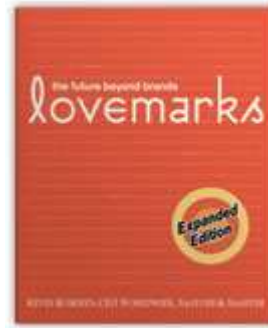




PREMIER

Hotel Cappello d'Oro

***COME
PRENDERSI
CURA DEL
CLIENTE***





PREMIER

Hotel Cappello d'Oro

CUSTOMER CARE





Hotel Cappello d'Oro

***Cliente
Esterno***

***Cliente
Interno***



Hotel Cappello d'Oro

Aziende

Home

Taglia, Copia, Incolla, Appunti, Carattere, Formato RTF, Nuovo, Salva, Elimina, Controllo ortografia, Altro, Aggiorna tutto, Record, Selezione, Avanzate, Attiva/disattiva filtro, Ordina e filtra, Sostituisci, Trova, Vai a, Selezione

Avviso di protezione: Alcuni contenuti del database sono stati disattivati. Opzioni...

Avvio, FrmClienti, RptClienti Tipologia

Ospiti

Inserisci, Salva, Stampa, Trova, Elimina

Compleanno, Rewards, Abituali, Tipologia, Fonte

Cognome	Nome		
COLOMBO	CORRADO		
Indirizzo			
Via Riverio			
Cap	Città	Prov	Nazione
20048	CARATE BRIANZA	MI	ITALIA
Tel	Fax	E-mail	
Azienda		Altri Hotel	
		Nessuno	
Data di nascita	Compleanno		
06/07/63	06/07/10		
Rewards	Num Tessera	Punti	Miglia
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abituale	Occasionale	Business	Leisure
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Record: 436 di 1896 Non filtrato Cerca

Visualizzazione Maschera

Start, Web Hotel 5.00..., Hotel a Bergamo..., Posta in arrivo..., 4 Promemoria, OCCUPAZIONE, Microsoft Power..., Aziende



Azioni verso clienti abituali e rewards

azioni clienti abituali 2011 [modalità compatibilità] - Microsoft Excel

CALENDARIO PROMOZIONI 2011 REWARDS												
		SERVIZIO OFFERTO	SPECIFICA DELL'OFFERTA									
1												
2												
3	GENNAIO	LAVANDERIA	fino a € 20,00/ giorno gratuito									
4	FEBBRAIO	PUNTI REWARDS OMAGGIO	250 PUNTI/soggiorno									
5	MARZO	PARCHEGGIO	-50%									
6	APRILE	BAR	20%									
7	MAGGIO	LAVANDERIA	fino a € 20,00/ giorno gratuito									
8	GIUGNO	PARCHEGGIO	-50%									
9	LUGLIO	MINIBAR	gratuito									
10	AGOSTO	PUNTI REWARDS OMAGGIO	250 PUNTI/soggiorno									
11	SETTEMBRE	LAVANDERIA	fino a € 20,00/ giorno gratuito									
12	OTTOBRE	BAR	-20%									
13	NOVEMBRE	PARCHEGGIO	-50%									
14	DICEMBRE	MINIBAR	gratuito									
15												
16												
17		ricordarsi di effettuare l'addebito con il codice di competenza e lo storno con il codice PROMOZIONE										
18		fissare entro la fine di dicembre una lettera riepilogativa da consegnare ai soci Rewards e alla fine di ogni mese una lettera con										
19		le promozioni del mese successivo										
20												
21												
22												
23												

Primo Trimestre Secondo Trimestre Terzo Trimestre Quarto Trimestre PROMO REWARDS

17:34 18/12/2010

Love Promise - BW PREMIER Hotel Cappello D'Oro - hotel 4 stelle Bergamo - Windows Internet Explorer

http://www.bwhotelcappellodoro-bg.it/it/servizi-hotel/lovepromise.aspx

BestWestern.it | BW Rewards | Come raggiungerci | Contatti | Le mie prenotazioni

BEST WESTERN PREMIER Hotel Cappello D'Oro Bergamo ★★★★★

Home | Hotel e Servizi | Ristorante | Offerte Speciali | Offerte per aziende | Bergamo | News | Photogallery

Sei qui: [Hotel e Servizi](#) > Love Promise For...

Love Promise - BEST WESTERN PREMIER Hotel Cappello D'Oro Bergamo

Quale camera fa per voi? woman, business o kids?
Un mondo nuovo di servizi vi sta aspettando, venite a scoprirli al **Cappello D'Oro!**

Data di arrivo
11 Settembre 2011

Data di partenza
12 Settembre 2011

Ospiti per camera
Adulti: 1 | Bambini: 0

Hai un Codice Azienda o un Codice Promozionale?
Sei un cliente registrato/preferenziale?

Prenota ora

Woman

Bu\$iness

love promise for....

love promise for....

love promise for....

