

Lost Town Inn Hotel olarak, misafirlerimizin beklentilerini aşan bir hizmet sunmayı hedefliyoruz. Tüm hizmet süreçlerimizde yüksek kalite standartlarını koruyarak, misafir memnuniyetini artırmayı ve sürekli iyileşme anlayışını sürdürülebilir kılmayı taahhüt ediyoruz. Kalite Yönetim Politikamız, otelimizin her birimde yüksek standartlarda hizmet sunmasını sağlamak için belirlediğimiz temel ilkeleri içerir.

1. MİSAFİR MEMNUNİYETİ

- Misafirlerimizin beklentilerini en iyi şekilde karşılamak ve memnuniyetlerini sağlamak öncelikli hedefimizdir. Her misafirimize özel bir deneyim sunmak için ihtiyaçlarını ve geri bildirimlerini dikkate alıyor, onlara hızlı ve etkili çözümler sunuyoruz.
- Misafir şikayetlerini hassasiyetle ele alıyor, yaşanan her türlü olumsuz durumu en kısa sürede gideriyor ve sürekli iyileştirme sağlıyoruz.

2. KALİTE STANDARTLARINA UYUM

- Otelimizdeki tüm hizmet süreçlerini, ulusal ve uluslararası kalite standartlarına uygun olarak yürütmeyi taahhüt ediyoruz. Misafir memnuniyetini artırmak için dünya standartlarında hizmet sunmayı amaçlıyor, sektörün en iyi uygulamalarını takip ediyoruz.
- Hizmet kalitesini sürekli olarak yükseltmek amacıyla düzenli kalite denetimleri gerçekleştiriyoruz.

3. EĞİTİM VE PERSONEL GELİŞİMİ

- Çalışanlarımızın bilgi, beceri ve yetkinliklerini geliştirmek için düzenli olarak eğitimler sağlıyor, onların kalite standartlarına uyum sağlamalarını destekliyoruz.
- Çalışanlarımızın müşteri memnuniyetine ve kaliteye odaklı çalışmalarını teşvik ederek, otel genelinde kalite bilincini yerleştiriyoruz.

4. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

- Otelimizde tüm süreçlerde kaliteyi sürekli iyileştirmek için süreçlerimizi izliyor ve analiz ediyoruz. Elde edilen veriler doğrultusunda gerekli düzenlemeleri yaparak kalite seviyemizi sürekli artırıyoruz.
- Kalite yönetim sistemimizin verimliliğini artırmak için düzenli performans değerlendirmeleri ve geri bildirim analizleri yapıyoruz.

5. TEDARİKÇİ VE İŞ ORTAĞI SEÇİMİ

- Hizmet kalitemizi destekleyen, yüksek kaliteli ürün ve hizmet sağlayan tedarikçilerle çalışıyoruz. İş ortaklarımızı kalite standartlarına göre değerlendiriyor ve kaliteye uygun tedarik zinciri oluşturuyoruz.
- Tedarikçilerimizin kalite standartlarına uygunluğunu düzenli olarak denetleyerek misafirlerimize en iyi deneyimi sunmayı hedefliyoruz.

6. ÇEVRE VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- Kalite politikamız çerçevesinde çevre dostu uygulamaları teşvik ediyoruz. Sürdürülebilirlik ilkemiz doğrultusunda, çevresel etkimizi en aza indirmek ve kaynakları verimli kullanmak için çevreye duyarlı bir kalite yönetim sistemi uyguluyoruz.
- Enerji ve su tasarrufu sağlayan teknolojiler kullanarak çevresel sürdürülebilirliğe katkıda bulunuyoruz.

7. İNOVASYON VE TEKNOLOJİK GELİŞMELER

- Hizmet kalitemizi artırmak ve misafirlerimize daha iyi bir deneyim sunmak amacıyla teknolojik yenilikleri takip ediyor ve otelimizde uyguluyoruz.
- Kalite yönetim sistemimizi dijitalleşme ve otomasyon çözümleri ile destekleyerek daha etkin, verimli ve hızlı hizmet sunmayı hedefliyoruz.

