

ScoreHotel — Instrukcja użytkownika

Przewodnik dla managera hotelu
Wersja 1.0 — Maj 2026

1. Dlaczego ScoreHotel

ScoreHotel zamienia milczące niezadowolenie w konkretny, użyteczny feedback. Większość niezadowolonych gości nie zgłasza problemu w recepcji — wylewa frustrację online, gdzie jedna 1-gwiazdkowa recenzja na TripAdvisor czy Booking może kosztować Cię dziesiątki przyszłych rezerwacji. ScoreHotel przechwytuje te zgłoszenia, gdy gość jest jeszcze w hotelu, daje Ci szansę przeprosić, naprawić sytuację i zamienić potencjalną negatywną recenzję na rekomendację z 5 gwiazdkami.

Co zyskujesz:

- **Obrona reputacji online.** Do 42% mniej publicznych skarg, bo problemy są rozwiązywane w trakcie pobytu, nie po nim.
- **Wyższe oceny ogólne.** Hotele używające ScoreHotel raportują średnio +18% poprawy wyniku po 90 dniach.
- **Szybszy czas reakcji.** 68% incydentów trafia do właściwego pracownika w minutach od zgłoszenia, a nie nazajutrz rano.
- **Więcej powracających gości.** Gość, którego problem rozwiązałeś, wraca. Słuchanie się opłaca.
- **Szczerzy feedback, nie pseudo-ankieta.** Anonimowe zgłoszenie jednym tapnięciem odblokowuje skargi, których personel nigdy nie usłyszałby twarzą w twarz.
- **Zero danych osobowych.** Brak formularzy zgody RODO (Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych — UE), brak baneru cookies, brak rejestru który trzeba bronić — goście pozostają całkowicie anonimowi, a Ty nie dźwigasz żadnego ciężaru compliance.
- **9 języków od razu.** Każdy gość widzi formularz w swoim języku — bez tarcia tłumacza.
- **Brak aplikacji do pobrania.** Kod QR na karcie pokojowej loguje gościa w 5 sekund.
- **Wyłapuj problemy zespołu wcześniej.** Powtarzające się skargi w jednym obszarze (basen, restauracja, elektryka) wyzwalają automatyczny alert dla specjalisty zanim się rozleje.
- **Jedno źródło prawdy.** Śledź wyniki zewnętrzne z Booking, Google i TripAdvisor obok danych wewnętrznych — zobacz korelacje w jednym miejscu.

Ponad dwa razy taniej od konkurencji. Kompleksowe pakiety guest-feedback typu ElektraWeb czy Guesty Feedback startują od ok. 4-5 € rocznie za pokój. ScoreHotel robi dokładnie to samo — oceny, zgłoszenia, panel gościa w wielu językach, alerty specjalistów, dashboardy — za 2 € rocznie za pokój. Hotel ze 200 pokojami oszczędza 400-600 € rocznie, w nieskończoność, bez żadnego kompromisu funkcjonalnego.

Dlaczego ScoreHotel bije WhatsApp / SMS w komunikacji z gościem. Wiele hoteli wciąż polega na grupach WhatsApp albo na numerze telefonu wywieszonym w pokoju. Wydaje się darmowe, ale wcale takie nie jest — oto co naprawdę kosztuje:

- **Duża bariera wejścia.** Gość musi zapisać Twój numer, otworzyć WhatsApp i napisać. Większość się nie pofatyguje — usłyszysz tylko najgłośniejsze 5%, a stracisz 95% tych, którzy w ciszy wystawią kiepską recenzję później.
- **Wyciek prywatności po obu stronach.** Numery komórek personelu trafiają do każdego gościa; numer gościa siedzi w Twoim telefonie. To problem RODO po Twojej stronie i ryzyko spamu po jego.
- **Brak filtra prawdziwych gości od reszty świata.** Każdy z numerem może pisać — konkurencja, byli pracownicy, hejterzy z internetu. Nie ma żadnego dowodu, że skarga przyszła od realnego gościa hotelu, więc trolling, scam i podszywanie się są banalnie proste.

ScoreHotel eliminuje wszystkie trzy problemy z definicji:

- **Jedno kliknięcie.** Kod QR z flyera w pokoju loguje gościa w 5 sekund — żadnego zapisywania numeru, żadnej aplikacji do instalowania, żadnego pisania.
- **Anonimowo po obu stronach.** Gość nie podaje ani imienia, ani e-maila, ani telefonu. Dane kontaktowe personelu zostają prywatne. Nie ma czego wyciekać i nie ma kogo później spamować.
- **Tylko prawdziwi goście.** Tylko osoba z ważnym ticketem wystawionym przez Ciebie na konkretny pokój może wystawić ocenę lub zgłosić skargę. Przypadkowa osoba z zewnątrz dosłownie nie może opublikować niczego — żadnego scamu, żadnej fałszywej skargi, żadnego hejtu od osób, które nie były gośćmi.

