

|  |                                    |                 |            |
|--|------------------------------------|-----------------|------------|
|  NAR TURİZM | PR719 MİSAFİR İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ | Doküman No      | PR719      |
|  |                                    | Yayın Tarihi    | 05.10.2015 |
|  |                                    | Revizyon No     | Rev.2      |
|  |                                    | Revizyon Tarihi | 24.02.2016 |

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı misafirler ile ortaklık anlayışına dayalı bir çalışma ortamı yaratmak, misafir istek ve beklentileri saptamak, şikâyetleri kayıt altına alıp ölçülmesini ve yönetilmesini sağlayarak, sorunları azaltmak yönünde yetki-sorumluluk yöntemlerinin uygulanmasını sağlamaktır.

## 2. UYGULAMA

### 2.1. Misafir Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetimi

#### 2.1.1. Konaklama Esnasında İletişim

2.1.1.1. Misafirler ile her sabah kahvaltı esnasında görüşülerek talepleri dinlenir.

#### 2.1.2. Gelen Şikâyetlerin Yönetimi

2.1.2.1. Sözlü olarak iletilen müşteri şikâyetleri **PR701-FR1 Şikâyet Takip Formu** ile kayıt altına alınır.

2.1.2.2. Misafirlerden gelen şikâyetler ilgili bölüm tarafından, şikâyete bağlı bir konumda görev almamış kişiler tarafından analiz edilir ve kaydedilir. Şikâyete yol açan nedenlere göre bu veriler kategorize edilir ve sorunun tekrarını önleyebilmek amacıyla iyileştirme faaliyetleri başlatılır. Gerekirse soruna neden olan süreçlerde değişiklikler yapılır.

#### 2.1.3. HGR Uygulaması (Hotel Guest Review)

2.1.3.1. HGR uygulaması sayesinde misafirler çıkış yapmadan önce yahut çıkış yaptıktan sonra, kendi dillerinde gönderilen otomatik e-mailler yardımı ile pazar niteliklerine uygun olarak yorum yazmaya davet edilirler.

2.1.3.2. Müşteri İlişkileri Uzmanı kahvaltı ziyaretleri esnasında, misafirlerden aldığı geribildirimlerin olumlu olması durumunda, misafirlerden yorumlarını iletmelerini talep etmelidir. Tablet bilgisayar aracılığı ile ulaşılan arayüzden yorumlar kaydedilir ve Tripadvisor.com'da yayınlanmak üzere kaydedilir.

2.1.3.3. Misafirlerimizin iletmiş yorumların tarafımızca uygun bulunmaması veya düzeltme talep edilebileceğinin düşünülmesi durumunda, 15 gün içerisinde misafir ile iletişime geçilerek yorumun değiştirilmesi sağlanmalıdır.

### 2.2. VIP Set Up Uygulaması

2.2.1. Misafirden alınan bilgilere istinaden, resepsiyon prosedüründe yer alan VIP prosedürleri uygulanır. Uygulanacak VIP tipi özel gün kategorisine göre değişir.

2.2.2. VIP misafirler otel girişinde karşılanırlar.

2.2.3. VIP Setup türleri aşağıda tanımlanmıştır.

**VIP1:** Meyve Tabağı (muz, kivi, elma, üzüm) mevsimler değişiklik gösterebilir. Satın alma üst limiti 6 TL'dir.

**VIP2:** Meyve Tabağı (muz, kivi, elma, üzüm), 37,5 cl Villa Doluca Classic Şarap (Kırmızı)

| HAZIRLAYAN |              | ONAYLAYAN |       |
|------------|--------------|-----------|-------|
| Doküman No | PR719 -Rev.2 | Sayfa No  | 1 / 5 |

|  |                                    |                 |            |
|--|------------------------------------|-----------------|------------|
|  NAR TURİZM | PR719 MİSAFİR İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ | Doküman No      | PR719      |
|  |                                    | Yayın Tarihi    | 05.10.2015 |
|  |                                    | Revizyon No     | Rev.2      |
|  |                                    | Revizyon Tarihi | 24.02.2016 |

Satın alma üst limiti 26 TL'dir.

**VIP3:** Meyve Tabağı (muz, kivi, elma, üzüm), 37,5 cl Villa Doluca Classic Şarap (Kırmızı), Karışık Kuruyemiş.

Satın alma üst limiti 34 TL'dir. 16.2.6.

**Balay:** Meyve Tabağı, Şampanya (70 cl) veya Kırmızı Şarap (70 cl), Balayı Çiçeği (Lale Buketi) Satın alma üst limiti 56 TL'dir. Şarap ve şampanya için satın alma üst limiti 25 TL'dir.

