



Otelimiz, her misafirine mükemmel bir hizmet sunmayı taahhüt eder. Misafirlerimizin konforu ve memnuniyeti, önceliğimizdir. Bu doğrultuda, tüm personelimiz misafirlerimizin ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamak ve en iyi şekilde karşılamak için eğitim almış olup, her durumda profesyonellik ve saygı ile yaklaşmaktadır. Müşteri memnuniyeti politikamız, otelimizin sunduğu hizmetlerin kalitesini sürekli olarak iyileştirmeyi ve misafirlerimizin beklentilerine en iyi şekilde yanıt vermeyi amaçlamaktadır.

Bu kapsamda her misafire kişisel ilgi gösterilir ve onların talepleri hızlı ve profesyonel bir şekilde karşılanır. Misafirlerimize karşı dürüst, saygılı ve nazik bir yaklaşım benimsenir. Otelimizde sunulan tüm hizmetler, dünya standartlarında yüksek kaliteye sahip olup, misafirlerimizin rahatını ve huzurunu en üst düzeyde tutmak amacıyla tasarlanmıştır. Misafirlerimizle etkili, açık ve anlaşılır iletişim kurarız. Her türlü şikâyet, öneri veya talep anında ciddiyetle ele alınır. Misafirlerimizin otelimize giriş yapmadan önce, ihtiyaçlarını anlamak ve özel taleplerini karşılamak için önceden iletişime geçilir. Misafirlerimizin otele girdiği ilk andan itibaren, güler yüzlü personelimiz tarafından karşılanarak, misafirin rahat etmesi sağlanır. Her odada ve genel alanlarda hijyen standartları en üst seviyede tutulur. Oda temizliği, misafirlerin taleplerine göre esnek bir şekilde yapılır.

Misafirlerin ihtiyaçlarına en hızlı şekilde yanıt verilmesi için tüm departmanlar uyum içinde çalışır. Misafirlerimizin her türlü şikayetini memnuniyetle dinler ve ciddiyetle değerlendiririz. Şikayetler, personel tarafından anında kayda alınarak çözüm süreci başlatılır. Şikayetlere en kısa sürede çözüm sunulacak şekilde, departmanlar arasında etkili bir iş birliği sağlanır. Şikayetlerin çözülmemesi durumunda, üst yönetim devreye girer. Şikâyet çözüldükten sonra, misafire sonuç hakkında geri bildirim yapılır ve çözümün memnuniyet sağladığı doğrulanır.

Misafirlerimize konaklamalarının sonunda, hizmetle ilgili düşüncelerini öğrenmek amacıyla anketler gönderilir. Anket sonuçları, hizmet kalitesinin artırılması için kullanılır. Misafirlerin bıraktığı yorumlar dikkate alınarak, hizmet ve süreçlerde sürekli iyileştirmeler yapılır. Personel düzenli aralıklarla müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi üzerine eğitim alır, böylece hizmetin her zaman en üst seviyede tutulması sağlanır.

Otelimizde misafir memnuniyeti, sadece hizmet değil aynı zamanda misafirlerimizin kendilerini değerli hissetmeleriyle ilgilidir. Misafirlerimizle kurduğumuz güvenli ve saygılı ilişkiler, otelimizin başarısının temel taşlarını oluşturmaktadır. Müşteri memnuniyetini sağlamak, tüm personelimizin ortak amacıdır.

Tesis Yetkilisi (Adı Soyadı)

Kaşe / İmza