Koszt naprawy reklamacji podczas pobytu gościa to mniej więcej 1/10 kosztu pozyskania nowego gościa, który ma zastąpić tego, który wystawił złą recenzję. ScoreHotel zwraca się przy jednej uratowanej 1-gwiazdkowej recenzji miesięcznie.

2. Czym jest ScoreHotel

ScoreHotel to multi-tenantowy SaaS, który pozwala hotelowi zbierać oceny i zgłoszenia gości w czasie rzeczywistym. Goście logują się jednorazowym kodem pokoju (lub QR) z wydrukowanej karty, zostawiają oceny w kategoriach i zgłaszają incydenty ze zdjęciami. Goście nie udostępniają żadnych danych osobowych ani danych wrażliwych. Manager widzi wszystko w panelu i może zareagować zanim gość wymelduje się z hotelu i zgłosi negatywną opinię na Tripadvisor lub Booking.

W systemie są cztery role:

- **Admin** — jest właścicielem i administruje całą platformą.
- **Manager Owner** — zarządza hotelem: pokoje, abonament, personel, wszystkie dane operacyjne, może dodawać Managerów Operacyjnych (niższego szczebla).
- **Manager operacyjny** — widzi i obsługuje oceny, zgłoszenia, generuje tickety, ale nie może edytować licencji na dodatkowe pokoje i dodawać kolejnych managerów.

- **Gość** — loguje się PIN-em pokoju lub QR, zostawia oceny i zgłoszenia.

3. Rejestracja hotelu

Otwórz scorehotel.eu i kliknij **Zarejestruj hotel**. Wpisz nazwę hotelu, miasto, e-mail kontaktowy, nazwę użytkownika i hasło. Zgłoszenia są weryfikowane ręcznie przez platformę — to filtruje spam.

1. Wyślij formularz rejestracji.
2. Poczekaj na aktywację konta (zwykle w ciągu jednego dnia roboczego).
3. Po aktywacji dostajesz 10 dni za darmo, potem 2 €/rok za istniejący pokój.
4. Zaloguj się na scorehotel.eu/login wybraną nazwą użytkownika i hasłem.

Okres próbny ma pełną funkcjonalność. Po 10 dniach utrzymujesz dostęp opłacając roczny abonament. Cena skaluje się z liczbą pokoi które skonfigurujesz.

4. Dashboard Owner-a

Po zalogowaniu trafiasz na /manager. Cztery duże kafelki podsumowują hotel:

- **Oceny** — średnia w skali 1-10, liczba odpowiedzi, strzałka trendu.
- **Zgłoszenia** — liczba otwartych, delta z 24 h, trend.
- **Tickety** — łączna liczba aktywnych kodów pokojowych.
- **Udogodnienia** — liczba aktywnych obiektów (basen, restauracja, siłownia).

Klik w kafelek otwiera szczegóły. Liczby odświeżają się automatycznie co minutę.

5. Pokoje hotelowe i abonament

Otwórz **Abonament** w sidebarze (tylko Owner). Strona pokazuje trzy liczby:

- **Pokoje** — łączna liczba dodanych pokoi.
- **Cena bazowa** — pokoje × 2 €/rok.
- **Rocznie razem** — cena bazowa minus aktywny rabat.

Pod cennikiem znajdziesz **Pokoje hotelowe** — dodaj pokoje wpisując tokeny rozdzielone przecinkami lub zakresy liczbowe, np. 101-110, 201-210, A12, A13. Prefiksy typu A lub - zostają bez zmian; zakresy liczbowe są rozwijane włącznie.

Dodanie pokoju jest darmowe w każdej chwili, ale jeśli przekroczysz opłacony limit, generowanie ticketów dla nadwyżkowych pokoi zostanie zablokowane do następnej płatności. Strona ostrzega gdy to nastąpi.

Jak to działa dziś: kliknij **Opłać abonament**, a w ciągu jednego dnia roboczego wyślemy fakturę VAT na Twój adres kontaktowy. Po zaksięgowaniu przelewu licencja aktywuje się automatycznie — nie musisz nic potwierdzać ani nikogo ściagać.

Międzynarodowe (zagraniczne) przelewy bankowe mogą dochodzić 1-4 dni robocze, szczególnie poza strefą SEPA. To opóźnienie po stronie banków, nie nas — Twoja obecna licencja działa przez ten czas, więc startuj z odnowieniem kilka dni przed jej końcem.

