

	MİSAFİR MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.006
		Yayın Tarihi	01.07.2025
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa	1/ 2

Amaç: Bu prosedür, müşteri memnuniyetini artırmak ve hizmet kalitesini sürekli iyileştirmek amacıyla müşterilerin geri bildirimlerini toplamak, analiz etmek ve değerlendirmek için gereken adımları belirler.

Kapsam: Bu prosedür, tesisimizde konaklayan tüm misafirlerin deneyimlerini değerlendirmek için kullanılan anketlerin tasarımı, dağıtımı, toplanması ve analiz edilmesini kapsar.

Sorumluluklar:

- Resepsiyon Görevlileri: Müşterilere oda ataması sırasında ve çıkış yaparken anketleri doldurmaları için QR kodları sağlar ve gerekli yardımı sağlar.
- Misafir İlişkileri Departmanı: Anketlerin toplanması, verilerin analizi ve sonuçların raporlanması konusunda sorumludur.
- Birim Yöneticileri: Geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve gerekli iyileştirme önlemlerinin alınması için ilgili birimlerle iş birliği yapar.

Prosedür

1. Anket Tasarımı

- Anket, misafir odaları ve resepsiyon alanında bulunan QR kodları aracılığıyla erişilebilir.
- Anket, misafirlerin oda temizliği, personel nezaketi, tesisin sürdürülebilirlik adımları ve genel hizmet kalitesi gibi konularda değerlendirme yapmalarını sağlar.
- Anket, müşteri memnuniyetini ölçmek ve iyileştirme fırsatlarını belirlemek için açık uçlu sorular içerir.

2. Dağıtım ve Toplama

- Misafirlere, check-in sırasında odalarında bulunan QR kod bilgilendirmesi yapılır.
- Check-out sırasında, resepsiyon görevlileri misafirlere anketi doldurmaları için hatırlatır.
- Anketler, belirlenen periyodik aralıklarla toplanır ve Misafir İlişkileri Departmanına iletilir.

3. Analiz ve Raporlama

- Misafir İlişkileri Departmanı, toplanan anket verilerini analiz eder ve genel memnuniyet seviyelerini belirler.
- İyileştirme fırsatları ve tekrar eden şikayetler belirlenir.
- Analiz sonuçları, birim yöneticilerine raporlanır ve gerekli önlemler alınır.

4. İyileştirme ve Geri Bildirim

- Birim yöneticileri, raporlanan konuları inceleyerek iyileştirme planları oluşturur ve uygular.
- Müşteri geri bildirimleri, olumlu ve olumsuz olarak tüm personelle paylaşılır.
- Olumlu geri bildirimler teşvik edilir ve takdir edilirken, olumsuz geri bildirimler hızla ele alınarak müşteri memnuniyetini sağlamak için çözümler geliştirilir.

5. Belge ve Kayıtlar

- Tüm anket formları ve toplanan veriler, belirli bir saklama süresi boyunca saklanır.
- Analiz raporları ve alınan iyileştirme önlemleri kaydedilir ve izlenir.

	MİSAFİR MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.006
		Yayın Tarihi	01.07.2025
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa	2/ 2

Bu prosedür, misafir memnuniyetini sürekli izleyerek ve geri bildirimlere dayanarak hizmet kalitesini artırma taahhüdümüzü yansıtmaktadır. Tesis yönetimi olarak, müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmak için bu prosedürün titizlikle uygulanmasını sağlayacağız.