



MİSAFİR ŞİKAYET & ÖNERİ & İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No:	Sayfa
URLBGEV-SYS-07	03.04.2023	00.00.0000	00	1 / 2

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, Urla Bağevi Vineyard Otel bünyesinde verilen hizmetin kalitesinin artırılması, misafirlere gelen şikayetlerin ve memnuniyetlerin kayıtlarının tutulması, değerlendirilmesi, takip edilmesi, uygunsuzlukların tekrarının önlenmesi ve misafir memnuniyetinin artırılması için bir sistem oluşturmaktır.

2. UYGULAMA

2.1 Misafir Memnuniyetinin Ölçülmesi

Misafir memnuniyeti ölçümü "Misafir Memnuniyet Anketi Formu" kullanılarak yapılmaktadır. Bu anketler odalarda ve kahvaltı salonunda bulunmaktadır. Doldurulan anketler yönetim tarafından toplanmakta ve değerlendirilmektedir.

Değerlendirme ölçeği;

- 5-Çok İyi
- 4-İyi
- 3-Orta
- 2-Kötü
- 1-Çok Kötü olarak değerlendirilir.

Ankette her sorunun değeri 12,5 puandır ve toplamda 70 puan ve üzeri misafirlerin otelden memnun ayrıldıklarını göstermektedir. 70 puan altı için misafir ile görüşülmekte ve iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır.

2.2 Misafirlere Şikayet/Öneri / İtiraz Alınması

Şikayet, öneri ve itirazlar; Urla Bağevi Vineyard Otelin sosyal medya hesapları yoluyla, telefon/sözlü, elden ya da e-mail olarak alınır ve "Şikayet / Öneri / İtiraz Formu" na kayıt edilir. Sosyal medya hesaplarında geri bildirimler için izlenecek yol belirtilmektedir.

Bunun dışında geri bildirimler otelz.com ve Tripadvisor platformlarından da gelebilir.

2.3 Misafir Geri Bildirimlerinin Değerlendirilmesi

Geri bildirimlerin tüm seviyelerindeki kararlardan Urla Bağevi Vineyard Otel sorumlu olup geri bildirim talepleri resmi olarak kabul edilir ve geri bildirim taraflarına ulaştırılmasının teyidi en geç 3 gün içerisinde misafire yazılı olarak ya da telefon yolu ile iletilir.

Geri bildirim uygun ise işleme alınır. Diğer misafirlere ve tesislerin saygınlığına zarar verecek geri bildirimler işleme alınmaz. Tüm geri bildirimler gizlilik esası ile işleme alınır.



MİSAFİR ŞİKAYET & ÖNERİ & İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No:	Sayfa
URLBGEV-SYS-07	03.04.2023	00.00.0000	00	2 / 2

Tüm Şikayet, öneri ve itirazlar "Misafir Şikayet / Öneri / İtiraz Takip Listesi"ne kaydedilir ve alınan aksiyonlar takip edilir. Eęer bir düzeltici ve önleyici faaliyet gerekiyorsa faaliyet açılır ve "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu" ile takip edilir.

Yönetim ve ilgili personel belirlenen ilgili süre içerisinde gerekli değerlendirmeleri yaparak geri bildirimleri çözüme ulaştırmaya çalışır. Geri bildirimlere yönelik çözüm; geri bildirim yapan ilgili tarafa yazılı olarak iletilir.