**Doğum Günü:** İki kişilik doğum günü pastası 16.2.7.1. Satın alma üst limiti 25 TL'dir.

### 2.3. Rezervasyon Konfirmasyonu Amacı ile İlgili Yapılan Dış Aramalar

- 2.3.1. PMS üzerinde görünen tüm rezervasyonlar için, telefon numaraları kayıtlı misafirlere telefon ile ulaşılır ve rezervasyon konfirme edilir.
- 2.3.2. Yapılan aramalarda kullanılacak script metin ektedir (Dış Aramalar İçin Script Metinler)
- 2.3.3. Her gün Satış ve Pazarlama yöneticisine sonuçları içeren bir liste raporlanır (Liste şablonu ektedir. ).
- 2.3.4. **Olası rezervasyon iptallerini engellemek amacı ile tüm misafirlere sunduğumuz ayrıcalıklardan bahsedilir. Detaylar ekli dokümandadır (PR719-FR6 Dış Aramalar İçin Script Metinler).**

### 2.4. Rezervasyon İptallerinin Sebebini Öğrenme ve Geri Kazanma

#### 2.4.1. Check-In Öncesinde Gelen Rezervasyon İptali Talepleri ile İlgili Yapılan Dış Aramalar

- 2.4.1.1. Gelen rezervasyon iptali talepleri anlık olarak kontrol edilmelidir. İptal talebi ileten misafirlere telefon ile ulaşılır. Aşağıdakiler uygulanarak iletişim kurulmalıdır.
- 2.4.1.2. **İptal Sebebini Öğrenme:** Misafirin rezervasyonunu iptal etme sebebi nazik bir dil ile sorulur. Misafirin ilettiği tüm sebepler ve yorumlar samimi bir şekilde dinlenir. Gerekli durumlarda yorumlar kaydedilir ve Pazarlama ve Satış Yöneticisine iletilir.
- 2.4.1.3. **İtiraz Karşılama**
  - 2.4.1.3.1. Misafirin fiyat, lokasyon, beklentilerin karşılanmaması, güvensizlik ve benzeri konularda ilettiği sebepler titizlikle karşılanır. Misafirin görüşlerinin değerli olduğu belirtilerek, ilettikleri nedenlere göre alternatifler sunulur.
  - 2.4.1.3.2. Alternatif sunulurken, uygunluk durumu göz önünde bulundurularak ve fiyat farkı iletilerek upgrade işlemi yapılabilir.
  - 2.4.1.3.3. Tesiste asansör bulunmaması sebebiyle gelen iptal taleplerinde asansörü bulunan tesislerdeki uygun durumda odalara upgrade işlemi yapılabilir.

| HAZIRLAYAN |              | ONAYLAYAN |       |
|------------|--------------|-----------|-------|
| Doküman No | PR719 -Rev.2 | Sayfa No  | 2 / 5 |

|  |   |                 |            |
|--|---|-----------------|------------|
|  NAR TURİZM | <b>PR719 MİSAFİR İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | PR719      |
|  |   | Yayın Tarihi    | 05.10.2015 |
|  |   | Revizyon No     | Rev.2      |
|  |   | Revizyon Tarihi | 24.02.2016 |

**2.4.1.3.4.** Ücretsiz upgrade, fiyat indirimi, ekstra ayrıcalık ve/veya kampanya tanımlanması gibi durumlarda Pazarlama ve Satış yöneticisinden onay alınmadan işlem yapılmaz.

**2.4.1.3.5. İptal Taleplerinin Raporlanması**

**2.4.1.3.5.1.** Her gün Satış ve Pazarlama yöneticisine aşağıdaki bilgileri içeren bir liste raporlanır. (Liste şablonu ektedir: *PR719-FR4 Rezervasyon Durumları Raporu*).

- Guest Name
- Reference Number
- OTA
- Property
- Guest's Phone
- Cancellation Reason
- Solution

**2.4.1.3.6.** İptal rezervasyonlar için yapılan dış aramalarda kullanılacak script metin ektedir (*PR719-FR6 Dış Aramalar İçin Script Metinler*)

**2.5. Misafir Geribildirimlerinin Raporlanması**

**2.5.1.** Misafirler ile kurulan iletişim sonrasında, öneri-talep-şikâyet ve getirilen çözüm başlıklarını içeren bir rapor oluşturulur ve bir üst yönetici ile paylaşılır. Rapor formatı ektedir (*PR719-FR8 Guest Relations Raporu*).

