



BÜYÜK ABANT OTELİ MİSAFİR MEMNUNİYETİ YÖNETİMİ POLİTİKASI

Doküman No	08
İlk Yayın Tarihi	10.06.2023
Revizyon Tarihi	26.07.2023
Revizyon No	01

MİSAFİR MEMNUNİYETİ YÖNETİMİ POLİTİKAMIZ

Hizmet sektöründe üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi nedeniyle hataların oluşması kaçınılmazdır. Ancak hizmet hatalarının başarılı bir şekilde telafi edilmesi; şikâyetlerin varlığından haberdar olunması, bu şikâyetlerin yönetimi ile ilgili hızlı çözüm üreten ve adalet olgusuna dayalı süreçlerin oluşturulması, personelin ve misafirlerimizin bu süreçlerle ilgili bilgilendirilmesi ve bu süreçlerin etkin bir şekilde uygulanmasıyla mümkün olacaktır. Misafirlerimiz otelde kalış süresince ya da otelden ayrıldıktan sonra şikâyetlerini bildirebilirler. Bildirilen tüm şikâyetler Misafir İlişkileri veya Ön büro Bölümü tarafından değerlendirilmektedir.