeerd zijn.

Tabel 2

Strategieën uit de corpusverkenning met uitleg en voorbeelden

Strategie	Uitleg	Voorbeelden
Vraag naar toekomst	In de reactie wordt vermeld dat het hotel hoopt de klant nog een keer te mogen verwelkomen.	Wij bedanken u nogmaals voor uw feedback en hopen in de toekomst uw een aangener verblijf te kunnen bezorgen (bijlage 1, reactie 35)
Bedanken	De medewerker bedankt de klager voor de feedback.	Thank you for sharing your comments with us and the Trip Advisor community (bijlage 1, reactie 49)

Human presence

Uit onderzoek van Park en Lee (2013) is, zoals in het theoretisch kader vermeld, gebleken dat de aanwezigheid van *human voice* in reacties van bedrijven een positief effect heeft op klanten. *Human presence* kan *human voice* versterken (pp. 265-269). Ook bij de *human presence* is het van belang dat de lezer het idee heeft dat er geen bedrijf, maar een persoon reageert. De *human presence* kan ook op het internet een bepaalde vorm aannemen. Als webcare medewerkers de *human presence* willen laten overkomen, moeten zij uitzoeken wie

de klant is en de vraag of klacht van de klant beantwoorden met zowel de naam van de klant als hun eigen naam (p. 269).

De aanwezigheid van *human presence* is door Park en Lee (2013) dus bestudeerd met behulp van het benoemen van de naam van de klager en of het bericht wordt afgesloten met de naam van de hotelmedewerker. Het is hierbij belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de aanwezigheid van de naam van de klant in de gebruikersnaam. Gebruikers van Tripadvisor.com kunnen hun eigen gebruikersnaam uitkiezen, waardoor gebruikers ervoor kunnen kiezen niet hun eigen naam te gebruiken. Als gebruikers ervoor kiezen een andere naam in te voeren, is het onmogelijk voor de hotelmedewerkers te achterhalen hoe de klant heet. In dit onderzoek is per reactie op een klacht weergegeven wat de (gebruikers)naam van de klager is en of de naam van de klager afgeleid kan worden, doordat de klager bijvoorbeeld zijn volledige voornaam met de eerste letter van zijn achternaam als gebruikersnaam heeft. Ook is weergegeven of de hotelmedewerker de naam van de klager in zijn reactie vermeldt en of hij dit bericht met zijn eigen naam afsluit. In tabel 3 is weergegeven welke informatie uit de klachten en reacties van hotels is gehaald om *human presence* te meten.

Tabel 3

De elementen van human presence

Reactie	Gebruikersnaam	Naam	Naam	Afsluiting	Afsluiting
	klager	af te	klager	met naam	met eigen
		leiden	benoemen	van hotel	naam
			in reactie		
1					
2					
Etc.					

Procedure

Zodra het corpus was samengesteld zijn tachtig reacties op klachten van klanten geanalyseerd op de gebruikte response strategieën en *human presence*. In bijlage 1 is een tabel te vinden met de klachten van klanten over hotels en de reacties hierop. In deze reacties zijn verschillende zinnen met kleur gemarkeerd om aan te geven welke strategieën in de reacties op klachten voorkomen. Om te kunnen bepalen hoe betrouwbaar de methode kan worden toegepast door codeurs is gebruik gemaakt van een tweede codeur. De tweede codeur heeft bij

veertien reacties op klachten gemarkeerd in welke zinnen een webcarestrategie werd gebruikt. Na de analyse van de reacties, zijn alle gegevens ingevoerd in SPSS en is middels een Chi-kwadraat toetsen bepaald of er verschillen zijn in de responsestrategieën van de Belgische en Canadese hotels.

Resultaten

Na de uitvoering van de analyse zijn verschillende toetsen toegepast op de gegevens. In deze sectie zullen de resultaten besproken worden. In bijlage 3 is een tabel te vinden waarin de algemene informatie over de hotels is weergegeven. Hierin is ook weergegeven welke strategieën wel of niet zijn voorgekomen in de reacties op klachten. Met name de resultaten waar daadwerkelijk verschillen zijn gevonden tussen de reacties van Belgische en Canadese hotels zullen in deze sectie besproken worden. Eerst zullen de resultaten van de responsestrategieën weergegeven zullen worden, waarna de resultaten met betrekking tot *human presence* besproken worden.

Responsestrategieën

Een Fisher's Exact Test is gebruikt om te berekenen of er verschil is tussen de landen in het doen van een aanval op de klant (zie tabel 4). Dit verschil bleek significant te zijn ($p = .005$). In 20% van de reacties van de Belgische hotels werd een aanval gedaan op de klant (zie tabel 4). In de Canadese reacties kwam dit niet voor. Een aanval op de klant kon uiteenlopen van 'Het is natuurlijk gemakkelijk om het hotel de schuld te geven over uw eigen fout' (reactie 19) tot 'Het is natuurlijk te zien wie wat gewoon is..' (reactie 17). In reacties van hotels werd soms een enkele aanval gedaan, maar het is ook voorgekomen dat er meerdere aanvallen in een reactie stonden. In de Belgische reacties kwamen veel opmerkingen aanvallend over, doordat in de reacties werd aangegeven dat de feedback heel vreemd, eigenaardig of onwaar is.

Het verschil in het minimaliseren van de door de gast benoemde problemen bleek ook significant te zijn ($X^2(1) = 7.17, p = .007$). In Belgische reacties werd in 35% van de reacties de klacht van de klant geminimaliseerd, terwijl dit in bij Canadese hotels slechts in 10% van de reacties voorkwam. Opvallend was dat na een minimalisatie van het probleem vaak direct een correctieve maatregel volgde 'Although I am positive that we made sure our staff at the ALTcetera cafe were supervising the luggage, we understand how it could have felt for you and we took good note of it.'(Canada59).

Er bleken geen significante verschillen te zijn wat betreft het minimaliseren van de verantwoordelijkheid ($X^2(1) = 3.65, p = .056$), het benadrukken van het goede werk ($X^2(1) = 0.21, p = .65$), het nemen van correctieve maatregelen ($X^2(1) = 0.05, p = .82$), het aanbieden van de excuses ($X^2(1) = 0.065, p = .80$) en het bedanken van de gast voor de review ($X^2(1) = 2.81, p = .09$). Bij het minimaliseren van de verantwoordelijkheid lijkt er echter wel een patroon te zijn. In 42,5% van de Belgische reacties op klachten werd de verantwoordelijkheid van het hotel geminimaliseerd. In de Canadese reacties kwam dit in slechts 22,5% van de reacties voor. De responsestrategie waarbij het hotel in de reactie een slachtofferrol aanneemt is niet getoetst, omdat dit slechts één keer is voorgekomen.

Het verschil in het aanbieden van de volledige excuses bleek ook significant te zijn ($X^2(1) = 4.07, p = .044$). De Belgische hotels bieden in 35% van de reacties hun volledige excuses aan, terwijl dit bij Canadese hotels in 57,5% van de reacties het geval was. Na het aanbieden van de volledige excuses gaven de hotels vaak aan dat zij een correctieve maatregel zullen toepassen.

De Canadese hotels refereerden aanzienlijk meer naar de toekomst dan de Belgische hotels. De strategie ‘vraag naar de toekomst’ leverde een significant verschil op ($X^2(1) = 4.05, p = .04$). Canadese hotels gaven in 60% van de reacties aan te hopen de gast nog een keer te mogen verwelkomen, terwijl dit bij Belgische hotels slechts in 37,5% van de reacties het geval bleek te zijn. In reacties waarin wordt aangegeven dat wordt gehoopt de klant nog eens te mogen ontvangen wordt vaak verwezen naar het goede werk dat het hotel kan leveren. Zo benoemt het ALT Hotel in reactie 59 dat ze hopen de klant nog eens te ontvangen zodat zij de ware ALT Hotel ervaring kunnen ervaren ‘we would be so happy to have you as our guest again and make sure that you truly live the ALT experience the way it should be: Fun, Simple, Comfortable and Peaceful !!!’.

Tabel 4

De aanwezigheid en percentages van de responsestrategieën binnen België en Canada (N= aantal reacties).

Strategie	Aanwezigheid			
	België		Canada	
	Niet	Wel	Niet	Wel
1. Aanval*	32 (80%)	8 (20%)	40 (0%)	0 (0%)
2. Minimalisatie*	26 (65%)	14 (35%)	36 (90%)	4 (10%)

3. Verantwoordelijkheid minimaliseren	23 (57,5%)	17 (42,5%)	31 (77,5%)	9 (22,5%)
4. Slachtofferrol	39 (95%)	1 (5%)	40 (100%)	0 (0%)
5. Goed werk	22 (55%)	18 (45%)	24 (60%)	16 (40%)
6. Correctieve maatregel	18 (45%)	22 (55%)	17 (42,5%)	23 (57,5%)
7. Excuses	29 (72,5%)	11 (28,5%)	30 (75%)	10 (25%)
8. Volledige excuses*	26 (65%)	14 (35%)	17 (42,5%)	23 (57,5%)
9. Vraag naar toekomst*	25 (62,5%)	15 (37,5%)	16 (40%)	24 (60%)
10. Bedanken	11 (27,5%)	29 (72,5%)	5 (12,5%)	35 (87,5%)

Human presence

Uit de resultaten blijkt dat in zowel België als Canada weinig berichten worden geopend met de naam van de klant in de aanhef. In slechts 30% van de reacties van Belgische hotels werd de reactie geopend met het benoemen van de naam van de gast (zie tabel 5). Canadese hotels benoemden in 50% van de reacties de naam van de klant in de aanhef. Echter, de namen van gasten waren in bijna de helft van de gevallen niet uit de gebruikersnaam af te leiden, waardoor het voor hotels uit beide landen vaak niet mogelijk was de naam van de klant te benoemen. Er bleek geen verschil te zitten in de hoeveelheid keren dat de Belgische en Canadese hotels de (gebruikers)naam van de gast in de reactie benoemen ($X^2(1) = 3.33, p = .64$). In één geval werd een reactie op een klacht niet geopend met de naam van de gast in de aanhef, maar werd de naam van de klant in het lopende verhaal geplaatst: ‘Thank you for your patience with our response, Shari.’ (Canada76).

Uit de toetsing van de gegevens is gebleken dat er geen significant verschil zit in het benoemen van de naam van het hotel in de afsluiting van reacties van Belgische en Canadese hotels ($X^2(1) = 0.00, p = 1.00$). Dit gebeurde in de reacties van zowel Belgische als Canadese hotels slechts drie keer. Er bleek ook geen significant verschil te zitten in het benoemen van de naam van de medewerker in de afsluiting van de reacties ($X^2(1) = 0.23, p = .63$). In Belgische reacties kwam dit 26 keer voor, terwijl dit in Canadese reacties 28 keer is voorgekomen.

Tabel 5

De aanwezigheid en percentages van elementen van human presence in reacties binnen Belgische en Canadese hotels. (N= aantal reacties)

<i>Human presence</i>	Benoemd			
	België		Canada	
	Niet	Wel	Niet	Wel
(Gebruikers)naam klager	28 (70%)	12 (30%)	20 (50%)	20 (50%)
Naam hotel	37 (92,5%)	3 (7,5%)	37 (92,5%)	3 (7,5%)
Naam medewerker	14 (35%)	26 (65%)	12 (30%)	28 (70%)

Conclusie

In dit onderzoek is onderzocht of er verschillen zijn in het gebruik van response strategieën en *human presence* van Belgische en Canadese hotels in hun reacties op klachten van klanten. Voorafgaand aan dit onderzoek werd verwacht dat in de Belgische reacties vaker volledige excuses zouden worden aangeboden. Bij het aanbieden van volledige excuses erkent het hotel de eigen fout en biedt hiervoor de excuses aan. Dit werd verwacht wegens de hoge score wat betreft de dimensies *uncertainty avoidance* en *long term orientation*. Uit de resultaten is gebleken dat niet de Belgen, maar de juist de Canadezen eerder volledige excuses aanbieden in hun reacties op klachten. De Belgen bleken de door de gasten aangekaarte klachten juist te minimaliseren in plaats van dat zij hun fouten erkenden en zich excuseerden. Daarbij is ook gebleken dat in Belgische reacties vaker een aanval wordt gedaan op de klant, terwijl dit in geen enkele Canadese reactie is voorgekomen.

De hypothese had ook betrekking tot *human presence* in de reacties van de hotels. Van de Canadese reacties werd verwacht dat de klanten vaker bij hun naam werden aangesproken vanwege de lage score op de dimensie *power distance*. Uit de toetsing bleek dat er geen significant verschil zit de mate van *human presence* in de berichten van de Canadese en Belgische hotels. Daarbij was in bijna 50% van de klachten de naam van de klant niet af te leiden uit de gebruikersnaam van de gasten.

Tot slot werd verwacht dat in de Belgische reacties meer zou worden verwezen naar de toekomst, omdat de Belgen hoog scoorden op de *long term orientation* dimensie van Hofstede (n.d.b). Landen met een hoge *long term orientation* score blijken veel waarde te hechten aan het plannen van de toekomst. Ook deze voorspelling werd niet bevestigd door de resultaten van het onderzoek. Uit het onderzoek is gebleken dat juist in de Canadese reacties veel werd verwezen naar de toekomst. In 60% van de Canadese reacties werd verwezen naar de toekomst, terwijl dit in de Belgische reacties in slechts 37,5% van de reacties is voorgekomen.

De hoofdvraag die centraal stond in dit onderzoek luidde: 'Hoe verschillen de reacties van Canadese en Belgische hotels op klachten van klanten in webcarestrategieën en *human presence*?' De resultaten van dit onderzoek laten zien dat de Belgische en Canadese reacties van hotels veel overeenkomsten laten zien. Zo is er geen significant verschil gevonden bij de strategieën minimaliseren van de verantwoordelijkheid, het benadrukken van het goede eerdere werk, het nemen van correctieve maatregelen, het aanbieden van de excuses en het bedanken van de gast voor de feedback. Echter, er zijn drie grote verschillen tussen de reacties van Belgische en Canadese hotels. In de reacties van Belgische hotels werd vaker een aanval gedaan op de gast. Ook kwam het vaker voor dat de klachten van de klanten geminimaliseerd werden in de reacties van de Belgische hotels. Tot slot is gebleken dat er een verschil is in de vraag naar de toekomst. In de reacties van de Canadese hotels werd vaker aangegeven dat wordt gehoopt dat de gast ooit nog terug zal keren.

Discussie

De resultaten van dit onderzoek verschillen met de verwachtingen voorafgaand aan dit onderzoek. Dit kan verklaard worden doordat er in dit onderzoek geen onderscheid is gemaakt in het soort klacht van de gast. Coombs en Holladay (2002) benoemen in hun artikel drie verschillende crisisclusters: *victim*, *accidental* en *preventable* (p. 179). Het *victim* cluster houdt in dat het bedrijf net zo de dupe is van het probleem als de klanten, het *accidental* cluster wil zeggen dat de crisis een ongeluk was en bovendien houdt het *preventable* cluster in dat de crisis door het bedrijf voorkomen had kunnen worden (p. 179). Het zou zo kunnen zijn dat bedrijven anders reageren op andere soorten klachten. In een vervolgonderzoek zou dus rekening gehouden kunnen worden met deze drie crisisclusters.

Een andere verklaring voor de niet overeenkomende verwachtingen en resultaten zou kunnen zijn dat in dit onderzoek veel reacties van hotelketens zijn geanalyseerd. Hotelketens zijn in verschillende landen te vinden. Het zou kunnen dat deze ketens een bepaald beleid hanteren waardoor de reacties op klachten aan bepaalde eisen moeten voldoen wat er uiteindelijk toe leidt dat de resultaten niet overeenkomen met wat voorafgaand aan het onderzoek voorspeld is. In een vervolgonderzoek zou gekeken kunnen worden of in de reacties op klachten van klanten gebruik is gemaakt van andere responsstrategieën wanneer deze reacties zijn geschreven door medewerkers van hotelketens in plaats van bijvoorbeeld hotels gerund door een familie.

De resultaten van dit onderzoek laten zien dat er geen verschil is tussen het gebruik van de naam van de gast in de aanhef van reacties op klachten. Dit zou verklaard kunnen worden doordat uit ongeveer de helft van de gebruikersnamen van de hotelgasten de naam niet afleidbaar was. Ook was het bij het gebruik van de naam van de klant in de reactie opvallend dat er één reactie was zonder aanhef, maar met voornaam in het lopende verhaal. Om deze reden zou het in een vervolgonderzoek relevant zijn om ook te kijken naar sites of andere platformen waar de namen van de gebruikers herkenbaarder zijn.

Bovendien biedt dit onderzoek een opening voor een vervolgonderzoek naar hoe klanten reageren op de reacties van hotels. Ook zou in een onderzoek gesproken kunnen worden met managers. In deze gesprekken zou gevraagd kunnen worden naar waarom zij op een bepaalde manier reageren en of er een bepaald beleid is voor het reageren op de feedback van klanten. Daarbij zou men in een vervolgonderzoek rekening kunnen houden met de afkomst van de reageerder en of deze overeenkomt met het land waarin deze persoon werkt. Wellicht heeft de culturele afkomst van de reageerder invloed op de manier waarop wordt gereageerd op een klacht.