Już niedługo: natychmiastowe płatności kartą i BLIK przez Przelewy24 — w momencie kliknięcia **Zapłać** licencja odnowi się bez żadnego oczekiwania.

6. Personel

Personel w sidebarze (tylko Owner) wyświetla listę wszystkich managerów przypisanych do hotelu i pozwala zaprosić nowych managerów operacyjnych, zablokować ich tymczasowo lub usunąć całkowicie.

1. Wypełnij formularz **Zaproś nowego managera**: nazwa użytkownika, tymczasowe hasło, opcjonalnie e-mail i pełne imię.
2. Przekaz dane logowania nowemu pracownikowi swoim zwykłym kanałem.
3. Loguje się na scorehotel.eu/login nazwą użytkownika i hasłem.
4. Użyj **Zablokuj** żeby odebrać dostęp bez usuwania konta; **Odblokuj** przywraca dostęp.
5. **Usuń** całkowicie odłącza managera od tego hotelu.

Owner nie może zablokować ani usunąć siebie ani innego ownera — to akcja zarezerwowana dla wsparcia platformy.

7. Tickety — kody dla gości

Ticket to jednorazowy kod pokoju (PIN + QR) którym gość się loguje. Otwórz **Tickety** w sidebarze.

Dwa sposoby wystawiania:

- **Pojedynczy ticket** — wybierz pokój z listy (lub wpisz numer ręcznie), wybierz język, ważność w dniach, długość PIN-u, opcjonalnie notatkę. Klik **Wystaw ticket**.
- **Bulk** — zaznacz pokoje na liście lub wklej numery/zakresy w polu wpisane numery, potem **Generuj**. Każdy pokój dostaje swój PIN.

Zaraz po wygenerowaniu panel pokazuje hasło raz z przyciskiem **Kopiuj** i **Pobierz PDF**. PDF to karta A6 z numerem pokoju, hasłem, kodem QR i krótką instrukcją w wybranym języku.

Hasła plaintekstem są przechowywane w bazie tylko gdy ticket jest aktywny. Po wygaśnięciu panel nie może już ich pokazać; jeśli gość potrzebuje świeżej kopii, użyj rotate albo wystaw nowy.

Użyj **Drukuj kartkę** żeby zmieścić 8 lub 12 ticketów na jednej stronie A4 — przydatne przy przygotowaniu partii dla recepcji.

Każdy wiersz na liście ticketów pozwala **Cofnąć** (natychmiast) lub **Zmień hasło** (zachowuje ticket, ale zmienia PIN — przydatne gdy gość zgubi kartę).

8. Oceny

Otwórz **Oceny** w sidebarze. Wykres pokazuje trend z ostatnich 24 h, 2, 7 lub 30 dni. Pod wykresem widzisz rozkład per kategoria (Czystość, Personel, Jedzenie, Komfort, itd.) plus indywidualne odpowiedzi z opcjonalnymi komentarzami.

Punkty są w skali 1-10: 1-4 negatywne, 5-6 neutralne, 7-10 pozytywne. Pasy kolorów na kafelku dashboardu odpowiadają tym przedziałom.

Oceny są anonimowe od strony gościa — system zapisuje pokój i timestamp, ale nie dane osobowe.

9. Zgłoszenia i incydenty

Goście otwierają formularz zgłoszenia, wybierają kategorię (brak ciepłej wody, uszkodzona toaleta, hałas, palenie...) lub opisują problem własnymi słowami i opcjonalnie dołączają do 5 zdjęć. Każde zgłoszenie ma poziom ważności: niska, średnia, wysoka, krytyczna.

W **Zgłoszeniach** manager filtruje po statusie (Otwarte / W toku / Rozwiązane) i ważności. Trzy akcje na wiersz:

- **W toku** — potwierdza przyjęcie zgłoszenia; system może powiadomić odpowiedniego specjalistę (hydraulik, elektryk) gdy ten sam udogodnienie jest zgłaszany wielokrotnie w 24 h.
- **Rozwiązane** — zamyka jako naprawione.
- **Nie zrobimy** — zamyka jako poza zakresem (np. hałas pogody).

Kafelek dashboardu zmienia się na czerwony gdy liczba otwartych rośnie w 24 h, zielony gdy spada. Cel to zielony.

10. Udogodnienia

Zakładka **Udogodnienia** jest dla obiektów które reklamujesz gościom: basen, restauracja, siłownia, sauna, spa, bar itd. Dla każdego ustawiasz:

- Nazwę wyświetlaną i opcjonalny krótki podtytuł.
- Godziny otwarcia per dzień tygodnia.
- Powiązanego specjalistę — członek zespołu naprawiający problemy z tym udogodnieniem (np. Konserwacja dla basenu, Bar staff dla baru).
- Próg alertu w 24 h — gdy goście zgłoszą N skarg dotyczących tego udogodnienia w 24 h, dashboard wyświetla kartę Sugestia specjalisty zachęcającą do sprawdzenia.

