

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI</b>	Doküman No	PLT.005
		Yayın Tarihi	05.03.2026
		Revizyon No	
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa	1/ 1

## 1. Amaç

Bu politika, tesisimizin sunduğu hizmetlerde müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı, misafir beklentilerini karşılamayı ve sürekli iyileştirme anlayışıyla hizmet kalitesini artırmayı hedefler.

## 2. İlkelerimiz

- **Misafir Odaklılık:**
  - Misafirlerimiz varlık sebebimizdir.
  - Tüm hizmet süreçleri misafir memnuniyetini esas alacak şekilde tasarlanır.
  - Misafir geri bildirimleri gelişim fırsatı olarak değerlendirilir.
- **Şikâyet Yönetimi:**
  - Misafir şikâyetleri kayıt altına alınır, hızlı ve etkili şekilde çözülür.
  - Misafire süreç hakkında düzenli bilgilendirme yapılır.
  - Şikâyetler, düzeltici ve önleyici faaliyetlerle fırsata dönüştürülür.
- **Beklenti Analizi ve İyileştirme:**
  - Misafir beklentileri düzenli olarak analiz edilir.
  - Hizmet kalitesi, bu analizlere göre sürekli geliştirilir.
  - Tüm çalışanlar bu sürece aktif olarak dahil edilir.
- **Eğitim ve Bilinçlendirme:**
  - Çalışanlara müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışı kazandırılır.
  - Eğitimlerle misafirle doğru iletişim kurma becerileri geliştirilir.
  - Kalite anlayışı tüm kadroya yayılır.
- **Rekabet ve Marka Gücü:**
  - Misafir memnuniyeti, rekabet gücümüzün temelidir.
  - Pazardaki konumumuzu güçlendirmek için memnuniyet verileri izlenir.
  - Marka itibarı, misafir deneyimiyle doğrudan ilişkilendirilir.