



MİSAFİR MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI TR_EN



POLİTİKA

SY A05 PO01 /18.03.2026/00

Sayfa 1 / 1

Lost Town Inn Hotel olarak, misafirlerimizin beklentilerini en iyi şekilde karşılamayı ve onlara kaliteli bir konaklama deneyimi sunmayı hedefliyoruz. Misafir memnuniyeti bizim için en önemli önceliklerden biridir. Bu politikamız, misafirlerimizin ihtiyaçlarına duyarlılıkla yanıt vermeyi, geri bildirimlerini dikkate almayı ve hizmet kalitemizi sürekli iyileştirmeyi amaçlamaktadır.

1. MİSAFİR MEMNUNİYETİNİ ÖNCELİKLENDİRME

- Misafirlerimize en yüksek kalitede hizmet sunmak için çaba gösteriyoruz. Her misafirimize saygılı, hızlı ve çözüm odaklı bir yaklaşımla hizmet vererek onların otelimizde konforlu bir deneyim yaşamalarını sağlıyoruz.
- Tüm çalışanlarımızın misafir memnuniyetini sağlamak için sorumluluk almasını teşvik ediyor, bu konuda düzenli eğitimlerle destekliyoruz.

2. GERİ BİLDİRİM KANALLARI

- Misafirlerimizin otel deneyimlerini paylaşabilmeleri için çeşitli geri bildirim kanalları sunuyoruz. Otel içinde geri bildirim formları, dijital anketler ve çevrim içi yorum platformları aracılığıyla misafirlerimizin görüş ve önerilerini topluyoruz.
- Misafirlerimiz, otelimizdeki deneyimleri hakkında doğrudan resepsiyon, e-posta veya telefon yoluyla da geri bildirimde bulunabilirler.

3. GERİ BİLDİRİMLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

- Toplanan tüm geri bildirimleri düzenli olarak analiz ediyor ve hizmet kalitemizi artırmak için değerlendirmeler yapıyoruz. Misafirlerimizin memnuniyetsizliklerini ve önerilerini ciddiyle ele alarak gerekli iyileştirmeleri uyguluyoruz.
- Olumsuz geri bildirim durumunda hızlı bir şekilde harekete geçerek misafirlerimizin yaşadığı olumsuz deneyimleri gidermek için çözümler sunuyoruz.

4. MİSAFİR İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

- Misafirlerimizin özel istek ve ihtiyaçlarına özen gösteriyor, kişiye özel hizmet sunarak onların memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz. Misafirlerimizin taleplerine hızlı yanıt verecek bir misafir ilişkileri ekibi bulunduruyoruz.
- Düzenli iletişimle misafirlerimizin beklentilerini anlamaya çalışıyor ve onların konaklama deneyimlerini iyileştirmek için proaktif bir yaklaşım benimsiyoruz.

5. KALİTE İYİLEŞTİRME VE SÜREKLİ GELİŞİM

- Geri bildirimler doğrultusunda hizmet süreçlerimizi düzenli olarak gözden geçiriyor ve iyileştirme fırsatlarını değerlendiriyoruz. Misafir memnuniyetini artırmak için tüm operasyonlarımızda sürekli gelişim prensibini benimsiyoruz.
- Çalışanlarımızın, geri bildirimler ışığında hizmet kalitesini artırmalarını sağlamak amacıyla düzenli eğitim programları düzenliyoruz.

6. MİSAFİR GİZLİLİĞİ VE ŞEFFAFLIK

- Geri bildirim sürecinde misafirlerimizin gizliliğine saygı gösteriyor, topladığımız bilgileri yalnızca hizmet kalitemizi artırmak amacıyla kullanıyoruz.
- Misafir geri bildirimlerine karşı şeffaf bir yaklaşım sergiliyoruz ve iyileştirme adımlarımızı açık bir şekilde paylaşarak misafirlerimizin güvenini kazanıyoruz.

7. MİSAFİR MEMNUNİYETİ TAKİBİ

- Misafirlerimizin otelimizden ayrılmadan önce geri bildirimlerini almak için proaktif bir yaklaşım sergiliyoruz. Çıkış işlemleri sırasında ve sonrasında misafir memnuniyetini takip ederek eksikliklerin giderilmesine yönelik hızlı aksiyonlar alıyoruz.
- Misafir deneyimlerini düzenli olarak ölçüyor ve memnuniyet oranlarını artırmak için sürekli geliştirmeler yapıyoruz.

Lost Town Inn Hotel olarak, misafirlerimizin memnuniyetini sağlama ve onların geri bildirimleri doğrultusunda hizmet kalitemizi artırma taahhüdümüzü sürdürüyoruz. Misafir Memnuniyeti ve Geri Bildirim Politikamız, misafirlerimize en iyi konaklama deneyimini sunma ve sürekli iyileştirme anlayışımızı yansıtmaktadır.

As Lost Town Inn Hotel, we aim to meet the expectations of our guests in the best way and provide them with a quality accommodation experience. Guest satisfaction is one of the top priorities for us. This policy aims to respond sensitively to the needs of our guests, to take their feedback into account and to continuously improve our service quality.

1. PRIORITIZING GUEST SATISFACTION

- We strive to provide the highest quality service to our guests. By serving each of our guests with a respectful, fast and solution-oriented approach, we ensure that they have a comfortable experience in our hotel.
- We encourage all our employees to take responsibility for ensuring guest satisfaction and support them with regular trainings on this subject.

2. FEEDBACK CHANNELS

- We offer a variety of feedback channels for our guests to share their hotel experiences. We collect our guests' opinions and suggestions through in-hotel feedback forms, digital surveys and online review platforms.
- Our guests can also give feedback about their experience at our hotel directly through the front desk, email or phone.

3. EVALUATION OF FEEDBACK

- We regularly analyze all the feedback collected and make evaluations to improve our service quality. We take the dissatisfaction and suggestions of our guests seriously and implement the necessary improvements.
- In case of negative feedback, we take quick action and offer solutions to eliminate the negative experiences of our guests.

4. GUEST RELATIONSHIP MANAGEMENT

- We pay attention to the special wishes and needs of our guests and aim to increase their satisfaction by providing personalized service. We have a guest relations team that will respond quickly to the demands of our guests.
- Through regular communication, we strive to understand our guests' expectations and take a proactive approach to improve their stay experience.

5. QUALITY IMPROVEMENT AND CONTINUOUS DEVELOPMENT

- In line with the feedback, we regularly review our service processes and evaluate opportunities for improvement. We adopt the principle of continuous improvement in all our operations in order to increase guest satisfaction.
- We organize regular training programs to ensure that our employees improve their service quality in the light of feedback.

6. GUEST PRIVACY AND TRANSPARENCY

- We respect the privacy of our guests during the feedback process, and we use the information we collect only to improve our service quality.
- We take a transparent approach to guest feedback and earn our guests' trust by openly sharing our improvement steps.

7. GUEST SATISFACTION TRACKING

- We take a proactive approach to get our guests' feedback before they leave our hotel. We take quick actions to eliminate deficiencies by monitoring guest satisfaction during and after the check-out process.
- We regularly measure guest experiences and make continuous improvements to increase satisfaction rates.

At Lost Town Inn Hotel, we remain committed to ensuring the satisfaction of our guests and improving our service quality in line with their feedback. Our Guest Satisfaction and Feedback Policy reflects our understanding of providing the best accommodation experience to our guests and continuous improvement.

ONAYLAYAN / APPROVER

GENEL MÜDÜR / GENERAL MANAGER
AYSU KUDRET ALP