Goście przeglądają tę samą listę z `/h/<slug>/g/amenities` — przydatne jako katalog usług w pokoju.

11. Powiadomienia e-mail

ScoreHotel może wysyłać powiadomienia e-mail, gdy gość wystawi ocenę, zgłosi skargę lub gdy zostanie wystawiony nowy ticket — dzięki temu zespół reaguje w ciągu minut, bez konieczności ciągłego pilnowania panelu. Dodatkowo możemy wysłać PDF z ticketem bezpośrednio na e-mail gościa.

Dwa tryby (ustawiane per hotel):

- **Serwer ScoreHotel** — wysyłka z kontakt@scorehotel.eu; odpowiedzi gości trafiają z powrotem do hotelu dzięki Reply-To. Zero konfiguracji, ale widocznym nadawcą jest platforma.
- **Własny SMTP** — podłącz własny serwer pocztowy hotelu (np. recepcja@twoj-hotel.pl). Pełna kontrola domeny; SPF/DKIM po Twojej stronie.

Konfiguracja w sidebarze pod **E-mail** (tylko Owner). Admin konfiguruje serwer platformowy w **Admin** → **E-mail**.

Kto dostaje powiadomienia: automatycznie każdy Manager hotelu (na User.email), plus dowolne dodatkowe adresy dodane przez Ownera (np. recepcja@, dyrektor@). Każdy adres ma trzy fajki — oceny / skargi / tickety — i Owner może włączyć lub wyłączyć dowolną kombinację.

Preferencje per manager: każdy Manager (Owner i Operacyjny tak samo) może wyciszyć kategorie, które go nie interesują, w **Moich powiadomieniach**. Domyślnie wszystko jest włączone; każdy manager sam odhacza to, czego nie chce dostawać.

Szablony są edytowalne per język w Szablonach e-mail (tylko Owner). Operacyjni Managerowie mogą je czytać, ale nie modyfikować. Reset nadpisania przywraca szablon domyślny platformy.

Wysyłka ticketa do gościa e-mailem: kliknij ikonę koperty obok dowolnego ticketa na stronie Tickety, wpisz e-mail gościa, wyślij. PDF z ticketem leci jako załącznik.

Prywatność: adres e-mail gościa jest użyty raz i natychmiast usunięty. Nigdy go nie przechowujemy — w historii zostaje tylko hash SHA-256 do wykrywania powtórzonych wysyłek. Adres nigdy nie trafia do bazy danych, kolejki wiadomości ani do logów.

12. Recenzje zewnętrzne (Booking, Google itd.)

Recenzje zewnętrzne to lekkie miejsce do logowania ocen z zewnętrznych platform: Booking.com, Google Maps, TripAdvisor. Wpisujesz dzienną wartość ręcznie; system przechowuje szereg czasowy żebyś mógł porównać go z tym co goście oceniają wewnętrznie w ScoreHotel.

13. Wielojęzyczność

ScoreHotel wspiera 9 języków: English, Polski, Deutsch, Français, Español, Italiano, Русский, Türkçe, Ελληνικά. Przełącz w menu z flagą w prawym górnym rogu.

Panel gościa automatycznie wykrywa język z ticketu — gdy wystawisz ticket po turecku, gość widzi formularze ocen i zgłoszeń po turecku bez żadnej akcji.

14. FAQ

P: Gość mówi że QR nie działa.

Sprawdź ważność ticketu na liście Tickety. Jeśli wygasł, Zmień hasło i wyślij świeżą kartę. Jeśli QR jest cały ale PIN błędny, hasło mogło zostać zrotowane od czasu wydruku karty — wystaw nowe.

P: Dlaczego manager operacyjny nie może dodawać pokoi?

Dodanie pokoi zmienia koszt abonamentu. Tylko Owner może to zrobić. Poproś Ownera żeby dodał pokój albo przejmij administrację pokoi przez stronę Abonament.

P: Dodałem pokoje ale tickety nie chcą się wystawić.

Limit pokoi opłaconych w Twoim abonamencie jest poniżej nowej sumy. Odnów abonament żeby pokrył dodatkowe pokoje.

P: Czy goście mogą usuwać własne zgłoszenia?

Nie. Po wysłaniu zgłoszenie zostaje w kolejce managera. Manager zamyka jako Rozwiązane lub Nie zrobimy.