24 settembre 2003

Caro :

Sono un viaggiatore assiduo e da molti anni sono un cliente fedele del vostro albergo per l'ottimo rapporto qualità prezzo offerto. Tuttavia recentemente si è verificato un episodio che mi ha fatto riconsiderare la mia fedeltà.

Ho soggiornato presso il vostro hotel a Ferrara, stanza 203, da lunedì 1 settembre a giovedì 4 settembre. Durante il mio soggiorno, gli asciugamani forniti erano sistematicamente sporchi e le tubature del bagno presentavano diversi problemi. Come se non bastasse uno dei vicini di stanza ha fatto molto rumore e ha ricevuto amici fino alle 3 del mattino. Mi sono lamentato presso l'impiegata della reception, la signora Raffaella Bonaldi, richiedendo che mi venisse assegnata un'altra stanza, ma mi è stato detto che nessuna stanza era disponibile. Nessuno dei collaboratori dell'albergo ha riportato le mie osservazioni al mio vicino di stanza e nonostante le mie ripetute lamentele, solo il terzo giorno sono state riparate le tubature e sono stati cambiati gli asciugamani. A causa del rumore non ho potuto riposare tranquillamente per due notti e di conseguenza i miei incontri di lavoro si sono rivelati molto più stressanti del solito.

Scrivo questa lettera con la speranza di spingervi a migliorare il vostro servizio clienti. È estremamente fastidioso per un cliente assiduo e fedele come me doversi scontrare con problemi di questo tipo.

Apprezzo il vostro albergo per una serie di motivi. In generale l'atmosfera è buona e mi sento perfettamente a mio agio. Mi rattrista l'idea che le mie opinioni positive vengano influenzate da uno spiacevole episodio. Spero che questo problema venga risolto prima della mia prossima visita.

Distinti saluti,