8. GERİ BİLDİRİM VE PERFORMANS İZLEME

- Misafir ve çalışan geri bildirimlerini dikkate alarak kalite süreçlerimizi iyileştiriyoruz. Misafir memnuniyetini en üst düzeyde tutmak için düzenli olarak anketler yaparak geri bildirimleri analiz ediyoruz.
- Otelimizin kalite hedeflerine ulaşma performansını ölçerek kalite yönetim politikamızı ve süreçlerimizi sürekli iyileştiriyoruz.

Lost Town Inn Hotel olarak, kalite yönetimini tüm iş süreçlerimizin ayrılmaz bir parçası olarak görmekteyiz. Hizmet kalitemizi sürekli olarak geliştirmeye yönelik bu politika, misafirlerimize güvenli, konforlu ve kaliteli bir konaklama deneyimi sunma hedefimizin göstergesidir. Kalite yönetimi anlayışımız, tüm çalışanlarımızın katkılarıyla sürdürülebilir hale getirilmektedir.

As Lost Town Inn Hotel, we aim to provide a service that exceeds the expectations of our guests. By maintaining high quality standards in all our service processes, we are committed to increasing guest satisfaction and making the understanding of continuous improvement sustainable. Our Quality Management Policy includes the basic principles we have set to ensure that our hotel provides high standards of service in every unit.

1. GUEST SATISFACTION

Our primary goal is to meet the expectations of our guests in the best way and to ensure their satisfaction. In order to provide a special experience to each of our guests, we take into account their needs and feedback, and offer them fast and effective solutions.

We handle guest complaints sensitively, resolve any negative situation as soon as possible and provide continuous improvement.

2. COMPLIANCE WITH QUALITY STANDARDS

- We are committed to carrying out all service processes in our hotel in accordance with national and international quality standards. We aim to provide world-class service to increase guest satisfaction and follow the best practices of the industry.
- We carry out regular quality inspections in order to continuously improve the quality of service.

3. TRAINING AND STAFF DEVELOPMENT

- We regularly provide trainings to improve the knowledge, skills and competencies of our employees and support them in complying with quality standards.
- By encouraging our employees to focus on customer satisfaction and quality, we place quality awareness throughout the hotel.

4. CONTINUOUS IMPROVEMENT

- We monitor and analyze our processes in order to continuously improve the quality in all processes in our hotel. We are constantly increasing our quality level by making the necessary arrangements in line with the data obtained.
- We conduct regular performance evaluations and feedback analyses to improve the efficiency of our quality management system.

5. SUPPLIER AND BUSINESS PARTNER SELECTION

- We work with suppliers who support our service quality and provide high-quality products and services. We evaluate our business partners according to quality standards and create a supply chain in accordance with quality.
- We aim to provide the best experience to our guests by regularly auditing the compliance of our suppliers with quality standards.

6. ENVIRONMENT AND SUSTAINABILITY

- We encourage environmentally friendly practices within the framework of our quality policy. In line with our sustainability principle, we implement an environmentally friendly quality management system to minimize our environmental impact and use resources efficiently.
- We contribute to environmental sustainability by using energy- and water-saving technologies.

7. INNOVATION AND TECHNOLOGICAL DEVELOPMENTS

- In order to increase our service quality and provide a better experience to our guests, we follow technological innovations and apply them in our hotel.
- We aim to provide more effective, efficient and faster service by supporting our quality management system with digitalization and automation solutions.

8. FEEDBACK AND PERFORMANCE MONITORING

- We improve our quality processes by taking into account guest and employee feedback. In order to keep guest satisfaction at the highest level, we regularly conduct surveys and analyze feedback.
- We continuously improve our quality management policy and processes by measuring the performance of our hotel in achieving its quality targets.

As Lost Town Inn Hotel, we consider quality management as an integral part of all our business processes. This policy, which aims to continuously improve our service quality, is an indication of our goal to provide our guests with a safe, comfortable and quality accommodation experience. Our understanding of quality management is made sustainable with the contributions of all our employees.

ONAYLAYAN / APPROVER

GENEL MÜDÜR / GENERAL MANAGER

AYSU KUDRET ALP

