

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Misafirlerimiz, sunduğumuz hizmetlerin kalitesini değerlendiren ve otelimizin başarısını şekillendiren en değerli varlıklarımızdır. Bu

nedenle, misafir memnuniyetini sağlamak ve sürekli artırmak, otelimizin öncelikli hedeflerinden biridir.

### Misyonumuz

Müşteri memnuniyeti politikamız; misafirlerimizin ihtiyaçlarını anlamak, beklentilerini karşılamak ve mümkünse aşmak amacıyla

tasarlanmıştır. Tüm personelimizin ortak çabasıyla oluşturulan bu politika, misafir odaklı bir hizmet anlayışını benimsememizi sağlar.

Otelimizde kaliteli konaklama, güler yüzlü hizmet, etkili iletişim ve hızlı çözüm sunmak temel prensiplerimizdir. Bu yaklaşım , misafir

sadakatinin artırmayı ve uzun vadeli ilişkiler kurmayı hedefler.

### Politikamızın Temel İlkeleri

- Misafirlerimiz; resepsiyon, telefon, e-posta, web sitemiz veya diğer iletişim kanalları aracılığıyla talep, öneri, şikâyet ve geri bildirimlerini rahatlıkla iletebilirler.
- Misafir geri bildirimleri ilgili departmanlara iletilerek dikkatle değerlendirilir.
- Tüm talepler şeffaf, güvenli, izlenebilir ve raporlanabilir bir sistem üzerinden objektif ve adil bir şekilde ele alınır.
- Şikâyet ve önerilerin kök nedenleri analiz edilerek kalıcı iyileştirmeler hayata geçirilir, süreçlerimiz sürekli geliştirilir.
- Hizmet kalitemizi artırmak için sistemlerimizi ve uygulamalarımızı sürekli gözden geçirir, yenilikçi çözümler üretiriz.
- Misafirlerimizle her zaman açık, dürüst ve anlaşılır iletişim kurar, doğru bilgilendirme yapmaya özen gösteririz.
- Tüm geri bildirimler saygı çerçevesinde, tarafsız ve objektif olarak değerlendirilir; hizmet anlayışımız etik ve insani değerler ışığında şekillenir.
- Misafir şikayetlerinin çözümünde, misafirlerimize hiçbir ek mali yükümlülük getirilmez.
- Misafirlerimize ait kişisel veriler ve bilgiler güvenli bir şekilde korunur ve gizliliğe azami özen gösterilir.

## Sürekli Gelişim Anlayışı

Misafir memnuniyeti, mevcut misafirlerimizi yeniden ağırlayabilmek ve yeni misafirler kazanmak için vazgeçilmezdir. Bu doğrultuda,

hizmet kalitemizi ve misafir deneyimini sürekli olarak geliştirmek için geri bildirimlere büyük önem veririz. Müşteri memnuniyeti

politikamız, otel kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olup, tüm çalışanlarımız tarafından benimsenmiştir.