Literatuurlijst

- Bearden, W. O., Money, R. B., & Nevins, J. L. (2006). A measure of long-term orientation: Development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(3), 456-467.
- Bickart, B., & Schindler, R. M. (2001). Internet forums as influential sources of consumer information. *Journal of interactive marketing*, 15(3), 31-40.
- Biocca, F., Harms, C., & Burgoon, J. K. (2003). Toward a more robust theory and measure of social presence: Review and suggested criteria. *Presence*, 12(5), 456-480.
- Borremans, P. (2010). Ready for anything. *Communication World*, 27(4), 31-33.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (1996). Communication and attributions in a crisis: An experimental study in crisis communication. *Journal of public relations research*, 8(4), 279-295.
- Coombs, W.T. & Holladay, S.J. (2002). Helping crisis managers protect reputational assets. Initial test of the Situational Crisis Communication Theory. *Management Communication Quarterly* 16, 2, p. 165-186.
- Eylon, D., & Au, K. Y. (1999). Exploring empowerment cross-cultural differences along the *power distance* dimension. *International Journal of Intercultural Relations*, 23(3), 373-385.
- Fatima Oliveira, M. de (2013). Multicultural Environments and Their Challenges to Crisis Communication. *Journal of Business Communication*, 50(3), 253-277
- Fournier, S., & Avery, J. (2011). The uninvited brand. *Business horizons*, 54(3), 193-207.
- Gruen, T. W., Osmonbekov, T., & Czaplewski, A. J. (2006). eWOM: The impact of customer-to-customer online know-how exchange on customer value and loyalty. *Journal of Business research*, 59(4), 449-456.
- Hofstede, G., & Bond, M. H. (1984). Hofstede's culture dimensions an independent validation using Rokeach's value survey. *Journal of cross-cultural psychology*, 15(4), 417-433.
- Hofstede, G. (n.d.a). *Dimensions*. Verkregen op 1, December, 2016 van <https://geert-hofstede.com/national-culture.html>.
- Hofstede, G. (n.d.b). *Canada*. Verkregen op 30 November, 2016 van <https://geert-hofstede.com/canada.html>.
- Houston, J.B., Hawthorne, J., Perreault, M.F., Park, E.H., Goldstein Hode, M., Halliwell, M.R., Turner McGowen, S.E., Davis, R., Vaid, S., McElderry, J.A., & Griffith, S.A. (2014). Social media and disasters: A functional framework for social media use in disaster planning, response, and research. *Disasters*, 39(1), 1-22.

- Huibers, J., & Verhoeven, J. (2014). Webcare als online reputatiemanagement. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 42(2), 165.
- James, M. (2008). Wrestling with the past: Apologies, quasi-apologies, and non-apologies in Canada. *The age of apology: Facing up to the past*, 137-153.
- Jaques, T. (2010). Reshaping crisis management: The challenge for organizational design. *Organization Development Journal*, 28(1), 9-17.
- Jeacle, I., & Carter, C. (2011). In TripAdvisor we trust: Rankings, calculative regimes and abstract systems. *Accounting, Organizations and Society*, 36(4-5), 293-309.
- Laufer, D., & Coombs, W. T. (2006). How should a company respond to a product harm crisis? The role of corporate reputation and consumer-based cues. *Business Horizons*, 49(5), 379-385.
- van Noort, G., & Willemsen, L. M. (2012). Online damage control: The effects of proactive versus reactive webcare interventions in consumer-generated and brand-generated platforms. *Journal of Interactive Marketing*, 26(3), 131-140.
- van Noort, G., Willemsen, L. M., Kerkhof, P., & Verhoeven, J. W. (2015). Webcare as an integrative tool for customer care, reputation management, and online marketing: a literature review. In *Integrated Communications in the Postmodern Era* (pp. 77-99). Palgrave Macmillan UK.
- O'Connor, P. (2010). Managing a hotel's image on TripAdvisor. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19(7), 754-772.
- Park, H., & Lee, H. (2013). Show us you are real: The effect of human-versus-organizational presence on online relationship building through social networking sites. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 16(4), 265-271.
- Shadid, W. (2002). Culturele diversiteit en interculturele communicatie. H. van Veghel (red.), *Waarden onder de meetlat: Het Europese waardenonderzoek in discussie. Budel: Damon bv.*
- Spencer-Oatey, H., & Franklin, P. (2009). *Intercultural interaction*. John Wiley & Sons, Inc..
- Taylor, M. (2000). Cultural variance as a challenge to global public relations: A case study of the Coca-Cola scare in Europe. *Public Relations Review*, 26(3), 277-293
- Taylor, M., & Perry, D. C. (2005). Diffusion of traditional and new media tactics in crisis communication. *Public Relations Review*, 31(2), 209-217.
- Ten Thije, J. D., & Maier, R. (2012). Managing cultural and linguistic diversity in multiple organisational settings: editorial. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 33(7), 629-641.

Tripadvisor. *About TripAdvisor*. Verkregen op 4 December, 2016 van

https://www.tripadvisor.ie/PressCenter-c6-About_Us.html.

Willemsen, L., Neijens, P. C., & Bronner, F. A. (2013). Webcare as customer relationship and reputation management? Motives for negative *electronic word of mouth* and their effect on webcare receptiveness. In Rosengren, S., Dahlén, M. & Okazaki, S. (Eds.), *Advances in Advertising Research (Vol. IV)* (pp. 55-69). Springer Fachmedien Wiesbaden.

Yoo, K. H., & Gretzel, U. (2008). What motivates consumers to write online travel reviews?. *Information Technology & Tourism*, 10(4), 283-295.

van Zoonen, W., & van der Meer, T. (2015). The importance of source and credibility perception in times of crisis: crisis communication in a socially mediated era. *Journal of Public Relations Research*, 27(5), 371-388.

Bijlagen

Bijlage 1: Analysetabel

Nummer	Naam hotel	Klacht	Reactie
1.	Pand Hotel Small Luxury	<p>Junior suite (kamer nr 001) geboekt, mooie foto's op de website dat wel maar dat de kamer pas geverfd is vermeldt men natuurlijk niet. Aangenaam zo'n verfgeur! Ook moesten we in de suite een verdieping lager gaan om naar de badkamer en dus ook het toilet te kunnen. Niet echt handig. Badkamer waar de verf trouwens van de kast bladert. Het was duidelijk waarom dit de laatste junior suite was die nog beschikbaar was.</p> <p>Ook kwam de kamer uit in de ontbijtruimte...</p> <p>Handig zou je denken? Niet als je van half 7 's morgens de tassen en borden beneden hoort rammelen en ook niet echt als je uit je kamer komt en iedereen in de ontbijtruimte je zit aan te staren.</p> <p>Ik moet wel zeggen dat we na ons beklag gedaan te hebben bij het vertrek een kleine korting kregen en we de avond ervoor ook nog elk een glas champagne kregen omdat mijn vrouw en ik net getrouwd waren maar neen onze beslissing stond vast, volgende keer ander hotel.</p> <p>Wij zijn geen moeilijke mensen maar voor 350€/nacht zou je denken dat de lal net iets hoger ligt.</p>	<p>Geachte Heer Geachte Mevrouw</p> <p>Tot onze spijt moeten wij lezen dat onze Jr Suite kamer 001 u niet beviel. Begin januari 2014 waren wij 2 weken gesloten en hebben wij met man en macht gewerkt om onder andere deze kamer om te toveren tot een prachtige Jr Suite.</p> <p>De kamer onderging een complete metamorfose en werd gedecoreerd met prachtige stoffen, origineel Ralph Lauren behang, parket, op maat gemaakte antieke kasten, ... Wij vinden het resultaat heel mooi.</p> <p>Jammer dat u dit ook niet vermeld in uw review.</p> <p>Onze excuses als u de verflucht indringend vond. We hebben al het mogelijke gedaan om de kamer na de werken zoveel mogelijk te verluchten, maar inderdaad, bij het binnenkomen kunt u nog steeds de nieuwigheid van de stoffen, behang en verf een beetje ruiken.</p> <p>De Jr Suite is een duplex kamer en de badkamer bevindt zich op de benedenverdieping. Door de structuur van het gebouw, een charmant koetshuis uit de 18de eeuw, is het niet mogelijk om een badkamer te voorzien op dezelfde verdieping maar veel gasten vinden het net fijn dat de badkamer en de kamer zich niet in één ruimte bevindt.</p> <p>Bij het uitchecken stonden wij u een korting toe van 65 euro omdat wij ten</p>

			<p>zeerste betreurden dat de gerenoveerde kamer u niet beviel. Mochten wij echter bij de check in hebben vernomen dat u de kamer niet mooi vond, dan hadden wij natuurlijk de mogelijkheid gehad om u een andere kamer te geven.</p> <p>Jammer dat u ons dit niet heeft gemeld bij aankomst. Dan hadden wij op dat ogenblik ook kunnen reageren en dit probleem voor u oplossen.</p> <p>Vriendelijke groeten, Katelijne Haelters</p>
2.	Grand Hotel Casselbergh Bruges	<p>Voor 2 nachten dit hotel geboekt Bij aankomst geen doorman en de bagage uit de auto kon niet in ontvangst genomen worden. Ontvangst van receptie was keurig en vriendelijk. De kamer is groot en verzorgd. Goed bed. Maar een karige minibar. En geen roomservice!!! Ook geen restaurant, alleen ontbijt. Kortom een eigenaardig hotel...</p>	<p>Beste Mevrouw, Mijnheer</p> <p>bedankt om voor Grand Hotel Casselbergh te kiezen en uw mening via TripAdvisor te delen. Dit wordt sterk geapprecieerd.</p> <p>Het is wat vreemd dat u ons hotel aangeeft als eigenaardig. Wij voldoen immers aan alle strenge eisen voor 4 sterrenhotels in Vlaanderen. De services die u aangeeft, worden vaker aangeboden in 5 sterrenhotels. Mocht u nogmaals naar Brugge komen, dan raad ik u ons zusterhotel aan, Hotel Dukes' Palace. Zij zijn namelijk het enige 5 sterren hotel in Vlaanderen!</p> <p>Met vriendelijke groet.</p>
3.	Academie Hotel	<p>Wij betaalden 200 euro voor een driepersoonskamer. De kamer zelf was goed en het bed en beddengoed prima. De badkamer vinden wij een viersterren hotel en deze prijs onwaardig. Eén wastafel voor drie personen, toilet naast het bad onder een</p>	<p>Beste</p> <p>Eerst en vooral wil ik u bedanken voor uw review</p> <p>Ik wil graag even wat uitleg geven over de badkamer. De techniek die we gebruiken in de badkamer is mortex, omdat dit hygiënischer is dan</p>

		<p>schuin dak, douchen in een bad waar je niet vlot in kan, geen anti slip, geen betegeling, producten voor 2 gasten ipv voor 3.</p> <p>Het personeel was heel vriendelijk en behulpzaam en ook het ontbijt was prijs kwaliteit goed (alleen jammer van de poederkoffie)</p>	<p>een gewone betegelde badkamer.</p> <p>Ook de vorm van de badkamer verschilt in elke kamer. Dit is omdat het hotel in een historisch gebouw gelegen is, en alle kamers dus een andere vorm hebben. Aangezien u een kamer op de hoogste verdieping had is het zo dat het dak schuin is , wat leidt tot schuin plafond in de badkamer.</p> <p>Ook anti-slip is niet aanwezig om hygiënische redenen.</p> <p>Verder hopen wij dat u toch een goed verblijf bij ons gehad heeft.</p> <p>Vriendelijke groeten Hotel Academie - team****</p>
4.	Crowne Plaza Brugge	<p>Je komt binnen in het hotel en je moet 15 minuten wachten voor dat iemand van het personeel je aanspreekt. Terwijl het personeel gewoon met elkaar staat te praten. Je neemt plaats in het salon en dit is echt smerig Vuile snoepen op de grond en een vuil tapijt... Personeel lacht je gewoon uit Ik vind hotel zijn sterren niet waardig Ik keer hier nooit meer terug Een beleefde omgang van het personeel met zijn klanten zou hier op zijn plaats zijn.</p>	<p>Geachte Gast</p> <p>Dank voor uw reactie over uw ervaring in ons hotel.</p> <p>Ik wil mij vooreerst verontschuldigen voor de ervaring die u heeft gehad in ons hotel. Ik kan niet aanvaarden dat mijn personeel aan de receptie blijft praten en u niet fatsoenlijk te woord kan staan. Ik ga mijn onderhoudspersoneel aanspreken waarom het onderhoud van het Salon niet werd uitgevoerd.</p> <p>Ik zou het op prijs stellen mocht u mij laten weten wanneer u het hotel bezocht heeft. Ik kan dan zodoende ook de betrokken personeelsleden rechtstreeks aanspreken. Het is voor mij onaanvaardbaar dat zij geen correcte omgangsvorm met u als gast hebben gehad. Ik zal daar zeker de nodige maatregelen en persoonlijke sancties voornemen.</p>

			<p>Nogmaals mijn excuses voor deze slechte service.</p> <p>Met vriendelijke groeten</p> <p>Lucas Bakx General Manager</p>
5.	Hotel Martin's Relais	<p>Een eenvoudig hotel in een historisch pand op een prima locatie in Brugge. De entree geeft al een verwaarloosde indruk doordat de knop van de entreedeur er bijna uit valt en het schilderwerk nogal verwaarloosd is.</p> <p>Die indruk wordt bevestigd door de kamer waar de toiletbril bepaald niet meer nieuw is, de knop van de afvoer van de douche/bad stuk is, de stop van de wastafel niet meer werkt en een lamp boven de wastafel stuk is. Bij een reisgenoot in een andere kamer bleek het toilet niet te zijn schoongemaakt.</p> <p>Het ontbijtbuffet is middelmatig; duidelijk minder dan ik de afgelopen jaren bij hotels met drie sterren heb ervaren. De geadverteerde champagne bij het ontbijtbuffet blijkt een cava te zijn. Heren, dat is geen champagne! (en dat voor € 34,-) Het 'eigen' parkeerterrein ligt op tien minuten lopen afstand.</p> <p>Drie sterren lijkt mij al aan de hoge kant voor dit hotel.</p> <p>Room Tip: Niet geschikt voor mindervaliden.</p>	<p>Beste Meeuw_11,</p> <p>Eerst en vooral willen wij u bedanken omdat u de tijd genomen heeft om uw ervaring op deze beoordelingsite te delen. De mening van onze gasten is erg belangrijk voor ons. Wij houden rekening met alle feedback om onze kwaliteit en service dagdagelijks te optimaliseren.</p> <p>Het is dan ook zeer spijtig om te horen dat wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan en hiervoor willen wij onze oprechte excuses aanbieden.</p> <p>Hotel Martin's Relais is inderdaad een aaneenschakeling van 5 prachtige historische huizen uit de 17de eeuw. Onze gasten zijn meestal erg onder de indruk van de charme van het hotel, zijnde alle antieke meubelstukken, de eikenhouten wenteltrappen, de grote kristallen lusters,... Wij vinden het dan ook jammer dat uw eerste indruk niet zo positief was. Daarom zullen wij zeker uw punten van kritiek voorleggen aan ons housekeeping team en onze technische dienst, zodat deze zo snel mogelijk verholpen kunnen worden.</p> <p>Op ons ontbijtbuffet is er inderdaad onbepaald cava voorzien, geen champagne. Het ontbijt wordt dan ook niet gepromoot als ontbijt met</p>

			<p>champagne, maar als ontbijt met bubbels. Daarentegen kan er steeds champagne verkregen worden tegen een meerprijs. Wij willen u ook graag medelen dat de prijs van € 17 per persoon voor het aangeboden ontbijtbuffet een zeer competitieve prijs is voor een 4 sterrenhotel in het centrum van Brugge. Wij horen graag van u welke producten u op ons ontbijtbuffet heeft gemist, zodat wij dit kunnen overleggen met ons F&B-team.</p> <p>Wat betreft de parking is het helaas erg moeilijk om een parking aan te bieden die dicht bij het hotel gelokaliseerd is. Omdat ons hotel in een 17e -eeuws gebouw gesitueerd is, is het onmogelijk om een ondergrondse parking te voorzien. Eveneens zijn wij midden in het centrum gelegen, waar ook weinig parkeergelegenheid is. Er is een betalende parking recht tegenover het hotel met een maximum parkeertijd van 2 uur. Onze beveiligde parkeergarage is ook slechts op 5 minuten wandelafstand van het hotel.</p> <p>Wij willen u nogmaals bedanken voor uw reactie en wij hopen dat wij u in de toekomst nog mogen verwelkomen in één van onze Martin's hotels in België!</p> <p>Met vriendelijke groeten.</p>
6.	Hotel Rubens	Prima kamer. Comfortabel bed en vrij ruim. Helaas douchen in bad, dat vind ik echt niets. Ontbijt viel tegen. Niemand die je groet,	Geachte , Dank voor uw feedback op TripAdvisor.com . Uw opmerkingen zullen zeker met het team gedeeld

