

# Obsługa klienta w Hotelu Rysy w Zakopanem

---

Natalia Panek

# Hotel Rysy

---

- Jest to pięciogwiazdkowy luksusowy i najnowocześniejszy hotel w centrum Zakopanego. Jego kameralna atmosfera, piękne wnętrza oraz dbałość o detale sprawiają, że jest jedyny w swoim rodzaju. Można w nim spokojnie wypocząć, uczestniczyć w konferencji, delektować się wyszukanymi potrawami w restauracji, zapomnieć o stresie i przemęczeniu. Położenie przy cichej i spokojnej uliczce w samym sercu Zakopanego zapewnia zarówno pełen wytchnienia odpoczynek jak również szybki dostęp do wszystkich atrakcji miasta.



# Lokalizacja Hotelu Rysy

Hotel zlokalizowany jest w samym centrum miasta, zaledwie 200 metrów od Krupówek.

**Adres:**

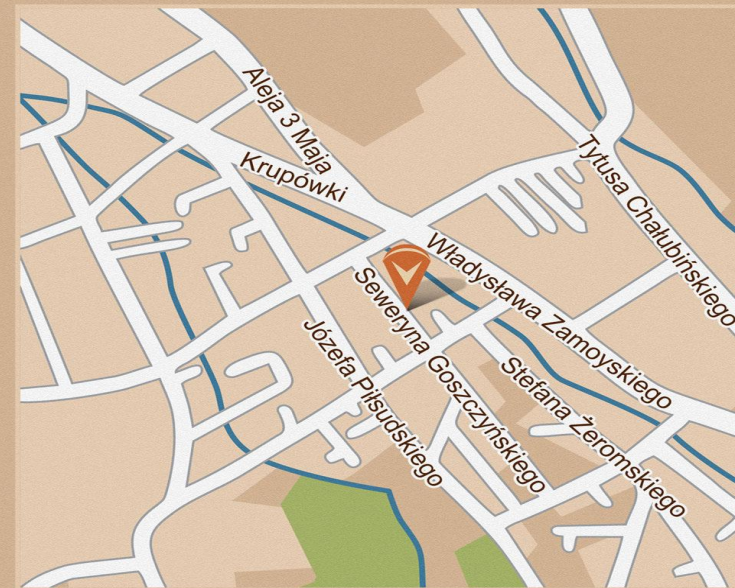
34-500 Zakopane  
ul. Goszczyńskiego 7

**Tel.:** 18 20 11 800

**Fax:** 18 20 15 924

**E-mail:** recepcja "at" hotelrysy.pl

**RYSY**Hotel



ZAKOPANE UL. GOSZCZYŃSKIEGO 7  
TEL.: 18 20 11 800 FAX: 18 20 15 924  
RECEPCJA@HOTELRYSY.PL



# Standard obsługi gości przed pobytem w hotelu Rysy \*\*\*\*\*

---

- Na stronie hotelu znajduje się zakładka z aktualnymi informacjami. Obecnie znajduje się tam informacja z datą otworzenia hotelu w ograniczonym zakresie, oraz informacja o możliwości wykorzystania bonu turystycznego
- Zamieszczona jest również mapka dojazdu do hotelu
- Liczna galeria zdjęć z obiektu, oraz możliwość pobrania katalogu hotelu
- Zakładka z rezerwacją online, wraz z informacją o kosztach związanych z ewentualnym odwołaniem rezerwacji.

# Standard obsługi gości w trakcie pobytu w hotelu Rysy \*\*\*\*\*

---

- Pokoje jednoosobowy oraz dwuosobowy – pokój z jednym lub dwoma pojedynczymi łóżkami z możliwością łączenia, przestronnym tarasem, 37” telewizorem LCD oraz łazienką z prysznicem
- Pokój dwuosobowy SUPERIOR - dwuosobowy pokój Superior, składa się z dwóch pojedynczych łóżek z możliwością łączenia oraz z części Winter Garden wyposażonej w rozkładaną sofę. Posiada 37” telewizor LCD oraz łazienkę z prysznicem. Możliwy pobyt trzeciej osoby.
- Apartament VIP - znajduje się na trzecim piętrze, z którego roztacza się malowniczy widok na Tatry, a w szczególności na legendarny Giewont. Apartament składa się z przytulnej sypialni, przestronnego salonu oraz

