

- • **AMAÇ ve KAPSAM**Bu prosedürün amacı ve kapsamı, Moya Urla Butik Otelbünyesinde verilen hizmetin kalitesinin artırılması, misafirlere gelen şikayet ve önerilerin kayıtlarının tutulması, değerlendirilmesi, takip edilmesi, uygunsuzlukların tekrarının önlenmesi ve misafir memnuniyetinin artırılması için bir sistem oluşturmaktır.
- **UYGULAMA2.a Misafir Memnuniyetinin Ölçülmesi** Misafir memnuniyeti ölçümü “Misafir Memnuniyet Anketi Formu” kullanılarak yapılmaktadır. Bu anketler odalarda ve lobide bulunmaktadır. Doldurulan anketler yönetim tarafından toplanmakta ve değerlendirilmektedir. Değerlendirme “Çok İyi” / “İyi” / “Orta” / “Kötü” / “Çok Kötü”Anketlerde gerekçesi belirtilmediği takdirde,sorulara “Orta”, “Kötü” ve “Çok Kötü” şeklinde puan verilmesi durumunda sistemin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için misafir ile sözlü veya yazılı olarak iletişime geçilerek memnuniyetsizliğin nedenleri veyaiyileştirme önerileri araştırılır. “Kötü” ve “Çok Kötü” şeklindeki puan verilen konular için ayrıca Düzeltici Faaliyet açılır ve takip edilir.**2.b Misafirlere Şikayet /Öneri / İtiraz Alınması** Şikayet ve öneri; Moya Urlasosyal medya hesapları yoluyla, telefon/sözlü, elden ya da e-mail olarak alınabilir ve “Şikayet / Öneri Formu” na kayıt edilir. Bunun dışında geri bildirimler Google ile çalışılan tur operatörleri ve rezervasyon sitelerinden de gelebilir. **2.c Misafir Geri Bildirimlerinin Değerlendirilmesi** Geri bildirimlerin tüm seviyelerindeki kararlardan Moya Urlasorumlu 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. Tüm şikayet ve öneri “Misafir Şikayet / Öneri Takip Tablosu”na kaydedilir ve alınan aksiyonlar takip edilir. Eğer 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 ya da telefon yolu ile iletilir.

• İLGİLİ DOKÜMANLAR

Doküman Adı	Doküman Kodu
Şikayet / Öneri Formu	MYURL-SYS-10
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu	MYURL-SYS-11
Misafir Şikayet& Öneri Takip Tablosu	MYURL-SYS-12
Misafir Memnuniyet Anketi	MYURL-SYS-13