		<p>niemand die je iets aanbiedt en de keuze was erg beperkt. Check-in was ok. Check-out slecht, niemand die zich afvraagt of het verblijf naar wens was. Het personeel leek zich niet druk te maken over haar gasten. We hebben een aardig hoge kamerprijs betaald maar hadden hier wel iets meer van verwacht. Helaas. Zeker niet nog eens...</p>	<p>worden om onze diensten te kunnen blijven verbeteren. Het is onze wens om te zien dat u geniet van onze service en u zich comfortabel voelt tijdens uw bezoek in ons hotel. Mijn oprechte excuses dat we niet volledig in staat waren om uw verwachtingen waar te maken. We hopen dat we u in de toekomst nog een keer mogen verwelkomen en een 2de kans krijgen u te overtuigen van onze diensten.</p> <p>Met vriendelijke groeten, Didier Boehlen Algemeen directeur</p>
7.	Hotel Rubens	<p>Op het risico van erg kritisch over te komen... Erg tegenvallende hygiëne: vuile handdoeken bij inchecken in de kamer, stofnet aan de muur, dikke laag stof op de rookmelder, sporen van een plakkerig drinkglas in de badkamer (nochtans makkelijk verwijderbaar - dit is een kwestie van geen moeite doen of de kamer vergeten bij het schoonmaken). Geen verwarming in de badkamer en de verwarming in de kamer zelf was met moeite toereikend bij een buitentemperatuur van 5°C, niet wat ik verwacht van een "deluxe kamer".</p> <p>Ontbijt OK zonder meer; vrij brede keuze maar op een aantal vlakken schiet het toch net tekort (bv. te harde pannenkoeken, waterig fruitsap, te harde sandwiches)</p> <p>Wel erg vriendelijk, behulpzaam en efficiënt personeel bij in- en uitchecken. En een prima locatie om Antwerpen te verkennen.</p> <p>In samenvatting voldeed het hotel duidelijk niet aan onze verwachtingen, des te meer een teleurstelling voor de n° 10 van de 76 op tripadvisor...</p>	<p>Beste RP,</p> <p>Dank voor uw uitgebreide reactie. Ten eerste onze oprechte excuses voor het minder verblijf dat u heeft gehad. Het spijt ons ten zeerste dat we uw verwachtingen niet hebben kunnen waarmaken. Mag ik u vragen om mij rechtstreeks te contacteren om een oplossing te vinden? We vinden het namelijk zeer belangrijk om elke gast tevreden te laten vertrekken. We betreuren het dan ook dat we tijdens uw verblijf deze opmerkingen niet gekregen hebben anders hadden we zeker ons best gedaan om onmiddellijk in te grijpen en het goed te maken. Mijn email is management@hotelrubensantwerp.be</p> <p>Hartelijk bedankt, Didier</p>

		Room Tip: Tuinzicht is een groot woord. Kamer op het 3e verdiep aan het eind van de gang heeft de meest rustig...	
8.	Lindner Hotel & City Lounge	<p>We hadden dit hotel gereserveerd onder het motto "vakantie in eigen stad"...Dit hotel is een typisch hotel van een Duitse keten : zeer vriendelijk onthaal, proper, degelijk, maar een beetje steriel. Eigenlijk is er niet veel negatief, of positief van te zeggen. De kamer was mooi, modern ingericht, maar begint toch wel wat tekenen van slijtage te vertonen. Ik had tevens de indruk dat de matras wat versleten was.</p> <p>Een echte tegenvaller was wel het ontbijt : voldoende keuze, dat wel, maar tamelijk smakeloos,</p>	<p>Geachte gast, hierbij willen wij U onze dank betuigen voor uw reactie betreft uw verblijf bij het Lindner Hotel & City Lounge. Wij streven er elke dag na om onze gasten een zo goed mogelijk verblijf te verstrekken en nemen daarom uw reactie zeer ter harte. Met plezier zien wij u in de toekomst terug bij het Lindner Hotel & City Lounge in Antwerpen. Met vriendelijke groet, Peter Nuiten - General Manager.</p>
9.	Lindner Hotel & City Lounge	<p>Na eerst 's morgens te bellen om te vragen of de kamer om 15u vrij was en dat was zo ... om dan aankomen om 5 voor 15u , te horen te krijgen nog 10minuutjes te wachten oke geen probleem. Na die 10minuutjes werd er me verteld dat de kamer nog niet klaar was en ik maar eventjes wat moest gaan eten of wandelen ... ik had gedacht aan eventueel een drankje op de kosten van het hotel maar neen. Goed na 1u ben ik wedergekeerd dan was het 16u , ja sorry mevrouw de kamer is nog niet klaar , ik begon echt boos te worden en gënerveerd. Dan nog 10minuutjes gewacht dan was de kamer eindelijk in orde. Het begon dus al als een serieuze teleurstelling. Eens de kamer binnengekomen was ik niet tevreden over de hygiëne de nagelak die in de badkuip hing kan</p>	<p>Geachte gast, wij begrijpen uw reactie volkomen en zullen het tevens als een ernstige zaak oppakken. Bij deze bieden wij u onze welgemeende excuses aan en hopen u in de toekomst opnieuw bij het Lindner Hotel & City Lounge te mogen onthalen. Met vriendelijke groet, Peter Nuiten - General Manager.</p>

		<p>je heel makkelijk verwijderen met dissolvant. De nachtkastjes als je daarvan de plateau optilde lag het vol met kruimeltjes ... de spiegel heb ik zelf nogmaals afgekuist ... een zeer grote teleurstelling voor bijna 400 euro te hebben betaald ... het personeel aan de receptie was een stagiaire en die mag nog heel wat leren ivm klantenbinding. Voor de rest mooi uitzicht mooie kamers opzich maar een tikkeltje verouderd. Geen 2e bezoek waard nochtans spijtig .</p>	
10.	Martin's Klooster Hotel	<p>Had ik moeten betalen per uur dat we konden slapen, dan was het een goedkope overnachting geweest. Ik moet eerlijk zijn, we hebben waarschijnlijk pech gehad. De locatie is zeer mooi in het midden van de stad, maar voor de rest heb ik toch enkele bedenkingen. Vooreerst kregen we een keuze voorgeschoteld bij aankomst : parking aan het gebouw zelf 25 euro per nacht of een (moeilijk te vinden) parking enkele straten verder aan 15 euro per nacht. Een hotel op dit niveau moet een gratis parking kunnen aanbieden (vind ik). 's Nachts zelf zijn we uren (en dit mag je letterlijk nemen) wakker gehouden door de muggen. Bij aankomst bleek het venster open te staan, maar ik dacht dat kamer wel zou behandeld zijn tegen deze vervelende beestjes of dat er tenminste een anti-mug apparaatje aanwezig zou zijn. Niets van, ik heb minstens 15 muggen moeten 'verwijderen' en pas om 6 uur 's morgens de slaap kunnen vatten uit vermoeidheid en met verschillende</p>	<p>Beste Mr. De Vrieze,</p> <p>Bedankt voor het tijd nemen om uw feedback betreffende uw verblijf aan ons over te maken. Dergelijke feedback is meer dan welkom, want aan de hand hiervan kunnen wij onze gastenservice optimaliseren.</p> <p>Het klopt dat er door het extreem natte voorjaar veel meer muggen in het centrum van Leuven aanwezig zijn waar dit de vorige jaren niet het geval was. Om deze reden zijn er wel degelijk anti-muggenstekkers aanwezig aan de receptie die 24 uur geopend is. Het is jammer dat dit tijdens uw verblijf niet is doorgegeven. Het antwoord van onze collega hieromtrent had inderdaad wat tactvoller gekund, waarvoor onze excuses.</p> <p>Onze parking is inderdaad betalend aan € 25/ nacht of in het weekend en schoolvakanties beschikken we over een parking op 300 meter van het hotel aan € 15/nacht. Deze prijzen zijn aangepast aan de gemiddelde</p>

		<p>'beten' wakker geworden. Tijdens mijn nachtelijke jacht moest ik ook constateren dat de kamer niet 'kraaknet' was, dat er een rooster van een ventilatiegat op zijn plaats gehouden werd door stukjes plakband, dat de staande houder van de toiletrollen krakkemikkig was, dat er geen airco was... De persoon aan de receptie was wel 'meelevend' :-0 "tja meneer, ik heb ook niet veel kunnen slapen, er zitten nu overal veel muggen he". Ik was te moe om daarop te reageren. 200 euro armer en een desillusie rijker....</p>	<p>parkeerprijs in Leuven voor 24 uur parking.</p> <p>Uw opmerkingen betreffende de kamer waarin u verbleef hebben we eveneens doorgegeven aan onze housekeepingverantwoordelijke zodat zit zeker zal opgevolgd worden.</p> <p>Al bij al spijt het ons enorm te horen dat uw verblijf bij ons beter had gekund. Graag hadden we in de toekomst de kans gekregen om u opnieuw te verwelkomen voor een aangename overnachting.</p> <p>Mocht u dit van plan zijn, gelieve dan eerst rechtstreeks contact met ons op te nemen. We zorgen er dan voor dat u een kamer krijgt die meer aan uw verwachtingen voldoet aan een gunstig tarief.</p>
11.	Martin's Klooster Hotel	<p>Let op, op de website staan alleen fotos van moderne kamers. Deze zijn veel mooier en luxer uitgevoerd dan de oude, hoewel ze met de zelfde naam en dezelfde prijs geadverteerd worden!!! Natuurlijk met kleine lettertjes dat "de fotos een indruk geven en dat u niet noodzakelijkerwijs in de afgebeelde kamers zult overnachten".</p>	<p>Beste, Hartelijk dank ten eerste voor uw verblijf en natuurlijk ook voor uw feedback. Er staan inderdaad foto's van nieuwere kamers net zoals er een foto staat van een "oudere kamer". Dit vooral omdat de op het zicht oudere kamers in een authentiek gebouw zijn geplaatst en de nieuwere in een nieuwe vleugel. Zo kunnen onze gasten kiezen tussen verschillende stijlen. Onze receptie staat 24/7 voor elke gast ter beschikking en u kan gerust een andere kamer vragen indien u deze niet aan uw wensen voldoet. We zullen al het mogelijk doen om aan elke gast zijn wensen te voldoen. U mag gerust bij uw boeking al uw wensen te kennen geven.</p>
12.	Pentahotel	<p>matig.....wel mooie kamers met goed bed maar personeel niet al te vriendelijk....dure parking 20€ en</p>	<p>Beste Patrick,</p> <p>Bedankt voor je feedback over je</p>

20€ voor mini hond vind ik bij het haar gegrepen;;;ontbijt ook langs de dure kant.De bar was ook tevens de receptie.....rare combinatie.

verblijf in pentahotel Leuven.

Het spijt mij te lezen dat niet alles naar jullie wensen was.

Tarieven voor het parkeren in Leuven ligt jammer genoeg wat hoger dan in andere steden; waardoor wij dus geen extra willen vragen aan onze gasten die rechtstreeks onder het hotel zelf wensen te parkeren & ligt dus volledig in lijn met de openbare parkeergarages.

Voor het ontbijt vragen wij een supplement van €18,00. Dit aangezien wij een ruime selectie aanbieden met extra's zoals Prosecco, gerookte zalm, Franse kazen, Brusselse wafels, vers fruit, etc..

Het tarief voor huisdieren ligt helaas ook vast volgens de standaardnormen.

Onze bar & receptie is 1 & dit geheel volgens ons concept. We proberen een leuke "lifestyle-neighbourhood-sfeer" te creëren, waardoor de gasten zich snel thuisvoelen in onze pentalounge. Een andere reden is ook dat we meer contact kunnen hebben met onze gasten die zijn ingecheckt en toch beslissen nog iets te drinken. Zo kunnen we gelijktijdig al wat meer tips geven over de Leuvense festiviteiten..

Hopelijk mogen wij jullie toch nog eens verwelkomen om u toch te kunnen overtuigen van ons niet alledaags concept.

Met vriendelijke groeten,

			Jolien Vandenhove/Sales Manager
13.	Novotel Leuven Centrum	<p>Ik ben altijd een fan van Novotel geweest, maar Leuven was een teleurstelling. De parkeergarage was vol; we werden doodleuk doorverwezen naar een duurdere parking onder het station (20 euro per dag). 10 minuten met onze bagage gelopen en gezocht naar het hotel. Dit is niet op enige wijze gecompenseerd. Bij de receptie aangekomen was onze superior vierpersoonskamer helaas nog niet klaar. Bovendien bleek dit een normale tweepersoonskamer met bedbank te zijn. We hadden na het uitvouwen van de bedbank dus weinig bewegingsruimte over. Het zou eerlijk geweest zijn om dit (en de beperkte parkeerplaatsen) duidelijker op internet te vermelden.</p> <p>De kamer was gelukkig schoon en netjes en het ontbijt was prima verzorgd (druk, dat wel), maar wij komen hier niet meer terug.</p>	<p>Best gast,</p> <p>Allereerst wensen wij u te bedanken voor de tijd die u nam om ons op de hoogte te houden van uw verblijf.</p> <p>Enkel door deze feedback kunnen wij eventuele aanpassingen maken in de toekomst om uw verblijf aangenamer te maken.</p> <p>Het is waar dat men de situatie met de parking anders had kunnen aanpakken, bijvoorbeeld u aanbieden om de bagage eerst achter te laten aan de receptie zodanig dat u niet hoefde te slepen met de bagage. Het spijt ons ook dat de kamer niet was zoals gewenst.</p> <p>U mag ervan uitgaan dat wij alles zullen doen om deze punten te verbeteren waar mogelijk.</p> <p>Het doet ons daarentegen veel plezier dat u de netheid van de kamer en het ontbijt kon appreciëren.</p> <p>Wij hopen desondanks toch nog u in de nabije toekomst te kunnen ontvangen in betere omstandigheden.</p> <p>Met vriendelijke groeten,</p>
14.	M- Hotel Different Hotels	<p>Op zaterdag 27/08 bleven wij bij jullie overnachten. We namen een ticketje en reden jullie parking op. We kregen kamer 402 toegewezen. We moesten naar een huwelijk en waren redelijk gehaast, gezien we al te laat waren.</p> <p>We kwamen onze 'comfort' kamer binnen. Het zogezegde vernieuwde hotel, bleek toch niet zo</p>	<p>Beste,</p> <p>Wat jammer dat jullie niet genoten hebben van jullie verblijf.</p> <p>Voel jullie vrij mij hierover direct te contacteren zodat ik kan kijken wat ik voor jullie kan betekenen (s.biesmans@differenhotels.com).</p> <p>Betreffende de parking moet ik u</p>

		<p>vernieuwd.</p> <p>In onze kamer stond een vuile groene zetel met witte vlekken. De verouderde badkamer had een ventilatie vol met tof hangen. De stopcontacten lagen bovendien ook onder het stof. Voor 126 EUR vind ik dit toch zeer ruim gerekend. De kamer lijkt bovendien totaal niet op de foto!</p> <p>We vertrokken naar de trouw maar (door onze haastigheid) vonden we ons parkingticketje niet meer (begrijp me niet verkeerd, dit is zeker onze schuld).</p> <p>Maar een verloren ticketje kost bij jullie 15 EUR (???) + Nog eens 10 EUR voor om van jullie parking te rijden.</p>	<p>informereren dat deze niet in het beheer van het hotel is helaas. Hierdoor kunnen u helaas niet verder helpen met deze issue.</p> <p>Kijk alvast uit naar uw reactie.</p> <p>Mvg,</p> <p>Sonny Biesmans Guest Loving Assistant Manager</p>
15.	M- Hotel Different Hotels	<p>Op de website van het hotel staat dat alle kamers een grondige opfrisbeurt hebben gekregen de voorbije jaren. Dan hebben ze waarschijnlijk de kamer die wij kregen (307) uit het oog verloren . We kregen een kamer met zicht op de vijver. De vijver hebben we heel goed moeten zoeken tussen de hoge bomen.</p> <p>Kamer was een typische jaren '80 stijl en heeft heel dringend een opfrisbeurt nodig.</p> <p>Netheid was ook alles behalve, spinnenwebben aan het plafond.</p> <p>Losgekomen behang op verschillende plaatsen, muf tapijt, stof overal, in het toilet ontbrak een stuk plint, en een oude elektriciteitskast was zichtbaar.</p> <p>Ramen zijn niet goed isolerend, zodat we de ganse avond het lawaai van het terras beneden konden</p>	<p>Beste Filip,</p> <p>Dank je wel voor je review. Wat erg dat jullie zo een slechte ervaring hebben gehad in ons hotel. Ik wil dit graag met jullie goedmaken want dit kan absoluut niet.</p> <p>Stuur mij gerust jullie bevindingen door dan neem ik graag contact op (s.biesmans@differenthotels.com).</p> <p>Hopelijk mag ik snel een mailtje ontvangen.</p> <p>Mvg, Sonny Biesmans Guest Loving Assistant Manager</p>