# Wyposażenie pokoi

---

- marmurowe łazienki, z podgrzewaną podłogą, prysznicem z deszczownicą i termostatem, telefonem, suszarką, przestronnym lustrem oraz lusterkiem powiększającym, podgrzewaczem na ręczniki
- 37” TV, mini bar, sejf, klimatyzacja, wełniana wykładzina, garderoba, biurko, telefon
- rozległy taras z widokiem na Tatry
- dla najmłodszych kącik zabaw, bajkowe kino oraz najnowsze gry na konsolę Play Station 3.





## Udogodnienia w obiekcie Hotel Rysy Świetne udogodnienia! Ocena: 8,7

### Najpopularniejsze udogodnienia

- bezpłatny parking
- bezpłatne WiFi
- restauracja
- pokoje dla niepalących
- udogodnienia dla niepełnosprawnych
- zestaw do parzenia kawy i herbaty we wszy

#### Narty

- przechowalnia nart

#### Zwierzęta

Zwierzęta nie są akceptowane.

#### Rekreacja

- narciarstwo

#### Posiłki i napoje

- kawiarnia na miejscu
- wino / szampan Dodatkowa opłata
- posiłki dla dzieci Dodatkowa opłata
- specjalne potrawy dietetyczne (na życzenie)

#### Wyżywienie

- śniadanie w pokoju
- bar
- restauracja

#### Internet

**Bezpłatnie!** Wi-Fi jest dostępne w całym obiekcie i jest bezpłatne.

#### Parking

**Bezpłatnie!** Bezpłatny parking publiczny jest dostępny na miejscu (nie jest konieczna rezerwacja).

- parking dla osób niepełnosprawnych
- parking w garażu
- parking przy ulicy

#### Usługi recepcji

- indywidualne zameldowanie / wymeldowanie
- przechowalnia bagażu
- rezerwacja / sprzedaż biletów
- ekspresowe zameldowanie / wymeldowanie
- całodobowa recepcja

#### Usługi sprzątan

- codzienne sprzątanie
- usługa prasowania Dodatkowa opłata
- pralnia chemiczna Dodatkowa opłata
- pralnia Dodatkowa opłata

#### Zaplecze biznesowe

- faks / ksero Dodatkowa opłata
- zaplecze bankietowe / konferencyjne Dodatkowa opłata

#### Bezpieczeństwo

- gaśnice
- monitoring wokół obiektu
- monitoring w pomieszczeniach ogólnodostępnych
- czujnik dymu
- system alarmowy
- sejf

#### Udogodnienia dla niepełnosprawnych

- niska umywalka
- wysoka toaleta
- toaleta z uchwytnymi
- dostęp dla wózków inwalidzkich

#### Zaplecze odnowy biologicznej

- wanna z hydromasażem / jacuzzi Dodatkowa opłata
- sauna Dodatkowa opłata

#### Języki

- angielski
- polski

## Ogólne

- wspólny salon / sala TV
- klimatyzacja
- całkowity zakaz palenia
- pokoje dla alergików
- ogrzewanie
- wypożyczalnia samochodów
- pokoje dźwiękoszczelne
- winda
- apartament dla nowożeńców
- usługi dla VIP-ów
- udogodnienia dla niepełnosprawnych
- pokoje dla niepalących
- prasa
- obsługa pokoju

# Bar i Restauracja Hotelu Rysy

**Kuchnia:** polska, lokalna, międzynarodowa, europejska

**Oferowane posiłki:** Śniadanie, Brunch, Obiad, Kolacja, Podwieczorek,  
Wieczorny drink

**Menu:** Karta dań



# Opinie Gości na portalu Booking.com

← → ↻ [booking.com/reviews/pl/hotel/rysy-zakopane.pl.html?aid=318615;label=New\\_Polish\\_PL\\_PL\\_27026340865-MwVI6Lv7Qsqb1](https://www.booking.com/reviews/pl/hotel/rysy-zakopane.pl.html?aid=318615;label=New_Polish_PL_PL_27026340865-MwVI6Lv7Qsqb1)

