

MİSAFİR MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Sürdürülebilir Yönetim Sistemi

Konu	Misafir Memnuniyeti Politikası	Sayfa	1/1
Tarih	18.10.2024	POL No.	NEPTUN-POL2.23
Dağıtım	GM, Departman Müdürleri ve ilgili personel	Versiyon	1

Hizmetlerimiz kapsamında, misafirlerimizin isteklerini zamanında ve eksiksiz karşılayan ve bu amaçla misafir memnuniyetinin gerekliliklerini yerine getiren bir otel olarak;

- İnsana saygılı, kurumsal ve sosyal sorumluluk bilinci içerisinde, eşitlik ilkesine bağlı, açık, şeffaf ve güven veren, bilimsel ve yaratıcı düşünen bir kurum olarak; sürekli izleyerek, iyileştirme yaparak devamlı gelişen ve yenilemeyi sağlayan bir yönetim ve misafir memnuniyeti sistemi örneği vermeyi,
- İnsan odaklı ve misafir haklarına riayet eden uluslararası normlara uygun fiziki mekânlarda çağdaş hizmet sunmayı,
- Misafir mahremiyetini en üst seviyede koruyarak, sürecin her aşamasında misafiri bilinçlendirmeyi,
- Misafir Şikâyetlerini etkin ve verimli şekilde ele alarak misafir memnuniyeti artırmaya dayalı olarak gerekli kaynakları sağlamayı, personel eğitimine gereken önemi vererek ve bu eğitimlerin sürekliliğini sağlayarak üstün nitelikli bireyleri içinde barındıran bir kurum yapısı oluşturmayı,
- Yurt içi ve uluslararası kalite programlarını takip ederek, Tüketici hakları ile ilgili yasal ve mevzuata dayalı şartları takip etmeyi,
- Sürdürülebilir bir dünya yaratmak için çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik önlemleri almayı, yerel istihdamı artırmayı, biyoçeşitliliğimizi korumayı, içinde bulunduğumuz toplumu süreçlerimize katmayı, birlikte çalışarak gelecek nesillere daha iyi bir çevre bırakmayı

Taahhüt ederiz.

HAZIRLAYAN	Pınar Bahçeci Kalite Yönetim Sorumlusu	
ONAYLAYAN	Funda Bağana Yönetim Kurulu Başkanı	Hüseyin Damar Genel Müdür