



HOTREC HÍREK

Vészhelyzetben tárcsázza a 112-es számot

A HOTREC 2016. február 24-én partnerségi megállapodást kötött a European Emergency Number Association-nel, hogy egész Európában közösen népszerűsítik a vészhelyzet esetén már évek óta hívni ajánlott 112 telefonszámot.

A 112-es telefonszám tárcsázásával napi 24 órában sürgős esetben díjmentesen lehet segítséget kérni a tűzoltóságtól, a rendőrségtől, a mentőszolgálatól az EU 28 tagországában, továbbá Norvégiában, Izlandon, Liechtensteinben, Törökországban, Svájcban, Szerbiában és Örményországban.

Egy a közelmúltban elvégzett felmérés szerint az európaiak csupán 27%-a ismeri, hogy vészhelyzet esetén a 112-es telefonszám tárcsázásával kaphat segítséget. Figyelembe véve, hogy Európában 2015-ben több, mint 600 millió nemzetközi turista érkezés volt, fontos, hogy minél többen ismerjék ezt.

A HOTREC és a Tripadvisor közös felhívása a véleménygyűjtő platformokra feltöltött kommentekről

A HOTREC és a Tripadvisor egyetértenek annak fontosságában, hogy véleménygyűjtő portálokon korrekt adatok jelenjenek meg, s elítélnék minden olyan kísérletet, amely arra irányul, hogy hamis vélemények megjelentetésével bárki manipulálja a szolgáltatók portálokon elért helyezését.

A HOTREC és a Tripadvisor egyetértenek abban, hogy a fair és kiegyensúlyozott vélemények nagy segítséget jelentenek a vendégeknek utazásaik megtervezésében, valamint a szállodáknak és egyéb szolgáltatóknak szolgáltatásaik minőségének javításában. A két szervezet azon a véleményen van, hogy a véleménygyűjtő portálokra feltöltött adatokat meghatározott követelmények szerint lehet megjelentetni, azokat ellenőrizni szükséges. Álláspontjuk szerint a vendégek és az érintett vállalkozások közös felelőssége, hogy a vélemények a vendégek tényleges tapasztalatait tükrözzék, ne pedig egy adott vállalkozás on-line reputációjának manipulálását. A fogyasztóktól elvárható, hogy felelősségük tudatában fogalmazzák meg észrevételeiket, osszák meg azokat másokkal, míg a turisztikai vállalkozásoknak tudniuk kell, hogy hamis kommentek megjelentetése – legyen az pozitív vagy negatív – etikátlan és tilos.

A Tripadvisor Szakmai Kapcsolatok Igazgatója, Helena Egen szerint „A vendégvélemények jelentősen befolyásolják a fogyasztókat foglalásaiknál, s természetesen hozzájárulnak a szállodák, vendéglátó üzletek szolgáltatásainak javításához. A Tripadvisor – amely több, mint 15 éve gyűjti a vendégvéleményeket – hírneve, sikere szempontjából kritikus, hogy az általa gyűjtött, közzétett vendég kommentek a valóságot tükrözzék. Ennek érdekében ellenőrzik azokat, és igyekeznek kiszűrni minden csalásra irányuló kísérletet. Ezért folyamatosan fejlesztik rendszerüket, átveszik a bankok, hitelkártya cégek” best practice” megoldásait. Ennek keretében minden egyes beérkezett vendégvéleményt kontrollálnak. A Tripadvisor 300 ún. tartalomszakértőt foglalkoztat erre a feladatra.”



A Tripadvisor a közelmúltban tájékoztatta a turizmusban működő vállalatokat azokról az ún. „optimalizációra törekvőkről” – ezek lehetnek magánszemélyek vagy vállalatok -, amelyek hamis véleményekkel igyekeznek manipulálni a turisztikai vállalkozások sorrendjét. Ezek pénzügyi kockázatot jelentenek a tisztességesek számára az egész világon, s a Tripadvisor minden eszközt felhasznál, hogy a manipulációs kísérletekkel szemben eljárjon. A Tripadvisor csak 2015-ben 40 ilyen „optimalizációs portált” tiltott le, s felkér minden vállalatot – amelyeket ilyenek megkeresnek -, hogy erről értesítsék tagszövetségüket, illetve közvetlenül a Tripadvísort.