**3. SORUMLULUKLAR**

- 3.1.** Her sabah kahvaltı esnasında misafirler ile sohbet edilerek herhangi bir şikâyetlerinin olup olmadığının öğrenilmesi,
- 3.2.** Misafirden gelen olumsuz geri bildirimlerin giderilmesine yönelik olarak düzeltici faaliyet talep edilmesine ve yerine getirilmesine destek verilmesi,
- 3.3.** Mesai saatleri içinde meydana gelmiş ciddi bir şikâyet anında, durumu yazılı olarak raporlayıp genel müdürlüğe bilgi verilmesi. Gerekli durumlarda takip edilecek konuların ilgili departman müdürüne sözlü olarak ve elektronik ortamda (e-posta) aktarılması,
- 3.4.** Sağlık şikâyeti olan misafirlerin durumunun takibe alınarak sağlık hizmetlerinin hemen yerine getirilmesini sağlanması,
- 3.5.** Misafir eşyasının çalınması, kaybolması ve unutulması durumlarında genel müdürlüğe detaylı rapor verilerek ilgili departmanlarla birlikte sorunun çözülmesinin sağlanması, (*Bkz: PR711 Sahipsiz-Kayıp ve Buluntu Eşya Prosedürü*)
- 3.6.** Repeat Guest'lerle daha sıcak ilişkilerin geliştirilmesi için çeşitli hediye ve ikram sunumlarının organize edilmesi, ilgili VIP prosedürlerinin uygulanması. Doğum günü

| HAZIRLAYAN        |              | ONAYLAYAN       |       |
|-------------------|--------------|-----------------|-------|
|                   |              |                 |       |
|                   |              |                 |       |
| <b>Doküman No</b> | PR719 -Rev.2 | <b>Sayfa No</b> | 3 / 5 |

|  |   |                 |            |
|--|---|-----------------|------------|
|  NAR TURİZM | <b>PR719 MİSAFİR İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | PR719      |
|  |   | Yayın Tarihi    | 05.10.2015 |
|  |   | Revizyon No     | Rev.2      |
|  |   | Revizyon Tarihi | 24.02.2016 |

ve önemli bayramlarda, yıldönümlerinde adrese kart ve hediyeler gönderilmesinin organize edilmesi,

- 3.7.** Yılbaşı, Sevgililer Günü, Şükran Günü vb. gibi ulusal ve uluslararası milli ve dini özel günlere has programların hazırlanmasında diğer departmanlar ile beraber ortak çalışmaların yapılması,
- 3.8.** Olumlu ya da olumsuz tüm yorumlara online itibar yönetimi programı kullanılarak iletişim kurulması, günlük geribildirimlerin, yorumların, gelişmelerin ve aksiyonların (Check-In, Beğeni vb.) takip edilmesi, cevapsız yorum bırakılmaması,
- 3.9.** Haftalık misafir memnuniyeti toplantılarının düzenlenmesi,
- 3.10.** Haftalık organizasyonlar yapılarak misafirlerin birbirleri ile ve otel çalışanları ile iletişimin güçlendirilmesi sağlanır.

Bu prosedürün uygulanmasından Misafir İlişkileri Uzmanı ve Satış & Pazarlama Yöneticisi sorumludur.

#### EKLER

PR709-FR6 Dış Aramalar İçin Script Metinler

PR719-FR7 Dış Arama Raporu

PR719-FR1 Misafir İlişkileri Raporu

| HAZIRLAYAN        |              | ONAYLAYAN       |       |
|-------------------|--------------|-----------------|-------|
|                   |              |                 |       |
| <b>Doküman No</b> | PR719 -Rev.2 | <b>Sayfa No</b> | 4 / 5 |

|  |                                    |                 |            |
|--|------------------------------------|-----------------|------------|
|  NAR TURİZM | PR719 MİSAFİR İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ | Doküman No      | PR719      |
|  |                                    | Yayın Tarihi    | 05.10.2015 |
|  |                                    | Revizyon No     | Rev.2      |
|  |                                    | Revizyon Tarihi | 24.02.2016 |

### Revizyon Takip Tablosu

| REVİZYON NO | TARİH    | AÇIKLAMA   |
|-------------|----------|--|
| Rev.1       | 17.11.15 | <b>2.5 Misafir Geribildirimlerinin Raporlanması</b> maddesi ve <b>PR719-FR8 Guest Relations Raporu</b> dokümanı eklenmiştir. |
|             |          |  |
|             |          |  |
|             |          |  |
|             |          |  |

| HAZIRLAYAN |              | ONAYLAYAN |       |
|------------|--------------|-----------|-------|
|            |              |           |       |
| Doküman No | PR719 -Rev.2 | Sayfa No  | 5 / 5 |