

PR.06 – MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM VE DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

(A5 Kriteri – 1. ve 2. Aşama %70 Uyumlu)

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; **Hotel Amira**'da sunulan hizmetlere ilişkin müşteri memnuniyetinin, sürdürülebilirlik unsurları da dâhil olmak üzere izlenmesi, analiz edilmesi ve tespit edilen uygunsuzluklar için **düzeltilici ve iyileştirici faaliyetlerin** planlanarak uygulanmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür; Hotel Amira'nın tüm misafirlerini, sunulan tüm hizmetleri ve aşağıdaki geri bildirim kaynaklarını kapsar:

- Yüz yüze geri bildirimler
 - Yazılı şikâyet ve öneriler
 - Dijital platformlar (e-posta, online yorumlar vb.)
 - Anketler
-

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müşteri Geri Bildirim Formları
- Şikâyet ve Düzeltici Faaliyet Kayıtları
- Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

Yayın Tarihi Revizyon Tarihi Revizyon No

16.12.2025 – 00

Hazırlayan:

Sürdürülebilir Turizm Yönetim Sistemi Sorumlusu

Onaylayan:

Genel Müdür

- Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Tutanaqları

4. SORUMLULUK

- **Sürdürülebilir Turizm Yönetim Sistemi Sorumlusu**, geri bildirimlerin izlenmesi, analiz edilmesi ve raporlanmasından sorumludur.
- **Ön Büro ve Bölüm Yöneticileri**, geri bildirimlerin alınmasını ve kayıt altına alınmasını sağlar.
- **Genel Müdür**, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin uygulanmasını onaylar.

5. PROSEDÜR

5.1 Geri Bildirimlerin Toplanması

Hotel Amira, misafir geri bildirimlerini düzenli ve sistematik olarak toplar.

- Geri bildirim kanalları misafirlere açıkça bildirilir
- Olumlu ve olumsuz tüm geri bildirimler kayıt altına alınır

5.2 Geri Bildirimlerin Analizi

Toplanan geri bildirimler belirli periyotlarla analiz edilir.

- Tekrarlayan şikâyetler tespit edilir
- Sürdürülebilirlik ile ilgili geri bildirimler ayrıca değerlendirilir

5.3 Olumsuz Geri Bildirimlerin Yönetimi

Yayın Tarihi Revizyon Tarihi Revizyon No

16.12.2025 – 00

Hazırlayan:

Sürdürülebilir Turizm Yönetim Sistemi Sorumlusu

Onaylayan:

Genel Müdür

Olumsuz geri bildirimler için aşağıdaki adımlar izlenir:

- Őikâyetin nedeni belirlenir
- Alınan aksiyonlar kayıt altına alınır
- Gerekli durumlarda misafire geri dönüş sağlanır

5.4 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler

Geri bildirimler doęrultusunda:

- Hizmet süreçlerinde iyileştirmeler yapılır
- Personel bilgilendirilir veya eęitilir
- Uygulamanın etkinlięi izlenir

5.5 Kayıtların Saklanması

Tüm geri bildirimler, verilen yanıtlar ve alınan önlemler yazılı olarak saklanır ve denetimlerde kanıt olarak sunulur.

6. KAYITLARIN SAKLANMASI

Bu prosedür kapsamında oluşturulan kayıtlar ilgili bölüm arşivlerinde ve/veya dijital ortamda muhafaza edilir.

Yayın Tarihi Revizyon Tarihi Revizyon No

16.12.2025 – 00

Hazırlayan:

Sürdürülebilir Turizm Yönetim Sistemi Sorumlusu

Onaylayan:

Genel Müdür