		<p>horen. Reserveren in het restaurant was ook niet mogelijk omdat ze bang waren dat de keuken de bestellingen niet ging kunnen volgen ????</p> <p>Onthaal was heel vriendelijk, en de lobby zag er heel mooi uit.</p> <p>Gezellige bar en terras met zicht op de vijver. Prijzen in de bar zijn aan de hoge kant.</p> <p>Ligging van het hotel is ideaal midden in het centrum op wandelafstand van de shoppingcentra</p> <p>Ontbijt was heel basic met zeer weinig keuze aan broodjes.</p> <p>Kortom samengevat : nooit meer</p>	
16.	Hotel Mercure Roeselare	<p>Wij kwamen op zondag aan echter normaal was het op zondag gesloten zei de barkeeper die zeer onvriendelijk was en steeds niet op zijn plek stond hij stond steeds te praten met zijn zeer vriendelijke collega bij de receptie Pas toen de Man van de receptie achter bar ging werden weer als gast behandeld Heel jammer want voor de rest een goed hotel met verder vriendelijke medewerkers en een goed ontbijt en jammer was dat ze mij te veel lieten betalen door foutieve kamer te berekenen</p>	<p>Beste,</p> <p>Bedankt voor het schrijven van uw feedback. Het spijt ons te horen dat onze barman onvriendelijk was, dit is namelijk niet wat we wensen uit te stralen. We zullen hem hier dan ook over aanspreken. Gelukkig kon onze receptiemedewerker een groot deel goedmaken.</p> <p>Mag ik u vragen om contact met ons op te nemen voor het te veel betalen. We willen dit graag verder uitpluizen, want ook dat is zeker niet de bedoeling.</p> <p>Met vriendelijke groeten Joke De Jonghe</p>
17.	Albert Hotel	<p>Het hotel is vlakbij het Concertgebouw en op loopafstand van de Grote Markt. Het personeel is vriendelijk. De kamers zijn eenvoudig, klein en sober ingericht maar verder netjes. Het ontbijt is gemiddeld. Betaling met American</p>	<p>Bedankt voor uw tijd om een review te schrijven... U spreekt van eenvoudige inrichting, maar daar ga ik niet volledig akkoord mee, het woord strak zou mss beter passen. Het is natuurlijk te zien wie wat gewoon is..</p>

		Express kan niet ondanks dat dit wel aangegeven staat. De kamer is wel gehorig (huilend kind in andere kamer hoorbaar).	De vermelding van American Express geldt enkel om uw reservatie te kunnen garanderen online. Mvg Christoph
18.	Albert Hotel	Vlakbij station. Goede matras. Vuile douchekop(vol schimmel). Ontbijt was lekker, Maar sober: geen toast, geen ei met spek, ... Toplocatie, maar veel auto s en busstation voor de deur. Dunne muren. Goede service.	Beste gast, bedankt voor het schrijven van uw beoordeling.. Ontgoochelend las ik ivm de douchekop... Dit is heel vreemd want hygiëne staat bij ons hoog aangeschreven (zie de meeste andere rescensies). Vandaar ik dit wat vreemd vond en waarschijnlijk is het wat overdreven ook... Kalk aan die kop zou ik vlugger aannemen , door het harde water dat we hebben.. Niettemin las ik toch ook positieve bedenkingen, waarvoor dank Met vriendelijke groeten, Christoph
19.	Hotel Biskajer Adults Only	Dit hotel geven we een 1 voor klantvriendelijkheid. Omdat wij in de file stonden waren we 10 minuten later dan 20 uur aanwezig. Wij hebben van te voren gebeld met het hotel om aan te geven dat wij 10 minuten later zouden arriveren. Echter ze sloten de deuren om precies 20 uur. Geen enkele mogelijkheid om later in te checken. Je gelooft het niet maar dit gebeurde dus. Helemaal uit Groningen komen rijden met nog noodweer onderweg, regen onweer, en geen mogelijkheid om later in te checken. Bij aankomst in Brugge moesten we een ander hotel zoeken voor 1 nacht nou dat valt niet mee. Na lang zoeken nog een hotel gevonden maar tegen de hoofdprijs. Volgende ochtend kregen we een	Beste José G, Met veel verbazing lezen wij uw review op deze website. Hierbij toch nog even opsommen wat er werkelijk is gebeurd want wij hebben tot 20u30 zitten wachten in het hotel op u MAAR helaas hebben wij enkel uw kat gezien. U heeft geboekt op Booking.com (op deze website staat duidelijk dat check-in tot 20u is). Op uw confirmatie van Booking.com staat tot 2maal toe dat check-in tot 20u is. U heeft van ons een email ontvangen waar duidelijk staat dat check-in tot 20u is. U heeft een request gestuurd via Booking.com dat u pas om 21u-22u zou aankomen. U heeft daar een reactie op ontvangen dat check-in tot 20u mogelijk is. U heeft 2 dagen voor


		<p>berichtje van hotel Biskajer dat we niet op tijd hadden ingecheckd en dat onze kamer was geannuleerd. Kortom niets om te slapen. Uiteindelijk via booking.com nog kunnen regelen dat we er nog wel een nacht konden slapen. Bij aankomst bleek dat we onze auto in een public parking moesten zetten terwijl we juist dit hotel hadden geboekt omdat ze eigen parkeerplaats zouden hebben. Niet dus. Na heel veel omzwervingen bij het station kunnen parkeren en met de bus naar de stad. Inmiddels was het al 12 uur. Kortom veel tijd van ons bezoek in Brugge kwijt met zoeken naar een hotel en parkeerplaats. En het hotel heeft geen enkele onkosten vergoeding aangeboden voor al extra gemaakte kosten. Ze hebben niets gevraagd. Kortom zeer klant onvriendelijk. Ik zou dit hotel iedereen afraden omdat ze niet klantvriendelijk zijn.</p>	<p>aankomst telefonisch contact met ons opgenomen met de melding dat u pas om 21u-22u zou aankomen OMDAT u tot 18u moest werken en dan pas kon vertrekken uit Groningen.....</p> <p>Wij vragen ons dan af WAAROM u in Hotel Biskajer heeft geboekt. U kon hier nooit op tijd geraken aangezien Groningen zeker 4u rijden is.</p> <p>Op de dag van aankomst heeft u telefonisch contact met ons opgenomen met de melding dat u om 20u07 zou aankomen. Wij zijn dan nog zo klantvriendelijk geweest om te wachten tot 20u30. Dit hadden wij beter niet gedaan aangezien u over het aankomstuur aan het liegen was. U kon nooit voor 21u -22u aankomen.</p> <p>Het is natuurlijk gemakkelijk om het hotel de schuld te geven over uw eigen fout. U had een reservatie voor 2 nachten, u was dus nog steeds welkom in ons hotel voor de 2de nacht.</p> <p>EN blijkbaar was het aankomstuur niet het enigste dat u over het hoofd had gezien: wij zien namelijk nergens op de website van Booking.com dat wij over eigen parking beschikken...er zijn verschillende ondergrondse parkeergarages in Brugge op 5min wandelafstand van het hotel. U heeft echter zelf gekozen om de goedkoopste parking te nemen aan het station maar verwacht dan blijkbaar ook dat deze op 5min van het hotel ligt...</p>
20.	Hotel Biskajer Adults Only	Kleine kamer, maar netjes en schoon. Wel erg vol gepropt (3 stoelen,	Beste gast, Hotel Biskajer beschikt over drie

		<p>tafeltje, bureau, bed....) in kleine ruimte Prima bed en lekker rustig geslapen. Douchegordijn in de badkamer is niet meer van deze tijd, plaats daar een glazen wand of deur in. Licht bij de spiegel in de badkamer is niet handig, je kunt je er beroerd bij opmaken (vrouwendingetje). Ontbijt is simpel, maar prima en alles is er verder.</p>	<p>kamertypes: Budget, Standaard en Grote twinkamers. U had ervoor gekozen de kleinste kamer te boeken.</p> <p>Indien u zich graag laat verwennen, raden wij u aan bij een volgend bezoek een ruimer kamertype te boeken zodat u over meer plaats beschikt in de kamer/badkamer.</p> <p>Ons ontbijt bestaat uit alle producten die men in een drie-sterrenhotel kan verwachten. Daarenboven beschikken wij over eieren die je à-la-minute kan koken, een professioneel espresso-automaat met meerdere keuzes, ...</p> <p>Vier-sterrenhotels bieden meer warme producten aan, maar vragen dan ook snel 20 euro per persoon voor het ontbijt terwijl het bij ons steeds gratis aangeboden wordt.</p> <p>met vriendelijke groeten,</p>
21.	Hotel de Stokerij	<p>Na zeer veel positieve kritieken gelezen te hebben, keken we enorm uit naar een nachtje in de Gipsy Express... Zonder enige uitleg kregen we een andere kamer toegewezen, en toen we onze teleurstelling uitten; kregen we de reactie van "Ja jong..." We hadden dit via Groupon geboekt en ze (de uitbaters van het hotel) hadden niet eens de moeite genomen om ons te verwittigen dat de Gipsy Express niet langer toegankelijk was; daar er een defect was aan de jacuzzi.. En dat was al het geval 5 dagen vóór onze aankomst. Ze krijgen van mij 2 sterren omdat hun ontbijt uitmuntend was. Hun (klant)vriendelijkheid; een povere</p>	<p>Ik begrijp de ontgoocheling en zeer spijtig dat we aan uw verwachtingen niet konden voldoen. Het was inderdaad een fout dat U niet verwittigd was vooraf. Als gevolg dan ook dat de andere belevenissen U niet meer konden bekoren en letterlijk en figuurlijk in het water vielen. Onze excuses</p>

		2/10... We hebben nooit echt het gevoel kunnen afschudden dat we 'maar Groupon-klanten' waren... (Ook alle extra's die in de Groupon deal zaten; hebben we zelf navraag naar moeten doen!) Zeer zeer jammer! En zwaar teleurgesteld..!	
22.	Park Inn by Radisson Antwerp	<p>Waarschijnlijk zijn de meeste kamers top in dit hotel, maar wij zaten op verdiep 8, waar slechts twee kamers zijn en niet bereikbaar is met de lift. De kamer was niet proper, scheuren in de gordijnen en vuile vloer en muren! Enkel de badkamer was prima! Ontbijt was goed, personeel ook vriendelijk.</p>	<p>Beste Nele D</p> <p>Hartelijk bedankt voor uw feedback. Ik vind het heel jammer te horen dat er meerdere problemen waren tijdens uw verblijf en ik bied u hier dan ook mijn excuses voor aan. Ik geef dit door aan ons housekeeping en technische dienst team zodat hier aanpassingen aan gedaan kunnen worden. Ik hoop dat we u toch overtuigd hebben van onze service en dat we u nogmaals mogen verwelkomen in de toekomst.</p> <p>Met vriendelijke groeten Dieter Acke General Manager</p>
23.	Park Inn by Radisson Antwerp	<p>Pluspunten: Ontzettend lekker, uitgebreid ontbijtbuffet. Nette service, vriendelijk personeel. Locatie dichtbij de Meir en station, centrum op 20 min lopen.</p> <p>Minpunten: Stationsbuurt is geen buurt waar je in de avond nog even lekker rondsloert. De (standaard)kamer was niet groot (maar wel okee), uitzicht aan achterzijde op een enorme bouwkraan (gelukkig geen geluidsoverlast). Kuil in het matras, kamertemperatuur was niet te</p>	<p>Beste FlipFlapt</p> <p>Hartelijk bedankt voor uw feedback. Ik ben erg blij te horen dat u heeft genoten van het ontbijtbuffet en dat het personeel zijn "Yes i Can" spirit heeft laten zien. Wel is het heel jammer ter horen dat u niet tevreden was over uw kamer. Ik bied u hier dan ook mijn excuses voor aan. Ik bespreek dit met mijn team en bekijk waar we aanpassingen kunnen doen.</p> <p>Met vriendelijke groeten</p>

		<p>regelen (of we 'm nu op 5 of op 35 graden instelden, er bleef ontzettend warme lucht uit komen), hoewel je het ventilatiesysteem juist nodig had, want uit de badkamer kwam een putlucht. Alleen te verdrijven door douche een tijdje aan te zetten en de stop in de wasbak te doen (jammer dat de schoonmaak dit niet tevoren had gedaan, had ons wat ongemak bij aankomst gescheeld).</p>	<p>Dieter Acke General Manager</p>
24.	Holiday Inn Express Antwerp City North	<p>Dit is echt een hotel waar wat meer van te maken is, met potentie. De reserveringsafdeling is heel erg professioneel en snel. De kamers zijn heel ruim, waarom dan niet een groter (kingsize) bed ipv een queensize voor twee personen? De parkeergelegenheid is erg slecht geregeld. We kregen wel een inrijkaart maar de plaatsen van het hotel waren al allemaal vol. De receptioniste kon alleen maar in en uitchecken en wist verder van niets. Een groot pluspunt is het 'winkelkje' in de lobby waar je 24 uur per dag iets te eten of drinken kunt halen. Ook het ontbijt is lang niet slecht voor een Holiday Inn Express.</p>	<p>Geachte,</p> <p>Hartelijk dank voor uw review</p> <p>Heel fijn te lezen dat u de reservatieafdeling professioneel en snel vond.</p> <p>De grote van de bedden zijn vastgesteld via de brand Holiday Inn Express.</p> <p>Uw opmerking omtrent de receptie verbaasde mij een beetje aangezien onze receptionisten veel meer weten en doen dan enkel in en uitchecken. Ik ga dan ook nakijken wie die avond aan de receptie gewerkt heeft als ook wie u kamer heeft schoongemaakt.</p> <p>Haren in de badkamer kan echt niet door de beugel.</p> <p>Bedankt om deze feedback met ons te delen en ik neem hier omtrent zeker actie.</p> <p>Ik hoop u nogmaals te verwelkomen in ons hotel.</p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <p>Maya Adriaensens Assistant Hotel Manager</p>

25.	Holiday Inn Express Antwerp City North	<p>Het hotel is aangenaam ingericht, proper en het ontbijt is voor zo'n groot hotel lang niet slecht. Alleen ben ik 's nachts verschrikkelijk gebeten (kamer 506), vermoedelijk door bedwantsen, want er was geen mug te vinden in de hele kamer. Ik heb dit achteraf bij de receptie gemeld, de receptioniste vroeg me om mijn e-mail adres en telefoonnummer te noteren. Ze zou dit doorgeven aan het management en ik zou terug gecontacteerd worden. Dit is echter nooit gebeurd, en dat vind ik jammer. Dus ik kom hier nooit meer terug!</p>	<p>Geachte Mevrouw,</p> <p>Hartelijk bedankt voor uw leuke omschrijving van ons hotel!</p> <p>Ik ben teleugesteld dat onze interne communicatie niet op punt verlopen is waardoor ik u niet gecontacteerd heb. Zodra dit bericht is binnengekomen hebben wij deze kamer laten geïsoleerd en laten behandelen door een externe firma. Wij hebben zelf niets kunnen vinden in de kamer, maar moesten er bedbugs geweest zijn dan zijn die er nu zeker niet meer.</p> <p>Nogmaals mijn excuses dat ik u niet gecontacteerd heb, en bedankt om ons feedback te hebben bezorgd.</p> <p>Vriendelijke groeten</p> <p>Olivier De Vuyst General Manager</p>
26.	Antwerp City Hotel	<p>Foto's zeggen meer dan woorden. Haren van de vorige gasten op de beplekte vloer en plinten (als er al een plint aanwezig was), vlekken op het tapijt, lichaamssappen van de vorige gasten in de ligstoel, loshangende verwarming/airco, beglazing dunner dan een blad papier,...</p> <p>Eerlijk gezegd kan ik de positieve beoordelingen niet geloven. Zeker niet omdat de ontbijtdame 2x het ontbijt onder niesde, daarna haar handen bekeek en dan de restanten aan haar t-shirt afveegde. Dat niezen valt te wijten aan de dikke lagen stof die leven op de lampenkappen en bovenkant van de</p>	<p>Beste gast,</p> <p>Jammer dat u niet positief op uw verblijf terug kijkt.</p> <p>Uiteraard zijn en werken wij met mensen, maar gelukkig zijn de opmerkingen die u maakt zeer uitzonderlijk. Wij hadden graag op uw feedback ingegaan wanneer u deze toch serieuze klachten bij ons had gemeld.</p> <p>Mogen wij u nogmaals verwelkomen?</p>

