



## MISAFİR MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

### 1. Amaç

Bu prosedürün amacı; misafir beklenti ve ihtiyaçlarını sürdürülebilir turizm ilkeleri doğrultusunda karşılamak, misafir memnuniyetini artırmak ve hizmet kalitesini sürekli iyileştirmektir.

### 2. Kapsam

Bu prosedür;

- Konaklama hizmetleri
- Yeme-içme hizmetleri
- Spa, termal, rekreasyon alanları
- Çevre ve sürdürülebilirlik uygulamaları
- Tüm misafir geri bildirim süreçlerini kapsar.



### 3. Tanımlar

**Müşteri Memnuniyeti:** Misafirin aldığı hizmetin beklentilerini karşılama düzeyi

**Geri Bildirim:** Öneri, talep, teşekkür veya şikayet

**Sürdürülebilir Memnuniyet:** Misafir memnuniyetinin çevresel, sosyal ve yerel değerler gözetilerek sağlanması

### 4. Sorumluluklar

- **Genel Müdür:** Sürecin etkinliğinin sağlanması
- **Kalite / Sürdürülebilirlik Sorumlusu:** Verilerin analiz edilmesi ve raporlanması
- **Departman Müdürleri:** Şikayet ve taleplerin çözümü
- **Tüm Çalışanlar:** Misafir geri bildirimlerini kayıt altına almak ve yönlendirmek

### 5. Uygulama

#### 5.1 Misafir Memnuniyetinin Ölçülmesi

Aşağıdaki yöntemler kullanılır:

- Çıkış anketleri (basılı veya dijital)



- Online platform deęerlendirmeleri (Booking, Google vb.)
- QR kodlu memnuniyet anketleri
- Yüz yüze geri bildirimler
- Sosyal medya yorumları

Anketlerde özellikle Őu baŐlıklar yer alır:

- Hizmet kalitesi
- Temizlik
- Personel yaklaşımı
- Sürdürülebilirlik uygulamaları (atık ayrıştırma, enerji tasarrufu, yerel ürün kullanımı vb.)

## 5.2 Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi

1. Tüm geri bildirimler **Müşteri Memnuniyet Formuna** kaydedilir.
2. Őikayetler **en geç 24 saat içinde** ilgili departmana iletilir.
3. Kritik konular için anında aksiyon alınır.
4. Çözüm sonrası misafire geri dönüş yapılır.

## 5.3 Sürdürülebilirlik Odaklı Misafir İletişimi

Misafirlere aşağıdaki konularda bilgilendirme yapılır:

- Havlu/çarŐaf deęişim tercihi
- Enerji ve su tasarrufu uygulamaları
- Atık ayrıştırma noktaları
- Yerel ve çevre dostu ürün kullanımı
- Yerel kültür ve toplum destek faaliyetleri

Amaç: Misafirin sürdürülebilirlik sürecine katılımını sağlamak.

## 5.4 Veri Analizi ve İyileştirme

- Memnuniyet sonuçları aylık olarak analiz edilir.
- Memnuniyet oranı hedefi: **%85 ve üzeri**
- Tekrarlayan Őikayetler için **Düzeltilici Faaliyet** başlatılır.
- Sonuçlar Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir.

## 5.5 Olumsuz Durum Yönetimi

AŞağıdaki durumlar kritik kabul edilir:

- Çevre kirlilięi Őikayetleri
- Hijyen sorunları
- Personel davranıŐı



- Sürdürülebilirlik taahhütlerine uyumsuzluk

Bu durumlarda:

- Olay kaydı tutulur
- Kök neden analizi yapılır
- Önleyici faaliyet planlanır

## 6. Kayıtlar

- Misafir Memnuniyet Anketleri
- Şikayet Kayıt Formu
- Online Yorum Takip Listesi
- Aylık Memnuniyet Analiz Raporu
- Düzeltici Faaliyet Formları

## 7. Performans Göstergeleri

- Genel müşteri memnuniyet anketi oranı
- Şikayet çözüm süresi
- Tekrarlayan şikayet sayısı
- Online puan ortalaması
- Sürdürülebilirlik uygulamalarına misafir katılım oranı

## 8. İlgili Standart ve Referanslar

- ISO 9001:2015
- GSTC Kriterleri
- TGA Sürdürülebilir Turizm Programı
- İşletme Sürdürülebilirlik Politikası