

ScoreHotel — Instrukcja użytkownika

Przewodnik dla menedżera 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 łącznie.

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**. Wygenerujemy unikalny tytuł przelewu i pokażemy nasze dane bankowe (osobne konta w EUR i w lirach tureckich). Zapłać zwykłym lub szybkim przelewem i wpisz ten tytuł w przelewie — tak dopasujemy Twoją

płatność. Po zaksięgowaniu środków administrator potwierdza płatność, a Twoja licencja przedłuża się o pełny rok, doliczając się do pozostałego czasu. Płacisz gotówką? Administrator może zarejestrować również takie rozliczenie.

Masz kod rabatowy (np. z e-maila od ScoreHotel)? Wpisz go na ekranie płatności — suma zaktualizuje się od razu, jeszcze przed przelewem.

Jeśli abonament wygaśnie lub hotel zostanie zawieszony, panele gości i nowe kody ticketów przestają działać do potwierdzenia płatności — ale strony Abonament i Płatności są zawsze dostępne, żebyś mógł zapłacić i przywrócić dostęp.

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: natychmiastowa płatność kartą online (w tym tureckie karty i raty) — w momencie zapłaty licencja odnowi się od razu.

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. Przekaż 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 categoria (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. Testerzy hotelu

Moduł **Testerzy** pozwala zlecić celowany, ustrukturyzowany przegląd konkretnych obszarów hotelu (jedzenie, bar, pokój 305 itp.) — odmiennie od spontanicznych ocen gości. Każdy test daje osobny raport widoczny dla wszystkich managerów i admina w dedykowanej zakładce.

Są dwa typy testów:

- **Tester wewnętrzny** — Twój własny pracownik testuje anonimowo przez QR lub zaproszenie e-mail. Wybierasz, które udogodnienia + pokoje musi ocenić.
- **Tester zewnętrzny** — pracownik ScoreHotel fizycznie odwiedza hotel. Zlecenie trafia do kolejki admina; admin wybiera jednego z zarejestrowanych testerów i wysyła mu QR.

Cennik:

- **1 darmowy test rocznie** w cenie abonamentu — można go użyć na dowolny typ.
- **Wewnętrzny ponad darmowy: 10 €.**
- **Zewnętrzny ponad darmowy: 100 €, z 50% rabatem na pierwszy test zewnętrzny (= 50 €).**
- Admin może udzielać dodatkowych rabatów, oznaczać rozliczenia gotówkowe lub utworzyć jednorazowy test dla Twojego hotelu z niestandardową ceną.

Przebieg zlecenia:

1. Otwórz **Testy hotelu** → **Nowe zlecenie testu**. Wybierz typ, zaznacz fajkami udogodnienia + opcjonalnie numery pokoi, wpisz instrukcje.
2. Jeśli wewnętrzny, podaj e-mail testera (lub wydrukuj ulotkę QR). Jeśli zewnętrzny, zlecenie czeka, aż admin ScoreHotel przypisze testera.
3. Tester loguje się ticketem QR, wypełnia obowiązkowe oceny (1-10 + komentarz + zdjęcia) oraz wolnotekstowe „co brakuje”.
4. Po wysłaniu raport jest zablokowany, a powiadomienie trafia do wszystkich managerów hotelu.

Raporty testerów nigdy nie mieszają się z ocenami gości — są w osobnej zakładce, dzięki czemu odróżnisz profesjonalną opinię od anonimowych wrażeń gości.

13. 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 wewnątrz w ScoreHotel.

14. 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.

15. FAQ

P: Gość mówi że QR nie działa.

Sprawdź ważność ticketu na liście Tickety. Jeśli wygaś, 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 wystaniu zgłoszenie zostaje w kolejce managera. Manager zamyka jako Rozwiązane lub Nie zrobimy.