		<p>kasten. Wij hebben spijt dat we niet meteen terug zijn vertrokken.</p> 	
27.	Park Inn by Radisson Leuven	<p>Als er geen glimlach vanaf kan bij de receptie voel je je niet echt welkom. Als je alles aan 20-jarigen overlaat die nog weinig/geen ervaring hebben dan kom je niet graag terug. Gastvrij zijn is een gave of een kunst die je kunt leren!</p>	<p>Beste Ange V,</p> <p>Hartelijk dank voor het delen van uw feedback over uw verblijf. Wij vinden het heel vervelend om te lezen dat u zich niet welkom heeft gevoeld tijdens uw check-in en dat u het gevoel heeft gehad dat het personeel niet goed opgeleid is.</p> <p>Wij hechten namelijk zeer veel waarden aan gastvrijheid en ook zeker aan het ontwikkelen van het personeel. Mijn collega heeft u via ons interne tevredenheidsonderzoek al gecontacteerd en ik hoop dat u haar aanbod accepteerd, zodat wij ook aan u kunnen bewijzen dat wij al onze gasten met veel plezier ontvangen.</p> <p>Met vriendelijke groeten,</p> <p>Coen de Kruijf, Reservations</p>
28.	Park Inn by Radisson Leuven	<p>Kleine gehorige kamer aan drukke weg. Versleten hoofdkussens. Hotel overall erg kil. WIFI ontzettend traag en deed het groot deel van de tijd niet. Keuze TV zenders erg beperkt voor Nederlandstalig publiek. Uur voordat ontbijt zou zijn afgelopen waren diverse zaken niet meer voorradig en werden ook niet meer bijgevuld. Personeel bij</p>	<p>Geachte Gjslaine V,</p> <p>het spijt mij erg te vernemen dat mijn collega's en ik tijdens uw verblijf niet aan uw verwachtingen hebben kunnen voldoen.</p> <p>Het verrast mij dat u uw kamer als gehorig hebt ervaren. Te meer omdat ons hotel, wat direct naast het station gelegen is, zo gebouwd is, om</p>

		inchecken onvriendelijk. Late inchecktijd.	<p>geluidsoverlast te voorkomen.</p> <p>Wat betreft de dienstverlening aan de receptie en tijdens de ontbijtservice heb ik met de betrokken medewerkers gesproken. Ik dank u hartelijk voor uw constructieve feedback, omdat deze mij in de gelegenheid heeft gesteld de door u genoemde punten concreet en direct met hen te bespreken. Dit met als doelstelling onze service te verbeteren.</p> <p>Met vriendelijke groeten, Tineke de Wit</p>
29.	Ibis Leuven Centrum	<p>- ontvangst en gastvrijheid was ok;</p> <p>- mijn kamer bevond zich aan de straatkant, welke kant erg gehorig was; - de verwarming besloot uit zichzelf aan- en uit te gaan, wat eveneens stoorde tijdens het slapen.</p> <p>- 's ochtends was om 7u30 het warme douchewater al op!</p>	<p>Beste, Bedankt dat u ons op het probleem met de verwarming en warm water wijst, de nodige stappen zijn genomen en hebben wij de onderhoudsfirma uitgenodigd om dergelijke problemen te voorkomen.</p> <p>Met vriendelijke groeten, Carolina De Bruycker Hotelmanager</p>
30.	Hotel Atlantis	<p>Superior kamer via website vh hotel zelf besteld doch kamer was zodanig klein dat we de criteria nakeken. Het was duidelijk dat we een basic room hadden gekregen echter zonder enige woordje uitleg. Volgens de receptioniste hadden we echter een comfort room en zouden we 79 ipv 99 € moeten betalen. Ook dit was niet juist, wat gemakkelijk kon gestaafd worden met foto's en specificaties op de website.</p> <p>Uiteindelijk bij het uitchecken bleef de receptie tegenwerken met het argument dat de prijzen fluctueren. De correcte prijs van 69€ werd uiteindelijk aangerekend doch pas na onbegrijpelijk tegenwerken. Allesbehalve klantvriendelijke</p>	<p>Beste, hartelijk dank voor uw feedback. Het spijt met te vernemen dat de reservatie en het verblijf niet is verlopen zoals gewenst. Wij trachten steeds om zo goed mogelijk aan de wensen tegenmoet te komen. Ik zal het verloop van het verblijf met ons team opnemen zodat er toch correct kan gereageerd worden bij een misverstand in de toekomst.</p> <p>Nogmaals excuus hiervoor, wij hopen u in de toekomst toch nog eens te mogen verwelkomen. Mvg, Lidia Paletta</p>

		afhandeling voor een zelf gecreëerd probleem. Kamertip: Basic kamer is erg klein, geen ruimte om koffer te leggen.	
31.	Hotel Atlantis	<p>Bij binnenkomst is het een mooi hotel. Receptie was niet bemand en we moesten enkele minuten wachten tot er iemand kwam. Kamer ziet er redelijk uit. Badkamer is erg gedateerd qua uitstraling. Bij het bad is de mengkraan gedeeltelijk kapot en een afvoerdop van het bad valt eraf.</p> <p>Bedden waren netjes opgemaakt. Maar de spiraal bedden slapen echt niet lekker. Kussens zijn erg hoog en voelt 'blokkerig' aan.</p> <p>Restaurant was het eten goed, maar simpel. Verwacht geen hoogstand diner.</p> <p>Al met al een redelijk hotel.</p>	<p>Beste Chris</p> <p>Bedankt voor jouw review op TripAdvisor. Wij vinden het jammer om te lezen dat jouw verblijf niet helemaal naar wens is geweest. Maar enkel dankzij de feedback van onze gasten kunnen wij onze service en diensten verbeteren.</p> <p>Wij hopen u toch nog te mogen verwelkomen in de toekomst in een van onze hotels!</p> <p>Met vriendelijke groeten,</p> <p>Het Hotel Atlantis-team</p>
32.	Hotel Asiris	<p>Samen met mijn vriend twee nachtjes verbleven in dit hotel. De ontvangst was niet hartelijk en wij leken meer tot last te zijn dan welkom. Kamer was schoon maar zeer eenvoudig, slecht bed. De volgende ochtend vroegen wij of het mogelijk was 2 dekbedden te krijgen ipv 1 dekbed, dit was absoluut niet mogelijk. Auto parkeren kan je beter op het station doen dan paal voor de deur. Want anders moet je na 4 uur steeds teruglopen om de schijf door te draaien. Hier wilde ze ons niet bij helpen. Het viel ons vooral op dat</p>	<p>beste, er werd een standaard kamer geboekt (1 bed 1 donsdeken, dit is duidelijk vermeld op onze site) indien u aparte bedden had gewenst was de optie een twin kamer boeken mogelijk. (kost wel iets meer.)</p> <p>wat het parkeerbeleid betreft: dit is een algemeen beleid in Brugge en andere steden wel uitgelegd op de site, U vroeg mij om U schijf te verplaatsen (dit is echter tegen de wet) en dit konden wij dus helaas niet doen, wat wij ook gemeld hebben. Er zijn verschillende opties voor het gratis parkeren in en rond Brugge die eveneens vermeld staan op de site.</p>

		zij erg op de automatische piloot aan het werk waren. Jammer!!	Het is geen kwestie van niet willen het is een kwestie van niet frauderen met de parkeerschijf. Spijtig dat dit de indruk gaf dat wij op automatische piloot werkten maar regels zijn regels ook in Brugge!
33.	Hotel Asiris	Ik ben afgelopen oktober met mijn moeder naar Brugge geweest in hotel Asiris. De kamer is erg klein. Ik wilde graag een extra dekbed maar ik kreeg die niet. Dan had ik een duurdere kamer moeten boeken (!). De gastvrouw was heel stil. Wel vriendelijk maar meer dan dat ook niet. Het was geen hartelijk ontvangst. Het ontbijt was heerlijk. Toen wij binnenkwamen hing er een rare sfeer. Iedereen fluisterde en niemand zei goedemorgen tegen ons. Dat vonden wij wel raar. Een beetje een stille boel dus! Bedden zijn prima, het is schoon.	Beste. Er werd een kleine dubbel geboekt (één bed + 1 dekbed - duidelijk te zien op de foto). Is ook de goedkoopste kamer. Indien er twee dekbedden nodig zijn dan kan men een twin kamer reserveren (dit is inderdaad een duurdere kamer) en dus geen kleine dubbel. Dit werd vermeld op de bevestiging!!! Maar duidelijk niet gelezen!! Het ontbijt verloopt inderdaad rustig, dit is wat de meeste klanten ook verkiezen.
34.	Canalview Hotel Ter Reien	de kamer is klein, maar nog OK - de badkamer is ... eigenlijk niet bestaande, zo klein, zo ongezellig, zo akelig kamer niet schoongemaakt na 1e dag, bed niet opgemaakt, geen nieuwe handdoeken, ontbijt zeer zeer poor - echt niet ok allemaal Room Tip: NIET gaan gewoon	Geachte mevrouw Claudia Hartelijk dank voor uw feedback op ons hotel. Ons hotel wordt uitgebaat in een historisch pand, helaas mogen wij niets veranderen aan de kameroppervlakte. Wij zijn al enige tijd bezig ons hotel te renoveren, helaas is het niet mogelijk om het volledige hotel gelijktijdig te verbouwen. Wij verwijzen hierbij ook naar de website, daar staan alle badkamertypes online met een foto. Onze kamermeisjes komen elke dag langs voor de kamerservice. Verversen van de handdoeken, opmaken van het bed, afval

			<p>wegnemen etc hoort standaard bij onze service. Wanneer de kamer bezet is, komen zij later terug.</p> <p>Een tip naar u toe is wanneer iets niet naar wens is, dit in de toekomst meteen aan de receptie te melden. Zo kunnen zij veel van de eventuele ongemakkelijkheid rechtekijken (bvb in uw geval een andere kamer aanbieden, iemand nasturen voor een late kamerservice etc.</p> <p>Als 2 sterren hotel met een gratis ontbijt proberen wij toch een mooi buffet aan te bieden. Wij weten dat deze basis is, doch gevarieerd.</p> <p>Wij staan zeker open voor suggesties daar hadden wij graag via onze mail (info@hotelterreien.be) meer informatie verkregen over uw verblijf. Check in, check out data, kamernummer, wat u precies 'poor' vond aan het ontbijt, etc. Zodoende kunnen wij nagaan wat en wanneer dit misliep en hieruit leren voor de toekomst.</p> <p>Wij bedanken u alvast voor uw medewerking. Vriendelijke groet</p> <p>Bieke</p>
35.	Canalview Hotel Ter Reien	<p>Boek dit hotel niet. Veel te duur. Locatie prima, dame bij de receptie vriendelijk. Ontbijt vrij karig maar oké. Het gebouw mooi vd buitenkant.</p> <p>Maar de kamer is echt verschrikkelijk. Het ruikt naar riool (ramen open zetten helpt maar matig). Het is klein. Zeer slecht schoon gemaakt, overal haren van de vorige mensen (in de badkamer en op de bedrand). En de badkamer mag geen badkamer genoemd</p>	<p>Geachte Mevrouw</p> <p>Het spijt ons te horen dat uw verblijf in Brugge niet naar wens verliep. Wij wensen ons daarom nogmaals te verontschuldigen.</p> <p>Tijdens uw verblijf is u een probleem aan de doucheafvoer overkomen. Dit was helaas wat wij noemen overmacht.</p> <p>Wij dachten al het mogelijke te hebben gedaan om dit probleem te</p>

		<p>worden, het is een plastic hokje nog kleiner dan in een caravan. Ik ben nota bene een student dus mijn referentiekader is niet bijzonder groot maar dit is echt veel te veel geld voor zo'n vreselijke kamer.</p>	<p>compenseren.</p> <p>Dit gaf u toch aan in het hotel.</p> <p>U ging namelijk akkoord met een volledig gratis verblijf inclusief de ontbijten.</p> <p>Helaas mocht deze gracieuze toegeving u helaas niet overtuigen om toch optimaal van onze stad en uw verblijf te genieten.</p> <p>Onze excuses hier nogmaals voor.</p> <p>Wij raden u ten eerste aan ook in de toekomst alle hotelfoto's te bekijken. 80% van onze kamers hebben dergelijke douchecabine, zoals ook aangegevens op alle websites.</p> <p>Wij bedanken u nogmaals voor uw feedback en hopen in de toekomst uw een aangename verblijf te kunnen bezorgen.</p> <p>Wij wensen u en uw familie het allerbeste toe voor 2016!</p> <p>Vriendelijke groet Receptie Canalview Hotel ter Reien</p>
36.	Ibis Gent Centrum Opera	<p>Helaas ben ik zeer teleurgesteld met de properheid van de kamer en ook de reactie van het personeel hierop. Had gemeld dat de zeep dispenser vuil was en bloedresten bevatte van vorige klanten (foto's zijn beschikbaar op aanvraag). Geen reactie.</p>	<p>Beste Gast, Bedankt dat u de tijd heeft genomen om ons te vertellen over uw ervaring in Ibis Gent Centrum Opera. Het spijt ons te horen dat uw verblijf niet aan uw verwachtingen heeft voldaan. De schoonmaakdienst werd op de hoogte gebracht van uw opmerkingen en zullen er alles aan doen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Met dank en beste groet, Patriek Deruddere General Manager ibis Gent Centrum Opera</p>
37.	Ibis Budget Hotel	<p>Wel schone maar gehorige kamers. Op de gang hingen tot 03.00uur dronken, bierdrinkende polen rond. personeel deed hier niets aan.</p>	<p>We stellen het op prijs dat u de tijd nam om feedback te geven.</p> <p>Ik betreur ten eerste dat u door andere gasten gestoord werd. Ik kan u</p>

		<p>Ontbijt was zeer matig. Prijs is ook niet hoog maar ik betaal liever een paar tientjes meer voor een rustige overnachting en goed ontbijt.</p>	<p>niettemin verzekeren dat de medewerkers van het hotel het nodige doen wanneer zij dit zelf opmerken of door andere gasten verwittigd worden dat er lawaai is op de gangen. Helaas is dit nu duidelijk niet het geval geweest. Wij bieden onze oprechte excuses voor het ongemak en hopen dat u ons nog de kans wilt geven om u te verwelkomen in ibis budget Leuven. Aarzel bij een volgend verblijf vooral niet te vragen achter een rustige kamer. Deze is op verzoek reserveerbaar. Met vriendelijke groeten, Michèle Deprez Directrice</p>
38.	Ibis Budget Hotel	<p>Je wordt er zeer onpersoonlijk onthaald en ze praten geen woord met je behalve als het nodig is. Toen we in de kamer aangekomen waren merkten we al snel op dat enkele lichtknoppen het niet deden. Wat later zagen we ook dat de douche nog vuil was en dat er overal haar lag. Het bed was wel zeer comfortabel. Het hotel ligt langs het station en boven een grote supermarkt dus je moest niet ver gaan met bagage en je kon altijd iets gaan kopen dat je vergeten was. Het is duidelijk dat dit slechts budget was maar er kan best nog aan gewerkt worden.</p>	<p>Het spijt ons tenzeerste dat u niet van uw verblijf heeft genoten. De ervaring die u beschrijft is geenszins een afbeelding van ons gebruikelijke serviceniveau en we hopen van harte dat u ons nog de kans wilt geven om dit te bewijzen. Met vriendelijke groeten, Michèle Deprez Directrice</p>
39.	Ibis Sint-Niklaas Centrum	<p>Zeer veel last gehad van straatlawaai in onze kamer aan straatkant (nochtans op 3e verdieping) Kamer zelf was in orde, wel een beetje gedateerd en met weinig franjes. De badkamer was</p>	<p>Beste, Bedankt dat u de tijd heeft genomen om ons te vertellen over uw ervaring in ibis Sint Niklaas Centrum. Bij Ibis, streven we naar een hoogwaardige dienstverlening voor elke gast; uw commentaar is daarom erg belangrijk</p>

		<p>zeer ruim en netjes, al lag er voor elke gast slechts 1 handdoek.</p>	<p>voor ons. Wij stellen het op prijs dat u uw opmerkingen met ons heeft willen delen en wij hopen u volgende keer nogmaals in Sint-Niklaas te mogen ontmoeten.</p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <p>Debbie de Clerck</p>
40.	Ibis Sint-Niklaas Centrum	<p>De kamers zijn schoon. De medewerkers zijn vriendelijk. Maar sfeer is hier ver te zoeken. Onbijt is mwoah. Droge croissants. Maar... het absolute dieptepunt was wel dat er eerder deze week ineens n kerel in mn kamer stond. Met n fust bier achter zn kiezen... Geen veilig gevoel dat er zo onzorgvuldig met de sleutels wordt omgesprongen. Maar goed, kan gebeuren. Wat ik echter niet snap is dat er niet proactief excuses worden aangeboden.</p>	<p>Beste vaderstijn, ik dank u voor uw feedback en wens mij zeker te verontschuldigen voor de ongemakken die u heeft mogen ervaren. Wij zullen dit zeker intern verder bespreken opdat dit in de toekomst vermeden kan worden.</p>
41.	Hotel Le Germain Maple Leaf Square	<p>The pluses... Beautiful decor, from the lobby to the guest rooms. Comfy beds. Great location for both business travellers and tourists. Starbucks and fabulous grocery store downstairs that is open from 7am-11pm for easy access to snacks. The negatives... apathetic front desk staff and a concierge desk that is generally empty (and when there was a person there, she was not helpful). Truly one of the coldest, least welcoming places I have ever stayed as a business traveller. Really undecided about the place. I travel to TO frequently on business and I liked the coziness of the room so much that it ALMOST makes up for the sense that you are inconveniencing the staff each time you must make a</p>	<p>Dear kim s,</p> <p>Thank you for taking the time to share your experience regarding your stay with us.</p> <p>I am sorry that you have been left with the impression of our team that you describe in your review. This is certainly not in keeping with our service culture and we are able to do better.</p> <p>I would love to hear further detail from you and invite you to contact me directly at 416-649-4075 to discuss or let me know when you will next be in Toronto.</p> <p>I hope to hear from you soon.</p>

		<p>small request or ask a question. Almost...</p>	<p>Sincerely, Paul de La Durantaye General Manager</p>
42.	Delta Hotels by Marriott Toronto	<p>System was down during check in, the line was long for 20 minutes. The front desk was understaffed. The room was missing towels. Not a friendly place. My room was booked by the organizer. I will never book in that hotel if I have another chance.</p>	<p>Good Morning,</p> <p>Thank you for staying at the Delta Toronto and for sharing feedback of your recent stay with us.</p> <p>We apologize for the inconveniences you've experienced while checking in and the lack of amenities provided while staying at the hotel. In order for us to do more investigations into the matter and to ensure that this is an isolated situation, would it be possible for you to provide some information regarding the specific reservation (e.g., reservation name, dates, etc.)?</p> <p>Please know that the hotel does take all comments like this seriously, and we would love to work with you to build your confidence in us once again.</p> <p>Please do not hesitate to contact myself at juliana.su@deltahotels.com or call me at 416-849-1200 ext. 5458.</p> <p>Sincerely, Juliana Su Administrative Coordinator</p>
43.	Delta Hotels by Marriott Toronto	<p>My husband & I and two staff attended a huge convention and we stayed here for the two nights. Difficult spot for parking. You almost HAVE to do valet parking. (42.00 a night btw) One the first night, two of my staff were trapped in one of the elevators for 35 minutes! They told us that the reason that it took so long to get them out, was because there was ANOTHER elevator stuck as well at the same time!</p>	<p>Good afternoon,</p> <p>Thank you for choosing to stay at the Delta Toronto and for sharing feedback of your recent stay with us.</p> <p>As our valued guest, I am terribly sorry for the inconveniences you've experienced while staying at the hotel. On behalf of the entire team at the Delta Toronto, I would like to sincerely apologize for all that have</p>