## Ocena

Na podstawie 422 opinii o hotelu

# 8,9

### Poszczególne oceny

Czystość	9,3
Komfort	9,0
Lokalizacja	9,4
Udogodnienia	8,7
Personel	9,4
Stosunek jakości do ceny	8,3
Bezpłatne WiFi	9,3

### Wioletta

 Polska  
28 opinii  
8 pomocnych opinii

## 7,9 Dobry

- Wyjazd wakacyjny
- W parze
- Pokój Dwuosobowy typu Standard z 1 lub 2 łózkami
- 3 noclegi
- Wysłana przez urządzenie mobilne

**-** Śniadania przeciętne i sztampowe, bez fajerwerków, kawa słaba. Jeśli ktoś chce wyjść w góry rano, to musi wiedzieć że hotel serwuje śniadania od godz. 8. W pokoju czajnik i kawa nescafe rozpuszczalna, co jak na 5\* dziwi. W hotelu brak strefy spa i basenu. Jest tylko jacuzzi i sauna, chęć skorzystania trzeba zgłosić na recepcji. Ciezko z parkingiem. Materace niezbyt wygodne. Generalnie raczej tu nie wrócimy.

**+** Jeśli ktoś liczy na to że trafić do 5-gwiazdkowego hotelu, to się niemiłe zaskoczy. Ja bym oceniła hotel na 4 gwiazdki. Niewątpliwym atutem hotelu jest jego położenie i gustowne urządzenie pokoi i łazienek.

Pobył: Sierpień 2019

Ocena dodana: 21 Sierpień 2019

### Mateusz

 Polska  
75 opinii  
32 pomocne opinie

## 9,6 „Co za piękne miejsce”

- Wyjazd wakacyjny
- W parze
- Pokój Dwuosobowy/Pokój typu Twin z widokiem na góry i balkonem
- 2 noclegi
- Wysłana przez urządzenie mobilne

# Opinie Gości na portalu Tripadvisor

← → ↻ [pl.tripadvisor.com/Hotel\\_Review-g274793-d2058754-](https://pl.tripadvisor.com/Hotel_Review-g274793-d2058754-)

← Zobacz wszystkie hotele (83) w lokalizacji Zakopane

Hotel Rysy | **Informacje** | Lokalizacja | Recenzje

## Informacje

**4,5** **Doskonale**  125 recenzji

#18 z 83 hoteli w lokalizacji: Zakopane

-  Lokalizacja
-  Czystość
-  Obsługa
-  Wartość


Każdy potrzebuje miejsca, gdzie może odpocząć. Dla podróżnych odwiedzających Zakopane, obiekt Hotel Rysy jest wyśmienitym wyborem na wypoczynek i relaks. Znany z tego, że panuje tu romantyczny nastrój i leży niedaleko od wspaniałych restauracji i atrakcji, Hotel Rysy umożliwia łatwe skorzystanie z tego, co najlepsze w Zakopanem.

W pokojach hotelowych do dyspozycji gości jest klimatyzacja, minibarek i biurko, a bezpłatna sieć wi-fi w obiekcie Hotel Rysy umożliwia łatwe połączenie się z Internetem.

Hotel Rysy | Informacje | Lokalizacja | **Recenzje**

Wyszukaj recenzje

Użytkownik **Adrian Najder** napisał recenzję gru 2019  
📍 Łódź, Polska • 9 przesłanych treści • 2 podziękowania






### Fajny, kameralny hotel

„Zatrzymaliśmy się w Rysy na weekend. Hotel kameralny, dość mały o wysokim standardzie. Pokoje duże, nowoczesne, na pewno nie brakuje miejsca. Hotel ma dość dobrą cenę jak na standard jaki oferuje co na pewno jest zachęcające, w końcu posiada 5 gwiazdek. Minusem brak basenu, choć w hotelu na najwyższym poziomie (poddaszu) jest przeszklone dość duże Jacuzzi i Sauna z fajnymi widokami oraz TV. Generalnie Polecam”