Internet | Modalità protetta: attivata | 17:41 | 01/09/2011



Hotel Cappello d'Oro

Medallia: Home - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indirizzo https://express.medallia.com/bestwestern/homepage.do?v=bbJ2Ocu2upgRPLmUOccZouQdk*ypOJCvg

Google Search

EPSON Web-To-Page Stampa Anteprima di stampa

MEDALLIA [Locale](#) [Logout](#)

Home Responses Satisfaction Problems Profiler [MyReports](#)

Welcome, 98166! Examine your guest survey trends below. For interactive analysis, use the Quick Links at the bottom of the page or use the Navigation Bar above.

CUSTOMER CARE DRIVERS

Overall Performance - Drivers - Italy - Italy-MILM1 - 98166 BW Premier Cappello D'Oro, Bergamo ITALY

	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Total
Overall Experience	8.00	8.68	8.55	8.88	8.90	8.33	8.56
Overall Service	7.88	8.68	8.65	8.76	8.80	8.17	8.52
Overall Accommodations	7.88	8.42	8.35	8.88	8.90	7.50	8.38
Quality of Guest Room	8.47	8.68	8.35	9.29	8.80	7.17	8.60
Working Order of Room Amenities	8.47	8.63	8.53	9.29	8.44	8.20	8.67
Cleanliness of Guest Room	8.59	9.05	8.95	9.47	9.10	8.40	8.99
Intent to Recommend	8.29	8.68	8.65	9.53	9.00	8.00	8.75
Overall GSS score	8.23	8.69	8.58	9.16	8.85	7.97	8.64
Invitations Sent	35	46	47	39	10	21	198
Surveys Completed	17	19	20	17	10	6	89

Operazione completata

start 5 Internet Ex... Microsoft Excel... Posta in arrivo... Optims3 for Bes... Calendario - Mic... Microsoft Powe... Documento1 - ... 11.49



Oltre 170 hotel in tutta Italia
Ospitali per passione

[Feed RSS](#) [Affiliazione](#) [Assistenza Clienti](#) [Travel Card](#) [BestWestern.com](#)



PREMIER

- HOME
- PRENOTAZIONE
- OFFERTE
- BUSINESS & MEETING
- HOTEL E LOCALITÀ
- PROMO FEDELTA'

BEST WESTERN PREMIER Hotel Cappello D'Oro

Giudizio ospiti:



Viale Papa Giovanni XXIII 12 - 24121 Bergamo (BG), Italia (GPS: Lat. 45,693899 Long. 9,670980)

Telefono: +39 035 2289011 Fax: +39 035 242946

Categoria: **4 stelle** Numero di camere: **89** Punti Best Western Rewards: **28000** Capacità Meeting: **30**

Email: cappellodoro.bg@bestwestern.it Web Url: www.bwhotelcappellodoro-bg.it



0



Mi piace **Piace a 2 persone.**



+1

0

Prenota ora l'hotel

Arrivo

Partenza

Camere

Adulti Bambini

VERIFICA DISPONIBILITÀ



Love promise for



Best Western Premier

Links Hotel

----- Original Message ----- **From:** [Russell Thomas](mailto:Russell.Thomas@cappellodoro.bg)
To: cappellodoro.bg@bestwestern.it
Sent: Monday, January 28, 2008 10:41 AM
Subject: MY welcome letter.



Hotel Cappello d'Oro

Thank you for my welcome letter upon arrival into room 157 where I will stay until Tuesday of this week..... I am writing to you now from your free WIFI, thank you.....

I very respectfully offer an alternative message in English for future guests and I do so without any actual or implied criticism as your English is much, much better than my Italian.....

PROPOSAL:

Dear Mr. Russell,

It is a pleasure to receive you once more as our appreciated guest and we are proud to be of service to you again.

On the 14th of January we have improved our service by opening
"CILLIN Bar & Relax"

This area is open from 5:00p.m. to 12:00p.m. each day. This facility compliments the restaurant facilities which will, of course, remain at your service from 7:30 each evening and at lunchtimes. (add times???)

The CHILLIN lounge area is reserved for our guests and is situated just off the reception area where we can offer you light meals and refreshments as well as free WIFI access whilst you are with us. To gain access to this service you will need a "user name" and "password" which are available at reception.

We wish you a comfortable and convenient stay at the Hotel Cappello d-Oro.

Signed:

The Management Team and all Staff Members.



[Da: PhilReilly@eircom.ie

Inviato: mercoledì 13 ottobre 2010 17.52

A: cappellodoro.bg@bestwestern.it

Oggetto: RE: Reservation Request

To Hotel Manager

We spent a most enjoyable few days in Bergamo, and in your hotel. We stay in various hotels throughout Europe on a regular basis and our experience in your hotel is the best we have experienced in a long time.

1. Your staff are excellent.
2. The hotel was very comfortable and to a high standard.
3. A great variety of nutritious food was provided for breakfast.
4. Your hotel rates are quite reasonable

We would like to specifically mention Veronica, Anita and Karin who were most helpful in assisting us with restaurant bookings, and various other requests, and always with a smile.

Well Done

Philip Reilly Anthony Carolan Paul Coleman John O'Donoghue Thomas Lynch Martin Woods

(Ireland)



Hotel Cappello d'Oro



Hotel Cappello d'Oro

ASCOLTARE





PREMIER

Hotel Cappello d'Oro

CLIENTE INTERNO



DAVVERO !!!

