SORRISO HOTEL DUE	**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKASI** *CUSTOMER SATISFACTION AND COMPLAINT MANAGEMENT POLICY*	**Yürürlük Tarihi** Ağustos 2025

1. Amaç

Bu politikanın amacı, tesisimizde sunulan hizmetlerin misafir beklentilerini karşılamasını sağlamak, misafir memnuniyetini sürekli artırmak ve şikâyetlerin etkin, adil ve hızlı şekilde yönetilmesini temin etmektir.

2. Temel İlkeler

Tesisimiz;

- Misafir memnuniyetini öncelikli hedef olarak benimser,
- Şikâyetleri gelişim fırsatı olarak değerlendirir,
- Tüm misafirlere eşit ve ayrım gözetmeksizin hizmet sunar,
- Şeffaf, erişilebilir ve çözüm odaklı bir yaklaşım uygular,
- Sürekli iyileştirme prensibi doğrultusunda hareket eder.

3. Uygulama Esasları

3.1 Geri Bildirim Kanalları

Tesisimiz misafir geri bildirimlerini aşağıdaki kanallar aracılığıyla toplar:

- Yüz yüze bildirim
- Yazılı formlar
- E-posta
- Telefon
- Online değerlendirme platformları
- Sosyal medya kanalları

3.2 Şikâyetlerin Yönetimi

- Tüm şikâyetler kayıt altına alınır.
- Şikâyetler en kısa sürede değerlendirilir.
- Gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.
- Sonuç hakkında misafire geri bildirim yapılır.
- Tekrarlayan şikâyetler analiz edilerek kök neden çalışması yapılır.

3.3 Süre Yönetimi

- Şikâyetlere mümkün olan en kısa sürede geri dönüş yapılır.
- Karmaşık durumlarda misafire süreç hakkında bilgilendirme yapılır.

3.4 Gizlilik ve Tarafsızlık

- Misafir bilgileri gizli tutulur.
- Şikâyet değerlendirmelerinde tarafsızlık sağlanır.

4. İzleme ve İyileştirme

Tesisimiz;

- Memnuniyet anketleri düzenler,
- Şikâyet istatistiklerini periyodik olarak analiz eder,
- Performans göstergeleri oluşturur (şikâyet çözüm süresi, memnuniyet oranı vb.),
- Yönetimin gözden geçirme toplantılarında sonuçları değerlendirir,
- Sürekli iyileştirme faaliyetleri planlar.

1. Purpose

The purpose of this policy is to ensure that the services provided at our facility meet guest expectations, to continuously improve guest satisfaction, and to manage complaints effectively, fairly, and promptly.

2. Core Principles

Our facility:

- Adopts guest satisfaction as a primary objective,
- Considers complaints as opportunities for improvement,
- Provides equal service to all guests without discrimination,
- Applies a transparent, accessible, and solution-oriented approach,
- Operates in line with the principle of continuous improvement.

3. Implementation Principles

3.1 Feedback Channels

Our facility collects guest feedback through the following channels:

- Face-to-face communication
- Written forms
- E-mail
- Telephone
- Online review platforms
- Social media channels

3.2 Complaint Management

- All complaints are recorded.
- Complaints are evaluated as quickly as possible.
- Necessary corrective actions are initiated.
- Feedback is provided to the guest regarding the outcome.
- Repeated complaints are analyzed, and root cause analysis is conducted.

3.3 Time Management

- Complaints are responded to within the shortest possible time.
- In complex cases, guests are informed about the process.

3.4 Confidentiality and Impartiality

- Guest information is kept confidential.
- Impartiality is ensured during complaint evaluations.

4. Monitoring and Continuous Improvement

Our facility:

- Conducts satisfaction surveys,
- Periodically analyzes complaint statistics,
- Establishes performance indicators (e.g., complaint resolution time, satisfaction rate),
- Reviews results during management review meetings,
- Plans continuous improvement activities.

5. Çalışan Sorumluluğu
Tüm çalışanlarımız;

- Misafir geri bildirimlerini dikkate almakla,
- Şikâyetleri ilgili birime iletmekle,
- Nazik ve çözüm odaklı davranmakla yükümlüdür.

6. Yasal Uyum
Tesisimiz, tüketici hakları mevzuatı ve ilgili tüm yasal düzenlemelere uygun hareket etmeyi taahhüt eder.

7. İletişim
Bu politika çalışanlarımız, misafirlerimiz ve ilgili paydaşlarımızla paylaşılır ve erişilebilir kılınır.

Yönetim Taahhüdü:
Üst yönetim olarak müşteri memnuniyetinin artırılması ve şikâyetlerin etkin şekilde yönetilmesi için gerekli kaynakları sağlamayı taahhüt ederiz.

5. Employee Responsibility
All employees are responsible for:

- Taking guest feedback seriously,
- Forwarding complaints to the relevant department,
- Acting politely and in a solution-oriented manner.

6. Legal Compliance
Our facility commits to complying with consumer protection legislation and all applicable legal requirements.

7. Communication
This policy is communicated to all employees, guests, and relevant stakeholders and is made accessible.

Management Commitment:
Top management commits to providing the necessary resources to enhance customer satisfaction and effectively manage complaints.