		<p>All the hotel did to compensate us was sent up 5 chocolate covered strawberries!</p> <p>Not acceptable. The room was nice, however, we were put into a wheelchair accessible room which had a very odd bathroom shower set up that soaked the whole bathroom floor each time you showered. Beds were comfortable.</p> <p>When leaving... We handed in our valet ticket... After 20 minutes of NOT receiving our vehicle... My husband went back up to find out what was happening. They forgot to get our vehicle! Finally when they brought it up to us.. The guy stood there looking at us waiting for a tip. Not a chance. His displeasure and snarky look only added to the frustrated tension. Will not be re visiting this location</p>	<p>transpired, including the issues associated with valet parking, the elevator, the miscommunication of the layout of the room, and the lack of follow up. Please know that the hotel does take all comments and feedback like this seriously and would love to work with you to build your confidence in us again.</p> <p>If you feel comfortable, would there be a good day time phone number and preferred time for me to reach out to yourself? If not, that is absolutely understandable. However, if you are comfortable with me following up with you directly, please do not hesitate to let me know the best contact number/time that I can reach you at via my email at juliana.su@deltahotels.com.</p> <p>Thank you again for your valued feedback. We really appreciate it and look forward to hearing from you.</p> <p>Sincerely, Juliana Su Administrative Coordinator juliana.su@deltahotels.com 416-849-1200 ext. 5458</p>
44.	Hotel Le Germain	<p>Very disappointed in this hotel experience for the price. The room key did not work. Had to go down to lobby from 10th floor 3 times to get one that worked. Television did not work. Had to have someone come up to "jiggle" the cable. It took several attempts and ultimately did not fix the problem. We finally turned it off. Hotel boasts a 24 hour room service offered, but the "late night" menu was very, very limited. With a hungry 13 yr old in tow, I couldn't even order cookies for her after 11 pm upon returning from a</p>	<p>Dear Karen T,</p> <p>Thank you for taking the time to write a review on Tripadvisor following your recent stay at the Hotel Le Germain Toronto.</p> <p>I would like to firstly extend to you my sincere apologies for the problems you had with both the room key and TV not working. I would very much appreciate the opportunity to speak to you about all aspects of your stay and I invite you to contact me directly at: nlazarou@germaintoronto.com or you</p>

		concert at the Rogers Centre. Won't be staying here again.	<p>can call me directly at: 416-883-3435.</p> <p>Thank you again for taking the time to share your feedback with us and I look forward to speaking with you very soon,</p> <p>Kindest regards, Nicolas Lazarou General Manager</p>
45.	Marriott Hotel	<p>Right now I'm at the hotel .. it's the worst hotel ever... staff are very bad especially at the breakfast time in the restaurant.</p> <p>At thr front desk some are nice and some are rude.</p> <p>Ask for the cuppons at the reception before they make u pay for your breakfast ..mine was included with the price room and they were going to make me pay for it.</p>	<p>Thank you for your feedback. I am so disappointed to read that we did not meet your expectations during your recent experience with us and would like to apologize for any frustration you and your family experienced. I would appreciate having the opportunity to speak with you personally to review these concerns. If you have a moment, please contact me using the Tripadvisor email system to set-up an appropriate day and time to speak.</p> <p>Best regards. Beverly B Front Office Manager</p>
46.	Marriott Hotel	<p>I decided to stay at Marriott even though I could stay at Westin nearby.</p> <p>When I woke up early in the morning due to the loud noise from outside, I regretted my choice. I couldn't go back to sleep. The loud noise stopped for a few mins and came back on and on. Try to avoid this hotel. I've never had this kind of experience at hotels. It was horrible....</p>	<p>Thank you for posting your first TripAdvisor review concerning your experience at our hotel. We are delighted to read that you rated us a 5 dot for service and location. It is gratifying to read that we met your expectations for these elements of your stay. The outside work being completed by the city for the opening of the underground light rail system is nearing its final stages and we are focused on offering guests the best experience within the hotel as indicated by the many positive reviews received. We simply wish that we could have accomplished this during your stay with us. We look forward to your return in the future</p>

			<p>and thank you again for your feedback.</p> <p>Sincerely,</p> <p>Stephane P.</p>
47.	Andaz Ottawa	<p>I stayed in this Andaz property during the long Thanksgiving weekend in Canada.</p> <p>First disappointed event is during the check-in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - As far as I know, a minimum practice is that a front desk colleague will greet the customer and let the customer know that the hotel is aware of his/her Diamond membership. I do not hear anything from my check-in. - During the check-in, there is no mention about any benefit and public amenities. - Then, I need to ask, as a Diamond member, whether I have a complimentary breakfast or not. - During my stay with my interaction with some other guests, and the reading of tripadvisor's post about your hotel, I only know I would have a welcome beverage during my check-in. However, I am not offered any welcome beverage and there is no mention about this offer too. - I only know the public amenities (e.g., whether there are coffee/tea in the lobby) during my check-out. <p>Second disappointed experience is for the breakfast:</p> <ul style="list-style-type: none"> - I arrived at the hotel restaurant at about 10:05am on Sunday, sit down and order a breakfast. - Then 45 minutes passed and there is no order yet. - The waiter who took my order appeared again (yes, he does not approach me in this 45 minutes 	<p>Edward-A A, thank you for staying at Andaz and thank you for your patronage of Hyatt, Diamond status requires a lot of travel and brand loyalty, we appreciate it. I am sorry your status was not acknowledged and benefits explained, this is indeed the proper practice. I also apologize for the extended wait time in the restaurant for breakfast, a wait that long in inexcusable.</p> <p>I am sorry you will be using other hotels in Ottawa as we would prefer you choose us, obviously your experience here precludes that from being the case. If you ever do need to stay here again please feel free to reach out to me directly to see to the details of your visit. All the best, Matt</p>

		<p>period) and asked if I am ok. - Then I asked if my order was still in the queue and how long I still need to wait for. He told me at least 10 more minutes. - I told him and his colleague to cancel the order because I can't wait for an hour especially I have an appointment at 11:15am.</p> <p>Having said that, there are actually good points about this hotel: - centrally located; majority of the tourist spots are in walking distance; there are many shops and dining options around too. - good hardware: good equipment for the 24/7 gym, especially the treadmill, nice design of the room;</p> <p>To be fair to the hotel, Mr. Lantoin and Ms. Endicott, who are front office manager and assistant front office manager, outreached to me after my stay to follow up on my comments. I do appreciate their outreach but given my experience, it's challenging to say that this hotel will be my first choice hotel in Ottawa.</p>	
48.	Pinnacle Hotel Vancouver Harbourfront	<p>My husband and I have stayed at the Pinnacle a couple of times before when it used to be the Renaissance Hotel. Our stay this time around was not pleasant. Our room did not deserve a 4 star rating. The hotel obviously need a major update. The room we stayed in was disgusting, the sheets were dirty, the curtains had stains and holes the lamp was broken. And when I used the showered the shower curtains reeked. This hotel need to change to ratings to 3 stars. Although the can't lie that the view and location is amazing I don't think it's worth the money to stay here.</p>	<p>We thank you for choosing to return to our hotel, and are disappointed to hear that you did not have a good experience this time around. Thank you for your feedback- we apologize our room did not meet your expectations, and we will certainly be taking a look into resolving these issues.</p> <p>Warm Regards,</p> <p>Pinnacle Hotel Harbourfront Management</p>

49.	L'Hermitage Hotel	<p>Prior to arrival September 17th 2016 I had become very thrilled to stay at one of Vancouver's best rated hotels. Established on ratings and reviews, I had based my decision to make a reservation at L'Hermitage from the spectacular feedback of others. Sadly I was very mistaken. The hotel itself was picturesque. Although the attitude of the front desk staff was anything but. Once arriving, to my friend and I's utter shock, disappointment, and disbelief we were "turned away" based on age. The women assisting us at the front counter lacked basic customer service skills. After checking ID and realizing that we were under the age of twenty five, the women decided to talk to management about the issue. Once returning from a "meeting of the minds" with management in a back room, the women had arrived back to us with a smirk on her face. Only to deliver the news that we could not stay at L'Hermitage. After traveling six hours and a ferry ride to reach Vancouver, to be turned away based on age discrepancy was absolutely appalling. No sympathy or empathy was shown from the front desk staff. Let me tell you a little would have certainly gone along way. The women did offer to try and assist us in finding another room within the city but unfortunately everywhere else had already become booked solid. She then suggested to my friend and I to look into hostels or air BB to "couch" surf. Horrified and insulted based on her suggestions I did not believe that anything she could say would be worse than the damage already created. Until she mentioned and openly joked that the hotel has turned away "honeymooners" prior in history.</p>	<p>Dear Samantha S,</p> <p>Thank you for sharing your comments with us and the Trip Advisor community. Whether it is the experience before, during, or after a stay, we value and appreciate all feedback we receive on Trip Advisor. I wish to apologize if your check-in experience and your enjoyment of the property in general were less than satisfactory. Sharing your feedback with us and the Trip Advisor community gives me the opportunity to clarify some of your comments about the hotel, our team, the service we provide and the reason why your reservation was declined.</p> <p>Similar to most hotels in Vancouver; L'Hermitage Hotel Vancouver applies some policies in terms of check-in and minimum age requirements to book a room either directly with us or through Expedia, Booking.com etc.... These policies implemented years ago, have never been a problem before and more importantly, help us to better manage our bookings through third party booking engines. Please kindly note that all information such as the minimum age to check-in or the policies established at L'Hermitage Hotel Vancouver are clearly described into details on the hotel website or any third party website. Our top priority is to ensure our guests enjoy a truly great travel experience and we work extremely hard to clarify what travelers might expect when staying with us. Booking on a third party website or directly with us is a personal choice but no matter where the bookings come from, the service we provide and the policies we follow remain the same</p>
-----	-------------------	--	--

		<p>Having worked in hospitality at a five star resort, I can say that L'Hermitage should properly train staff members to deal with clients in a professional five star manner. Instead I feel as though we were swept under the rug because of our age. I left with a completely bitter taste in my mouth. I personally will not return in the future to L'Hermitage and I will strongly advise my friends and family not to stay here based on the service that I received. In the future L'Hermitage should refrain from being so hasty in accepting deposits from people under the age of twenty five. If policies are truly as strict as they lead on to be, perhaps checking client Visa's and birth dates prior to check in, is essential and necessary to make sure that clients aren't turned away once arriving. I would further like to add that for your perception purposes your website does not state that you must be of the age of twenty or older. Distasteful and discriminatory clearly are not an image that L'Hermitage would want the public to view the company as. Unfortunately due to this, we did not read the "fine fine print" where age restrictions are actually listed. Clear and more visible measures should be instilled so that this does not happen to anyone else in the future. All in all, a terrible experience and a weekend ruined due to poor hospitality management and unprofessional front desk staff.</p>	<p>for all our clientele.</p> <p>Please note that although we love celebrations, our property does reserve the right to decline some bookings if we do feel that parties, bachelorette or other distractions would interfere with the natural peacefulness and tranquility of the hotel. L'Hermitage Hotel is a small boutique hotel that enforces a strict No Party Policy for the comfort and security of all hotel guests. At L'Hermitage Hotel, we take pride in our customer service philosophy and while we might not have been the right hotel for you and your small gathering, I am still very proud of the service we deliver and how much we care for our clientele. It is our Team of exceptional professionals that has made us who we are, one of downtown Vancouver's most popular luxury boutique hotels.</p> <p>I am truly sorry you felt disappointed with your experience and that the hotel had not met to your complete satisfaction. Once again, I regret this unfortunate situation.</p> <p>I would be delighted to speak with you further regarding your experience. Please contact me at a suitable time: jmtanguy@lhermitagevancouver.com.</p> <p>Sincerely,</p> <p>Jean-Michel Tanguy General Manager L'Hermitage Hotel Vancouver jmtanguy@lhermitagevancouver.com</p>
50.	Wedgewood Hotel & Spa	<p>There was no room heat, they knew it and did not tell us at check in. They gave us a non-thermostat</p>	<p>Dear Jbertl,</p> <p>Thank you for taking the time to</p>

		<p>driven heater that glowed brightly and over heated the room. Very poor response to their mechanical problem.</p>	<p>provide your feedback after your recent stay with us here at the Wedgewood Hotel & Spa. Please accept our apologies for not meeting your expectations. We are truly sorry that we missed the opportunity to make your stay more in keeping with our usual high levels of service and hospitality. I am available at your earliest convenience to further speak of your experience and may be reached directly via Hotelmanager@wedgewoodhotel.com or on 604-608-5311. Thank you once again for providing us with your valuable comments. We hope to have the opportunity to welcome you back in the near future.</p> <p>Warm regards, Glenn Eleiter Hotel Manager</p>
51.	Hotel Elan	<p>Beautiful hotel on the outside and inside, but the front desk service is not good, the front desk guy was on the phone for 10 minutes while we stood in front of him waiting to be served!!! Our room was so small #805, the air conditioner sounded like an engine running in our room all night it blew hot and cold air. I did not sleep all night, the breakfast was stone cold you could not cut through the waffles.. the location of the hotel is really good that is the only good thing I can say.</p>	<p>We sincerely apologize for the most recent circumstances that occurred during your stay with us.</p> <p>As you can see from our outstanding TripAdvisor reviews, these types of situations are not common place at our hotel. I would encourage you to contact me directly so that I may discuss the matter further.</p> <p>We thank you for the positive comments regarding our hotel and location and hope that we are able to resolve this issue for you. Please feel free to reach our to our General Manager at talha.muhammad@hotelelan.ca</p> <p>We look forward to hearing from you soon, and hopefully the opportunity to welcome you back to our hotel.</p> <p>Hotel Elan</p>

52.	Greys Eagle Resort	<p>They might get away with it in vegas, but i can't stand a resort fee, so have to rate it a 1. Jack up your room price, but dont fool me with a hidden fee at check out (no mention of it at check in). If it didn't have a resort fee I would Rate it a 4, as it is nice and new (built 2014), but pool is tiny and too deep for little ones in the shallow end (.9 m). Joining walkway to casino, but they allow smoking. Resterant ok with free breakfast. Also watch your credit card, I had a hold on the full amount of my stay (4 nights) the day I made my reservation. It is usually 1 night, or none at all. Complained about that but said it was part of the negotiations from the confrence rate we got. Also tried to cancel the last night and head home early, but was advised that a had to advise them 48 hours before my arrival. Did look back on my reservation and that was in the fine print, but had never heard of such a policy. Anyways, not usually a complainer, but wanted to make others aware of our experience.</p>	<p>Hi bhowe30</p> <p>Thank you for sharing your review. Our sincerest apology on your most recent experience. If you have time please call me at the hotel because I would like to explain this further and personally apologize for the mishap that have caused your disappointment.</p> <p>Thank you</p> <p>Anthony Mendoza Front Office Manager</p>
53.	Sheraton Suites Calgary Eau Claire	<p>Arrived at hotel at 230 PM. Was advised that the room was still being cleaned at that it would be ready at 3 PM. This in itself was not a big deal, except for the fact that I confirmed with the hotel several weeks before hand that we would be arriving slightly early and was informed that it would not be a issue. 3 comes around and the hotel was still not ready.</p> <p>At 315 I went up to the desk and asked if our room was ready, as we were in Calgary to go to a music festival and acts that we wanted to see began at 4. I was advised by</p>	<p>Dear Zach H,</p> <p>Thank you for your recent stay with us and for taking the time to share your feedback on TripAdvisor. On behalf of our entire team, I am very sorry to learn that you had encountered a frustrating situation upon your arrival.</p> <p>We take all the feedback from our values guests such as yourself seriously to enhance our guest experience for the future and we truly appreciate your comment. While we investigate the situation, if you would like to contact me directly</p>

