

VENTO MARE LUXURY BOUTIQUE HOTEL	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Yürürlük Tarihi Ocak 2026
--	--	-------------------------------------

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, tesisimizde çevresel ve kültürel sürdürülebilirlik uygulamalarına ilişkin müşteri memnuniyetinin izlenmesi, geri bildirimlerin sistematik şekilde değerlendirilmesi ve şikâyetlerin etkin biçimde yönetilmesini sağlamaktır.

2. Kapsam

Bu prosedür;

- Misafir memnuniyeti ölçümlerini,
- Çevresel ve kültürel sürdürülebilirlik uygulamalarına ilişkin geri bildirimleri,
- Yazılı, sözlü ve dijital kanallardan gelen şikâyetleri,
- İlgili tüm birimleri kapsar.

3. Dayanak

- GSTC Kriterleri
- Tesisimizin Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi
- Tüketici mevzuatı ve ilgili yasal düzenlemeler

4. Sorumluluklar

Üst Yönetim

- Memnuniyet ve şikâyet analiz sonuçlarını değerlendirir.
- Gerekli iyileştirme kararlarını onaylar.

Sürdürülebilirlik Temsilcisi

- Çevresel ve kültürel konularla ilgili geri bildirimleri izler.
- Analiz ve raporlamayı gerçekleştirir.

Ön Büro / Misafir İlişkileri

- Geri bildirim ve şikâyetleri alır ve kayıt altına alır.
- İlgili birimlere yönlendirme yapar.

İlgili Birimler

- Kendilerine iletilen şikâyetleri değerlendirir.
- Düzeltilici ve iyileştirici faaliyetleri uygular.

5. Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi

Tesisimiz müşteri memnuniyetini aşağıdaki yöntemlerle izler:

- Misafir anketleri
- Yüz yüze geri bildirimler
- Dijital değerlendirme platformları
- Öneri ve talep bildirimleri

Çevresel ve kültürel sürdürülebilirliğe ilişkin geri bildirimler ayrıca değerlendirilerek sürdürülebilirlik hedeflerine girdi sağlar.

6. Şikâyetlerin Yönetimi

6.1 Şikâyetin Alınması

Şikâyetler sözlü, yazılı veya dijital ortamda alınır ve kayıt altına alınır.

6.2 Değerlendirme

Şikâyetler;

- Çevresel etkiler
- Kültürel hassasiyetler
- Hizmet kalitesi açısından incelenir.

6.3 Aksiyon

Gerekli görülen durumlarda:

- Düzeltilici faaliyet uygulanır,
- Süreç iyileştirmesi yapılır,
- Personel bilgilendirilir veya eğitim planlanır.

6.4 Geri Bildirim

Uygun görülen durumlarda misafire geri dönüş sağlanır.

7. Analiz ve Sürekli İyileştirme

Memnuniyet ve şikâyet kayıtları periyodik olarak analiz edilir. Analiz sonuçları:

- Sürdürülebilirlik hedeflerinin gözden geçirilmesinde,

VENTO MARE LUXURY BOUTIQUE HOTEL	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Yürürlük Tarihi Ocak 2026
--	--	-------------------------------------

- Eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesinde,
- Prosedür ve uygulama iyileştirmelerinde kullanılır.

8. Kayıtların Muhafazası

- Müşteri memnuniyet anketleri
- Şikâyet kayıtları
- Aksiyon ve değerlendirme formları

kontrollü şekilde muhafaza edilir.

9. Gözden Geçirme

Bu prosedür; mevzuat değişiklikleri, GSTC kriterleri, geri bildirim analizleri ve operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda periyodik olarak gözden geçirilir ve güncellenir.