

Otelimiz, misafirlerimizin her türlü talep ve bildirimini dikkate alarak değerlendirmeyi, müşteri memnuniyetine dönüştürmeyi ve etkinliğini ölçerek sürekli iyileştirmeyi taahhüt eder. Otelimiz olarak, misafirlerimizden gelen tüm geri bildirimleri Müşteri Memnuniyeti İlkelerimiz doğrultusunda dikkate alır, önemser ve çözüm odaklı olarak çözeriz.

İlkelerimiz:

- Misafirlerimizden gelen olumsuz geri bildirim ve taleplere karşı açık ve şeffaf olmak,
- Tüm olumsuz bildirim ve taleplere objektif, hızlı, güven verici ve çözüm odaklı yaklaşmak,
- İlgili departmanlarla etkin iletişim kanalları oluşturarak, bilgi akışını ve alınacak önlemlerin izlenebilirliğini sağlamak,
- Konaklama, yiyecek-içecek, hizmet ve tesis memnuniyetini düzenli olarak ölçmek, misafirlerimizin beklenti ve önerilerini öğrenerek müşteri odaklı çözümler sunmak,
- Misafirlerimizden ve çalışanlarımızdan gelen öneriler doğrultusunda otel ürün, hizmet, sistem ve süreçlerinde iyileştirme fırsatlarını belirlemek ve gerekli çalışmaları yürütmek,
- Memnuniyetsizliklerin tekrar etmemesi için kalıcı çözümler oluşturmak, gelişime açık alanları belirlemek ve etkinliği artırmaya yönelik ölçme ve değerlendirme sistemleri kurmak,
- Misafir bilgilerinin gizliliğini ve güvenliğini, Bilgi Güvenliği Politikamız doğrultusunda korumak.
- Otelimiz, misafir memnuniyetini öncelikli sorumluluk olarak görür ve her geri bildirimini, hizmet kalitemizi artırmak için bir fırsat olarak değerlendirir.