		<p>front desk staff that she would get back to me in a minute. It was just after 4 when we finally got our room, which resulted in my group missing an act we wanted to see.</p> <p>The experience became only more frustrating when I discovered that my group was not the only one experiencing this situation. Several other groups that attended the same music festival were stuck in the lobby waiting for their rooms after check in time (which is 3 pm) yet I observed several others not attending the festival, check in and get their room immediately.</p> <p>The room was nice when we finally got it, but for a top class hotel, this situation shouldn't have occurred.</p>	<p>to discuss further regarding your experience, please contact me directly e-mail: jwolfe@sheratonsuites.com</p> <p>Thank you.</p> <p>Warmest regards,</p> <p>James Wolfe</p>
54.	Homewood Suites by Hilton Toronto Airport Corporate Centre	<p>With my Gold Membership, I always prefer to stay in Homewood Suites in the US. This was my first time staying in this hotel in Canada. I never had such a bad lodging experience in last fifteen years. There were not just some random flaws in service; I experienced systematic failures, multiple times as below:</p> <p>1. I booked a suite with two queen beds and one pullout sofa bed for a family of five (myself, my wife, and three of my children). Upon arrival (on Sat night, July 23, 2016), I was told requested room is not available and front desk lady told me she can send me to another hotel in a different town. Seriously...come on.....I booked this kind of room at this location for a reason. Then they gave me two separate rooms. In one room, my wife stayed with my daughters and I stayed in the other room with my son, juggling with our belongings in</p>	<p>Thank you for taking the time to share your experience about your recent stay at our hotel. As a HHonors member, you are among our most valued guests. We sincerely appreciate your feedback and we're very sorry you were unhappy. We will take your comments under consideration as we continually work to improve our guest experience. We hope you will consider staying with us in the future.</p> <p>With Hospitality, Ramires Diaz</p>

		<p>one suitcase.</p> <p>2. Next day (on Sun July 24, 2016), they told us we have to check in the room that we originally requested and asked to pack all of our stuff and they will move it to the new room. We stepped out for lunch and came back at 4:30pm to know our staff has not been moved to new room. No big deal, we moved all our stuff.</p> <p>3. When we moved our stuff, we noticed that the room they gave us on second floor was not ready. It did not have shower curtains, towels were missing, coffee pot was missing, comforter and pillows were missing too. It had dirty dishes in the dishwasher.</p> <p>4. On Monday July 25, 2016 we stepped out for lunch and told the lady at front desk to please have the room cleaned (regular housekeeping), she said they will clean it. When we came back at about 5pm, we noticed our room was still not cleaned.</p> <p>5. We went to attend a wedding in Mississauga, ON that night and before leaving the hotel, we reminded the front desk woman to clean the room. She said she will make sure, that the room will be clean with fresh towels when we will come back. We came back around 12:30am and noticed that still our room was not clean.</p> <p>6. Hotel has a breakfast time window during weekdays is 7-9 am. I wonder how hotel can provide seating to all the staying guests for breakfast in two hours window with that tight space. Area was over crowded on both Monday, Tuesday</p>	
--	--	---	--

		<p>July 25 and 26, 2016. My family literally waited some good amount of time to find a seat. Still my daughter and I sat near the pillar on foundation for breakfast.</p> <p>7. I checked out on Tue July 26, 2016. After checkout, I explained my experience to Hotel Manager, Ms. Samantha. I did not hear anything back from her.</p> <p>8. Upon check out, I returned hotel keys to the front desk, and then I noticed I need some ice to put in my cooler (for my 9-hour drive to the US). I went to fifth floor for icemaker and noticed I did not have key to enter in the room that had an icemaker. I requested a staff that was cleaning nearby room, if she can let me in the room for ice. She refused and stated she will not use her key to get me the ice. Anyway, I had to go to front desk again to get the key for icemaker.</p>	
55.	The Saint James Hotel	<p>We stayed here specifically because of the extremely positive Trip Advisor reviews.</p> <p>WHAT A BIG MISTAKE IT WAS.</p> <p>Absolutely no amenities, unless you consider picture of water in lobby.</p> <p>Parking is not free and in a dreadful distance garage. Other reviewer claimed "free parking".</p> <p>Room is cleans and modern</p> <p>No bar or restaurant</p> <p>Desk staff surprisingly unaware of local options (beyond pizza).</p> <p>Water takes incredible time to</p>	<p>Thank you for the comments from your recent stay at our hotel. We are sorry to hear of your experience at the Saint James and would like to apologize for any inconvenience you have encountered during your stay.</p> <p>Please know that your feedback is extremely valuable to us. Feedback such as yours assists us in improving our service and property on a daily basis. In addition, please know that your comments and issues have been addressed with the team and management staff.</p> <p>It is our hope that you will give us another opportunity to serve you. Again, I apologize for the inconvenience during your stay and hope to see you during your next visit.</p>

		<p>warm up. At least 10 minutes.</p> <p>No room safe.</p> <p>I feel the price for this mediocre hotel is excessive and we could have easily done much better for our dollar elsewhere.</p> <p>I have a strong suspicion the 8 "reviews" are bogus.</p> <p>We will definitely not be back.</p>	<p>Sincerely, Hotel Manage</p>
56.	Albert at Bay Suite Hotel	<p>An event organizer booked us at this hotel. Room was big, but it smelled like sweat. My colleagues also complained about the lack of cleanliness of the hotel (bathroom and rug).</p> <p>I forgot my iPhone charger in the room, called the hotel's front desk, they tried to connect me to housekeeping. They never picked up. Let them a couple of messages on their answering machine, never got a call back. Called the front desk telling them I did not get a call back from the front desk, they did not offer any solution. Pathetic, not very service oriented.</p>	<p>Dear RodrigocY1941HP,</p> <p>Thank you for choosing our hotel for your recent business trip.</p> <p>We take great pride in offering superior customer service and spotlessly clean rooms. Your experience was not commonplace. We would appreciate an opportunity to learn more from you. At your leisure, can you please contact me at 613-238-8858 or amanda@albertatbay.com?</p> <p>We hope to see you again on a future trip.</p> <p>With warm regards, Amanda Craig</p>
57.	Albert at Bay Suite Hotel	<p>The room that my sister and I stayed in (and my parent's room too) smelled very much of smoke. We let the front desk know and they let on that this isn't a common complaint; however, when we asked to have our room "freshened" the girl at the front desk called the Houseman to let him know that there were two rooms with "Code 5's"... which leads me to believe that this is actually a common occurrence. While the room freshening helped for about an</p>	<p>Dear Mrmrspko,</p> <p>Thank you for choosing our hotel.</p> <p>Our staff take great pride in providing spotlessly clean and well maintained suites. Your experience was not a common occurrence. We would appreciate an opportunity to learn more about your experience. At your leisure, can you please contact me at 613-940-2720 or Amanda@albertatbay.com?</p>

		<p>hour, there really isn't anything you can do to take the permanent smell of smoke out of a room and it ended up coming back. The ironic thing is that when we checked-in, we had to sign a waiver agreeing to not smoke in the room or we would be charged a fine; however, after going to open our balcony door to try airing the room out, we noticed that there is a sign indicating you're allowed to smoke on the balcony, as long as you close the door. Let's be honest, people clearly aren't closing the door. There needs to be no smoking allowed on the balcony (though, if you're a smoker you'll love this feature). Anyway, while the rooms were big and appeared clean, the intense smell (kind of like a sweaty old man) made it so that the room felt dirty (and I felt sick) and I would not stay at Albert at Bay again for this reason, nor would I recommend it to anyone else.</p>	<p>Thank you for taking the time to submit your feedback. We hope to host you again.</p> <p>With warm regards, Amanda Craig</p>
58.	Alt Hotel	<p>Modern, clean and furnished in an oh so contemporary way, on the face of it this is actually a pretty decent mid-range hotel in a good central location, but we encountered 3 big problems/issues:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Room wasn't ready for check in, had to wait in the bar for more than an hour while it was made up 2. A member of the housekeeping team walked in to our room unannounced at an extremely inopportune moment (in fairness the hotel did apologise for this without us complaining) 3. Very noisy air conditioning unit outside our window kicked in about 530 am - based on hotel layout at least 30% of the rooms must be effected by this 	<p>Dear Ross S,</p> <p>It is so dissapointing to read your comment, but thank you for sharing your experience.</p> <p>I will not make excuses but I want you to know that Alexandra Mercier, our guest service manager, will be contacting you to discuss this further.</p> <p>Your experience was not up to our standards and I speak on behalf of the whole team when I say we are truly sorry!</p> <p>Hopefully we will have a second chance to make you live the ALT experience the way it should be : Simple, Comfortable and fun !</p> <p>Sincerely, Julie</p>

		<p>With the first 2 we may just have been unlucky, but it doesn't make for a great stay</p>	
59.	Alt Hotel	<p>This hotel is a new modern hotel in downtown Ottawa. The rooms are compact, but impeccably clean and have free wifi throughout. On the ground floor there is a canteen style bar and restaurant, along with a small shop where you can pick up drinks and snacks.</p> <p>There are a few problems, the first of which is that at around 7.45am, we were woken up by a loud drilling noise, when we rang down to reception, they proudly explained that this was due to the construction of condos above the hotel, they said they would tell the building manager, but he hadn't arrived yet! There was no apology until we were called back a few minutes later by another receptionist. We were on holiday, so clearly we didn't want to be woken up so early!</p> <p>The other disappointment with this hotel was when they stored our luggage after check out, they said that they would put our luggage in a locked room, but when we came back to collect our luggage (and they didn't know what time we were coming back) our luggage was just stored under a staircase in the main foyer where anyone could access it, and not stored in a locked room as promised.</p> <p>Overall this will be a great value hotel when the construction work has finished, but until then I would avoid this hotel if you want to get a good nights sleep.</p>	<p>Dear a1_hotel_rater,</p> <p>Thank you for sharing your experience, it is very important for us to have your feedback.</p> <p>We are sorry to hear that you were disturbed by construction noise, we totally agree that this is not a great way to start your day especially when you are enjoying some very well deserved vacation time!!!</p> <p>It is unfortunately too late for you but we are happy to inform our future guests that the construction on the condo building is officially over since the last week of June.</p> <p>We also want to thank you for your feedback regarding the luggage room. Although I am positive that we made sure our staff at the ALTcetera cafe were supervising the luggage, we understand how it could have felt for you and we took good note of it.</p> <p>We realize that you live far, but if you do have another trip planned to Ottawa, please come back to see us, we would be so happy to have you as our guest again and make sure that you truly live the ALT experience the way it should be: Fun, Simple, Comfortable and Peaceful !!!</p> <p>Sincerely,</p> <p>Julie</p>

60.	Sylvia Hotel	<p>I have stayed at the Sylvia Hotel many times, usually with friends, and have quite enjoyed it. This time, I came alone for a two-day break and even upgraded to a suite. I had trouble with the Internet always disconnecting the first night I was there and the TV was fuzzy. I called the desk and someone came up. He said the TVs were like that in all the rooms and that I could try the Internet in the kitchen or living room. Same problems and not acceptable. I moved to a different floor the next morning, which in itself was a hassle. I had the same problems with the Internet and when I went down to the desk, they said there was nothing they could do and gave me the card with the General Manager's name on it, suggesting I call him. I told the gentleman at the desk that I expected him to do something as he was left in charge. He ignored me. So in the end, I felt that I did not get listened to and that it was a stressful stay. So maybe this isn't a good place for a female solo traveller.</p>	<p>I am sorry that you did not enjoy your stay with us on this trip. I did not get the message that you wanted me to call you and I am sorry for that and will address that with the front desk team. We work very hard to exceed every guests expectation and in your case we did not hit our marks. I hope you will return again one day so that we can show you that your last experience was not a true representation of a Guests experience.</p>
61.	Times Square Suites Hotel	<p>I'm currently writing this review at 4am in the morning, I could have done it at 11pm, 2am, 3am, unfortunately that has been the pattern of my sleep here for the past 3 nights, as it is so noisy with the traffic on Denman Street.</p> <p>The apartment we have 211 which is nice and it was well maintained on arrival, very clean. The Kitchen has all the utensils you require, a comfortable living area and suitable bathroom. The bed is large and comfortable, you just can't use it for its primary purpose of sleeping.</p>	<p>Thank you for taking the time to write your comments. We wish for all our guests to enjoy their stay with us and most importantly, enjoy Vancouver.</p> <p>If you have an experience which is less than ideal, whether at our hotel or any other, please do communicate it as soon as possible. We do care and we would do our best to find another suite which is more suitable or even another hotel if that is the best solution.</p> <p>It is unfortunate and sad for us that we</p>

		<p>The location is great, a short walk to the Harbour and Canada Place. On the doorstep of Stanley Park and the shops are all within a short walk.</p> <p>My issue with it, is that you hear every vehicle that goes up or down Denman Street all night. You get supplied earplugs, but even with those in and my head sandwiched between 3 pillows does not stop it. The street light outside the bedroom illuminates it with a bright orange glow. The thin aluminium Venetian blinds do nothing to stop it. I wish I had taken more notice of the earlier reviews about the noise, it is a problem.</p> <p>For such a nice apartment, I feel bad giving the Times Square Suites only a 2, but if you are coming on holiday to rest and see Vancouver, you really need to have a good nights sleep to take it all in. You just don't get that here.</p> <p>Luckily we only here for one more night, then we pick up a cruise. Unfortunately I cannot recommend this as a place to stay in Vancouver..</p>	<p>did not have the opportunity to learn about your situation until we read this post in Tripadvisor on the day that you departed.</p> <p>Our goal is to have you feel that we did our best to make your stay in Vancouver positively memorable.</p> <p>Jacqui McMullen General Manager</p>
62.	St. Regis Hotel	<p>When I entered the room I was taken aback by how small it was and how dark. There was one small window in the room and because it gave onto the building next door (4 inches away), the window had been frosted and there were shutters so that you did not have to look at the wall. However, this made it very dark and feeling like you were in a basement. Further, I could not get the hairdryer (provided in the room) to operate for longer than 2 minutes - and that on the low setting,</p>	<p>Thank-you for taking the time to share your experience at our hotel. We're very disappointed to hear that the stay didn't live up to expectations and we sincerely apologize for the poor front desk communication regarding your hairdryer issues. We maintain a log at the front desk so that our team is aware of any potential room issues and the front desk should have been aware of the situation.</p> <p>Short, inclement days can make fall in</p>

		<p>without blowing the breaker. I brought this up with management as soon as I left my room, which was at about 0645hrs on my first morning, and by the time I left 3 days later the problem was still not fixed. When I reported the problem again the following day, in the afternoon, the front desk clerk actually had the gall to tell me that I should had advised them of this problem when it first occurred.... Right, maybe they should talk to each other.</p>	<p>Vancouver a dark time of year, regardless of the number of windows you have. Having said that, rooms facing the street are usually brighter than those facing the service laneway.</p> <p>A special request for a street facing room can be made at the time of booking.</p> <p>Again, thanks for sharing your experience and please don't hesitate to contact me directly if you have any other comments about your stay that you wish to share.</p> <p>Warm regards, Jeremy Roncoroni General Manager, St. Regis Hotel gm@stregishotel.com</p>
63.	Applause Hotel Calgary Airport	<p>Reviewed 3 weeks ago</p> <p>The hotel has great modern features and has its own restaurant with vibrant meals. We have stayed here for a night while we were moving to Banff and Jasper the morning next day.</p> <p>The really confusing thing is we were charged extra for 2 people staying in the room, although we used four people as reference while booking through the well-known site. We perceived it really unfair to a paying customer who has made decision based on the price quoted before.</p> <p>Besides this about 20% extra we had to pay with the original price, there was nothing problematic with the hotel as it is really cool and modern. I remember we received a drink voucher for their restaurant as a motivation to have a dinner in the facility.</p>	<p>Dear hondras007</p> <p>Let me extend my gratitude for taking the time to share your experience at Applause Hotel on TripAdvisor. We were pleased to have the chance to accommodate you during your visit to Calgary and I am glad to read that you liked hotel's modern features and restaurant.</p> <p>I would also like to thank you for sharing such insightful feedback on your departure experience. I sincerely regret reading you perceived charges incurred during your stay as unfair. Our rates are based on double occupancy and most if not all third party sites do state there is added costs for extra adults in the room.</p> <p>Your comments are invaluable to us, as they allow us to continuously improve our service and the experience to all of our valued guests.</p> <p>We look forward to getting in touch</p>