Pokaż mniej ▾

Termin pobytu: październik 2019

-  Czystość
-  Jakość noclegu
-  Obsługa



### Hotel 5 gwiazdkowy, ale..

„Zacznę od tego, że w hotelu zatrzymałem się na 12 dni. Dwa dni pod rząd wychodziłem o 9 wracałem o 18.00, dwa dni pod rząd pokój był do godziny 18.00 nie posprzątnięty. Menager hotelu nie było ani w pierwszy dzień ani w dzień drugi. Recepcjonistka usprawiedliwiała "problem" faktem, że jest jedna sprzątaczką i się nie wyrabia. Co mnie interesuje, że jest jedna w 5 gwiazdkowym hotelu. Zjawiała się sprzątaczką, wyrzuciła śmieci, pościeliła łóżko i wymieniła ręczniki nie przeszkadzało jej że wykładzina brudna i pasowałoby odkrzyć. Totalnie lekceważący stosunek. Kolejna kwestia śniadania...hotel 5 gwiazdek żeby nie miał świeżo wyciskanych soków to już taki słaby element, taki który razi. Rozumiem, że oszczędności od sprzątaczką po śniadania. Pokoje...kiedyś były nowe, jak widać remontu nikt nie robi, usterek i awarii też się nie naprawia. Obdarta wykładzina poszczępią, ściany brudne podrapane. Czystość...DRAMAT”

# Opinie Gości na stronie Google.com



Przegląd | Ceny | **Opinie** | Lokalizacja | Informacje | Zdjęcia

Aroganckie zachowanie recepcjonisty, który na prośbę o wydanie fv, poproszony o pokazanie karty meldunkowej, na której została umieszczona informacja o danych do fv a także wezwanie przełożonego odpowiedział, że zarówno fv jak i kontaktu nie poda i jak nam się nie podobają te zasady to możemy się wynosić z hotelu rysy i nie korzystać z usług hotelu rysy. Całe zdarzenie jest na monitoringu i mamy nadzieję, że właściciel odniesie się do zaistniałej sytuacji.

**Typ podróży** Biznesowa ...

[▲ Mniej informacji](#)



Nina Henschien  
miesiąc temu na stronie Google

5/5

Polecam Hotel Rysy, nigdy się nie zawiodłam. Pokoje czyste i bardzo ładnie wykończone z widokiem na góry. Śniadania i kolacje pyszne. Staramy się wracać co roku.

**Typ podróży** Urlop  
**Obsługa** 5,0 **Lokalizacja** 5,0 **Pokoje** 5,0 ...

## Podsumowanie

Hotel Rysy w Zakopanem jest bardzo ładnym, nowoczesnym hotelem 5\*, ze świetną lokalizacją w samym centrum miasta.

Strona hotelu bardzo czytelna i przejrzysta, z aktualnymi informacjami.

Ogólna ocena hotelu na portalach jest dobra i bardzo dobra.

W opiniach wystawianych przez gości po pobycie często pojawiały się też negatywne komentarze odnośnie aroganckiego recepcjonisty, oraz zbyt niewygodnych materacach w pokojach hotelowych.

Brak informacji odnośnie pozostawianych karteczek w pokojach dla gości w celu napisania recenzji o pobycie w hotelu.

Na portalu booking.com brak odpowiedzi personelu na opinie wystawiane przez gości.

Uważam, że hotel Rysy w Zakopanem powinien zwracać uwagę i odpisywać na opinie wystawiane przez gości oraz w miarę możliwości poprawiać jakość oferowanych usług, zwłaszcza biorąc pod uwagę kategoryzację hotelu.

# Źródła:

- <http://www.hotelrysy.pl/index.php/PL/>
- <https://www.booking.com/hotel/pl/rysy-zakopane.pl.html?/>
- <https://www.google.com/travel/hotels/entity/>
- [https://pl.tripadvisor.com/Hotel\\_Review/](https://pl.tripadvisor.com/Hotel_Review/)