			<p>with you and hope to have the chance to welcome you again at Applause Hotel Calgary.</p> <p>Warmest regards, Jerry R Manyimbiri Guest Services Manager 403-460-9588 jerry@hotelclique.ca</p>
64.	Applause Hotel Calgary Airport	<p>The first problem with staying at this hotel is finding it. Look for "Clique" on the building, not "Applause." It is really one hotel masquerading as two in the same building. Everything is very beautiful and our room was spacious and attractive. They have a nice fitness center and a reasonably-priced, acceptable restaurant with limited bar. The problem only cropped up during the night when noise from the hallway and adjacent rooms sounded as if it were right in our room. Just as I almost fell asleep after being awakened by one incident, another would occur. I would suggest earplugs or a white-noise generator if you are going to stay here.</p>	<p>Dear eirinagealai</p> <p>Thank you for taking the time to share your review on your recent stay with us. Our rooms are indeed beautiful and spacious as acknowledged by all our previous guests. Applause Hotel Calgary Airport delivers an exceptional experience with a modern and elegant design so it is saddening to note otherwise in your case. On behalf of Applause Hotel Calgary staff, I would like to sincerely apologize it was difficult to find the hotel. Hotel is fairly new and having opened October, 2015 it would be indeed problematic finding the hotel which is typically standard for any new building. We do appreciate your feedback regarding the noise factor and we are continuously working on improving our facility to better enhance all our guest experiences.</p> <p>Sincerely, Jerry R Manyimbiri Guest Services Manager</p>
65.	Delta Calgary South Hotel	<p>stayed weekend of 1st weekend of november 2016 they broke into our room pryed the door open took our money etc all the hotel would do was fix the door and offer us a fruit tray cant believe they have no cameras woul never stay there again, have done a lot of travelling been to hundreds or thousands of</p>	<p>Thank you for your review of our hotel and we certainly apologize for this unfortunate event.</p>

		hotels in my life never had thia happen before	
66.	Hampton Inn by Hilton Toronto Airport	I stayed in Room 422. I got some type of bug bite while sleeping on the last night of my stay that has become infected and has forced me to cancel my plans for this weekend as my body deals with the infection.	<p>Dear Steve H our valued guest, I am sorry to hear about the bug bite on the last night of your stay. We have conducted a professional check from our approved pest control company and the results were negative and no trace of any bugs in the room you stayed in.</p> <p>There is an official report that you can review and if you wish to discuss this further, please don't hesitate to contact me.</p> <p>I sent you an email as well with the details.</p> <p>Thank you for making our Hampton Inn by Hilton your hotel of choice and our Hampton team look forward to you staying with us again.</p> <p>Sincerely, Tarek Mahfouz General Manager</p>
67.	Holiday Inn Express Toronto Downtown	<p>Lowes include:</p> <p>Small outdated (by far) rooms. Check out the traveler photos, they're accurate. Noisy Poor heating / a/c Poor elevator service Welcome was less than I'm used to as a spire elite member (the receptionist was doubtful that I was spire "elite") No fridge</p> <p>Pros:</p> <p>Location They are renovating (I suppose this was a con during the stay, but it's over due) Average holiday inn express breakfast</p> <p>Would I stay there again??? Under current conditions, no, I'd look for alternatives. Once renovated,</p>	<p>Dear Valued Guest,</p> <p>Thank you very much for taking the time to inform us about your unsatisfactory hotel stay through the social media, we understand your frustration with the renovation work being done during your stay with us.</p> <p>On behalf of our entire staff at the Holiday Inn Express Toronto Downtown, we apologize for the concerns you shared about your experience at this hotel. We are working diligently to correct these issues and I am grateful that you brought them to my attention. We hope to have you staying with us again with an upgraded product to look forward to.</p> <p>Thank you.</p>

		<p>probably yes, given my status and commitment to the ihg program.</p> <p>Room Tip: Higher the floor the better. Old windows make for noisy rooms.</p>	Cassiano
68.	Best Western Roehampton Hotel & Suites	<p>As a loyal, paying guest, being charged a rate which is far too high in relation to this hotel's quality, I don't need a receptionist with attitude upon delayed, late arrival. This will be my last visit after over 12 years. I don't have time for bad attitude.</p>	<p>Thank you for completing the survey regarding your recent stay at our property.</p> <p>On behalf of our entire team, I would like to apologize for not exceeding your expectations. Your satisfaction is important to us and we will be using the feedback you gave us to implement improvements to ensure we offer a better experience for guests in the future.</p> <p>I hope that you will consider staying with us again so that we can have another chance to provide you with a superior experience.</p>
69.	Best Western Roehampton Hotel & Suites	<p>Granted I booked late but there was absolutely nothing about this visit that met expectations on this stay. It started with the saccharine booking process where the online check in didn't even recognize Toronto as a city and kept trying to book me into "Eglinton" (the intersection of the hotel I wanted to stay in). I asked about parking and was told there was onsite valet parking as it was below -27 degrees. Of course I get to the hotel, there is a giant line up and no valet parking - in fact no parking. No instructions or address on how to get to the Green P Public Parking either. After hauling my luggage (the valet did not offer to keep the luggage there while I dropped off my car) back to the hotel I got two grumpy clerks. Then a room that smelled like a used ash tray served up extra cold. Despite turning on the heat the room didn't warm up until 4:15 a.m. No extra</p>	<p>Thank you for your review and bringing your concerns to my attention. We sincerely apologize for not meeting up to your expectation during your recent stay at our Hotel. We are disappointed to learn that our valet attendant did not assist you with your luggage upon arrival and did not offer you with clear directions to the Municipal lot. We are investigating the heating situation that you encountered in your room.</p> <p>Once again please accept our sincere apologies and hope you would give us another opportunity to welcome you back to the Roehampton Hotel</p>

		blankets in the closet. The alarm clock did not work and the ipod charger is from 100 years ago so it didn't work either. The only good part was how fast I was able to check out on the express.	
70.	Stay Inn	<p>On their website, they had a promotion, stay two nights at regular price and get two nights free. We made the reservation, stayed the requisite 4 nights, but on check-out, they refused to honor the promotion. The clerk made some reference to them having a computer error which was now fixed, but still insisted on charging us full amount. He also refused to contact a manager, saying there would be no manager available that day (a Thursday). We would not have stayed that long at their "regular' rate.</p> <p>Room Tip: Do breakfast early as the breakfast area is extremely small and is quickly overwhelmed</p>	<p>Good day,</p> <p>After reviewing your feedback, I have to disagree. We do not have such promotions. You may have not viewed our website and could have been a third party site. If you wish to further discuss this, please feel free to reach me at your convenience.</p>
71.	Stay Inn	<p>The first room they gave me wasn't even cleaned, the second room was a non-smoking room that smelled like smoke, the wifi connection is beyond useless (frequent disconnects, no bandwidth) to the point where i couldn't even check gmail half the time, which I need to for work. Will never stay here again.</p>	<p>Hello there, thank you for sharing your thoughts on Trip Advisor. Quite surprised with your feedback and wish for you to try us again, whenever your travel plans bring you back to the area. Feel free to contact me directly as we wish to repair this matter!</p>
72.	Hampton Inn by Hilton Ottawa Airport	<p>Never again at this place .. Lot of noise in the morning .. Everybody slamming the door at 7 am ...the air conditioning was also making too much noise .. No place to take the breakfast because the hotel was full .. Had to stand up to take the breakfast .. The lady for the check out didn't seems to care about my</p>	<p>Dear Dan D</p> <p>Thank you for taking the time to share your experience with Hampton Inn by Hilton and for being a loyal Hilton Honors member. We greatly appreciate feedback from our valued guests like you as it is vital to our improvement. We sincerely apologize</p>

		<p>experience .. I'm a Hilton honors member since about 10 years and that was probably the worst service I had in a hotel from this program.</p>	<p>for any inconveniences you experienced through out your stay. Rest assure, your feedback will be used for review and actions will be taken accordingly to achieve complete guest satisfaction.</p> <p>Thank you for staying with us and we hope you give us a second chance to show you how great are hotel is.</p> <p>Warm Regards Kristie P</p>
73.	Holiday Inn Express Hotel	<p>Stayed during Ottawa Valley Farm Show - I travel often on business & am a loyal IHG member "Ambassador" membership. Shuttle bus driver did not know where VIA train station was, I had to navigate. Room was not freshened. Front desk staff looked at me like I was crazy when I asked for my invoice under my door "we do not do that, the Hilton does."</p>	<p>Dear chealey,</p> <p>Thank you for your feedback and for being an IHG Rewards Club Ambassador. We take our guest comments very seriously and always strive to provide comfortable and friendly accommodations. We're sorry we fell below your expectation regarding housekeeping and customer service. We will address these concerns. We take all reviews positive and negative very seriously, and your feedback will help us improve for our next guest or your next visit.</p> <p>Sincerely,</p> <p>Orlando A. Case Manager IHGService</p>
74.	Holiday Inn Express	<p>I tried to book a room 3 times during 4:30Pm to 5:30PM on Aug 12 at the Holiday Inn Express near Ottawa Airport. Each time I was asked to 'Hold' and after 4-5 min. I hung up and called later. On the 3rd call I stated Please NO HOLD, I want to book a room. The lady but put on hold anyhow. This is unacceptable either from the staff position or the management for not enough staff. However, this unacceptable service simply made</p>	<p>Dear Serviceprovider,</p> <p>Thank you for providing this valuable feedback to our attention. I would like to apologize on behalf of our team for the long wait times experienced August 12. We are always looking for opportunities to provide truly outstanding service.</p> <p>Our dedicated team at Holiday Inn Express and Suites Ottawa airport</p>

		me book at Days Inn, very close to the Holiday Inn Airport	would like for you to give us another opportunity to showcase our hospitality. Please feel free to reach out to me next time your travel plans bring you to Ottawa. Greg@hieottawa.com
75.	YWCA Hotel	Staff delightful and helpful. Good location. Good safety requiring room key to operate elevators. Unfortunately one elevator never worked the 2 nights we were there. This resulted in long waits. One bed clearly had two depressions and the side was "shot". Went to sit on edge of bed and it collapsed.	Hi Weary 684. Thanks for letting us know – you'll be surprised to hear that the bed has already been replaced because our room attendant also noticed it last week. Thanks again for taking the time to review us and bringing it to our attention. Kind regards - Arthur Mills, GM
76.	Carmana Plaza	This used to be a nice location for a long or short term business stay. It is now dated and some issue with the sprinklers has everyone sitting outside at 10:00pm with no idea of what is going on. Surrounded by strangers and unaware of when we will be able to return. Earlier a woman was going door to door trying to open rooms. Sketchy, uncomfortable and will not stay here again. Disappointing that we are not at least notified of the issue or timing for a resolution.	Thank you for your patience with our response, Shari. We appreciate your feedback and would like to reassure you and future guests that we are reviewing our protocols further. We understand how upsetting it was and regret that we were short staffed that evening and were unable to fully assist. We would normally have a team member helping the guests exiting the back lane – and because of this, we will be implementing additional steps to mitigate a similar situation when there is limited staff during an emergency. And we empathize with the frustration that the alarm had caused along with waiting for the elevators to be back in service. We are evaluating ways to make as many of our procedures, including status/resolution updates, more efficient during an emergency, without compromising safety. However, one protocol that we do not have jurisdiction over is when the alarm can be silenced and when the elevators can be put back in service – for us to do so, we must wait until the

			<p>Fire Marshall instructs us to proceed, regardless of how long it may be.</p> <p>Once again, we are very sorry that your experience with us was less than stellar, but are sincerely hopeful that we will have an opportunity to have you stay with us in the future.</p>
77.	Buchan Hotel	<p>The location was very convenient & staff was great. The washroom was another story, mold in the shower & the toilet was so close to the wall we had to sit sideways on it. I realize these washrooms were retrofitted but that was ridiculous. Our friends had a big room & nice large washroom for the same price.</p>	<p>Thank you for your feedback. The Buchan being 100 years old has had some odd design choices made in her past. Each winter, we do try to rectify some of these. I apologize for the inconvenience.</p>
78.	Best Western Plus Calgary Centre Inn	<p>Oh the noise, oh the noise from the road construction nearly 24 hours a day! Jack hammers and then paving trucks beeping all night long. The hotel should advise long term guests like us (we stayed a week) that there will be road construction and traffic problems right outside their hotel front desk. Or offer to cut rates on all rooms at the least or advise guests before arrival so that I could have booked a different room. . Also the jacuzzi in the King suite was not working when we first checked in and then the jacuzzi broke down the night before we were to leave. So much for a romantic last night.</p>	<p>I apologize for the inconveniences you experienced during your stay with us. We recommend our guests make us aware of any issues they experience while they are at the hotel so we can make every attempt to remedy the situation, like moving you to a room away from the construction noise or to a room with a working Jacuzzi. Customer service is our top priority, and we strive to correct any situations we are made aware of before check out.</p> <p>Alnoor Lakhani General Manager</p>
79.	Best Western Plus Calgary	<p>This is a hard one. The hotel itself was great friendly staff, clean quiet and comfortable rooms. Great amenities like a pool and workout facilities.</p> <p>The bad part the booking and customer service of the phone agent leaves much to be desired. The room was booked using a free night I earned through the Best Western Rewards program. When I arrived</p>	<p>Thank you for your review. While it seems you enjoyed your stay at our property and found our hotel staff to be very friendly and accommodating, I am sorry you had a negative experience with the Best Western Rewards representative you spoke with on the phone. The type of service you received from them is not typical of our hotel's level of customer service. We treat every guest with</p>

		<p>at the hotel they where ready to charge me for the room. I showed them my app and the agreed we called the BWR agent to get it sorted out and we where greeted with hostility and contempt. I will not stay at a nother BW unless this is taken care of.</p> <p>Sorry to see such a good hotel be tarnished by people who don't even work at the location.</p>	<p>respect and strive to provide them memorable, enjoyable experiences. I hope you will give our property another chance to host you in the future.</p> <p>Alnoor Lakhani General Manager</p>
80.	Country Inn & Suites by Carlson	<p>Front desk staff was amazing - friendly and accommodating. Hotel was old and needs a refresh badly - the cookies at the front desk were stale, the breakfast was mediocre at best, the pool/hot tub had so much chlorine in it that our eyes were burning from just sitting in the hot tub (didn't even put our head under water at that point!). Had to leave the pool shortly after because all our eyes were hurting. Water at the breakfast tasted like chemical and the staff working the breakfast didn't change it, just said it came right from the tap.</p>	<p>Dear Randy,</p> <p>Thank you for taking the time to share your feedback following your stay with us last week.</p> <p>We are sorry to learn that you were disappointed with your stay and felt that the hotel was dated and that several of our amenities were not up to your standards. I know our staff work hard to ensure that our cookies are always freshly baked and that our breakfast and pool are up to the high standards of our guests and I am sorry we let you down.</p> <p>I am however pleased to know that you were impressed with the service from our front desk team.</p> <p>We appreciate the feedback and hope that should you visit us again you will find everything up to standard.</p> <p>Kind Regards, Leanne Shaw General Manager</p>

Bijlage 2: Markering van de strategieën

Response strategieën:

1. Aanval op de klant
2. Minimalisatie
3. Verantwoordelijkheid minimaliseren
4. Slachtofferrol
5. Goed werk benadrukken
6. Correctieve maatregelen
7. Excuses aanbieden
8. Volledige excuses
9. Vraag naar toekomst
10. Bedanken

31	Hotel Atlantis – Different Hotels	Genk	België	3	105	85	61	ChrisReist	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
32	Hotel Asiris	Brugge	België	2	260	107	138	Frederique188593	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
33	Hotel Asiris	Brugge	België	2	260	73	71	marleen t	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
34	Canalview Hotel Ter Reien	Brugge	België	2	658	48	229	Claudia G	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
35	Canalview Hotel Ter Reien	Brugge	België	2	658	104	163	Anouk R	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1
36	Ibis Gent Centrum Opera	Gent	België	2	845	40	72	farek457	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1
37	Ibis Budget Hotel	Leuven	België	2	106	44	116	1985Traveller1985	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1
38	Ibis Budget Hotel	Leuven	België	2	106	105	48	SuchNoes	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0
39	Ibis Sint-Niklaas Centrum	Sint-Niklaas	België	2	202	44	71	Nyilaw	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1
40	Ibis Sint-Niklaas Centrum	Sint-Niklaas	België	2	202	74	37	vaderstin	0	2	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1
41	Hotel Le Germain Maple Leaf Square	Toronto	Canada	4	1093	127	100	kim s	1	2	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1
42	Delta Hotels by Marriott Toronto	Toronto	Canada	4	1629	46	130	Hasib E	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1
43	Delta Hotels by Marriott Toronto	Toronto	Canada	4	1629	303	204	Janie M	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1
44	Hotel Le Germain	Toronto	Canada	4	852	110	114	Karen T	1	2	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1
45	Marriott Hotel	Ottawa	Canada	4	870	67	81	Ahmad M	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1
46	Marriott Hotel	Ottawa	Canada	4	870	31	122	Sean C	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1
47	Andaz Ottawa	Ottawa	Canada	4	106	382	123	Edward-A-A	1	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0
48	Pinnacle Hotel Vancouver Harbourfront	Vancouver	Canada	4	2403	108	58	Jam C	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
49	L'Hermitage Hotel	Vancouver	Canada	4	3300	832	442	Samantha S	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1
50	Wedgewood Hotel & Spa	Vancouver	Canada	4	1335	38	113	ibert1	0	2	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1
51	Hotel Elan	Calgary	Canada	4	534	97	108	256paupal	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1
52	Greys Eagle Resort	Calgary	Canada	4	478	205	52	Showe30	0	2	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1
53	Sheraton Suites Calgary Eau Claire	Calgary	Canada	4	874	231	102	Zach H	1	2	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1
54	Homewood Suites by Hilton Toronto Airport Corporate Centre	Toronto	Canada	3	807	588	71	Saleem A	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1
55	The Saint James Hotel	Toronto	Canada	3	253	114	117	Jonmun	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1
56	Albert at Bay Suite Hotel	Ottawa	Canada	3	2138	98	68	RodrigoY1941HP	0	2	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0
57	Albert at Bay Suite Hotel	Ottawa	Canada	3	2138	254	72	Mrrrspko	0	2	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0
58	Alt Hotel	Ottawa	Canada	3	144	134	95	Ross S	1	2	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1
59	Alt Hotel	Ottawa	Canada	3	144	238	192	el_hotel eater	0	2	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1
60	Sylvia Hotel	Vancouver	Canada	3	1261	198	89	hllonsyCanada	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1
61	Times Square Suites Hotel	Vancouver	Canada	3	1259	276	135	Peter W	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1
62	St. Regis Hotel	Vancouver	Canada	3	2222	181	159	zzzy1212	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1
63	Applause Hotel Calgary Airport	Calgary	Canada	3	142	128	158	ondras007	0	2	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1
64	Applause Hotel Calgary Airport	Calgary	Canada	3	142	111	133	erimgalai	0	2	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1

