



ŞİKAYET YÖNETİMİ VE ÇÖZÜM POLİTİKASI TR_EN



POLİTİKA

SY A05 P004 /18.03.2026/00

Sayfa 1 / 1

Lost Town Inn Hotel olarak, misafirlerimizin deneyimlerinden memnun kalmalarını sağlamak en öncelikli hedefimizdir. Misafirlerimizin beklentilerini karşılayabilmek için şikayetleri etkin bir şekilde yönetiyor, geri bildirimlere duyarlı yaklaşıyor ve çözüme yönelik adımlar atıyoruz. Şikayet Yönetimi ve Çözüm Politikamız, misafirlerimizin olumsuz deneyimlerini hızla çözüme kavuşturarak hizmet kalitemizi sürekli iyileştirme taahhüdümüzü yansıtır.

1. ŞİKAYET KABUL VE KAYIT SÜRECİ

- Misafirlerimizin tüm şikayet ve geri bildirimlerini açık ve şeffaf bir şekilde kabul ediyoruz. Şikayetlerin etkili bir şekilde ele alınması için resepsiyon, e-posta ve çevrim içi platformlar üzerinden misafirlerin geri bildirimlerini topluyoruz.
- Tüm şikayetleri sistemli bir şekilde kaydederek her geri bildirimi izlenebilir hale getiriyor, çözüm süreçlerini hızlı ve organize bir biçimde yönetiyoruz.

2. HIZLI VE ETKİN ÇÖZÜM SÜRECİ

- Şikayetleri alır almaz hızlıca çözüm sürecini başlatıyoruz. Misafirlerimizin sorunlarını en kısa sürede çözmek ve onların memnuniyetini sağlamak için sorumluluk alıyoruz.
- Şikayetlerin niteliğine göre ilgili departmanlara yönlendirerek, gerekli önlemlerin hızla alınmasını sağlıyoruz. Çözüm sürecinde tüm departmanların koordineli çalışmasını teşvik ediyoruz.

3. MİSAFİR İLİŞKİLERİ EKİBİ VE EĞİTİMLER

- Misafir ilişkileri ekibimiz, şikayetlerin çözümüne yönelik olarak misafirlerimizle empati ve profesyonellik çerçevesinde iletişim kurar. Ekibimiz, misafirlerimizin endişelerini anlamak ve çözüm bulmak için özel olarak eğitilmiştir.
- Çalışanlarımıza düzenli olarak şikayet yönetimi, çözüm odaklılık ve müşteri memnuniyeti konularında eğitimler vererek, hizmet kalitemizi artırmayı hedefliyoruz.

4. MİSAFİR MEMNUNİYETİ VE TELAİ POLİTİKALARI

- Misafirlerimizin yaşadığı olumsuz deneyimlerin ardından memnuniyetlerini yeniden sağlamak için gerekli telafi seçeneklerini sunuyoruz. Şikayetlerin çözümü sırasında misafirlerimize anlayışlı ve duyarlı bir yaklaşım sergileyerek onların güvenliğini kazanmayı amaçlıyoruz.
- Gerekli durumlarda misafirlerimize ücretsiz hizmet, indirim veya özel fırsatlar sunarak olumlu bir deneyim yaratmaya çalışıyoruz.

5. GERİ BİLDİRİM VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

- Şikayetlerin ve geri bildirimlerin kaydedilmesiyle elde edilen verileri düzenli olarak analiz ediyoruz. Bu analizler doğrultusunda hizmet süreçlerimizi geliştiriyor ve tekrarlanan şikayetleri önlemek için önleyici adımlar atıyoruz.
- Misafir geri bildirimlerini kalite yönetim sistemimize entegre ederek, sürekli iyileştirme anlayışıyla hareket ediyor ve hizmet standartlarımızı yükseltiyoruz.

6. ŞEFFAFLIK VE İLETİŞİM

- Şikayetlerin çözüm sürecinde misafirlerimizi düzenli olarak bilgilendiriyor ve sürecin her aşamasında iletişim kuruyoruz. Şikayet çözüm sürecinde şeffaf bir yaklaşım benimseyerek, misafirlerimize güven vermeyi hedefliyoruz.
- Misafirlerimizin geri bildirimlerini ciddiyetle ele alıyor ve çözüm süreci tamamlandıktan sonra memnuniyetlerini ölçmek için geri dönüş sağlıyoruz.

7. DEĞERLENDİRME VE RAPORLAMA

- Şikayet yönetim süreçlerimizi düzenli olarak gözden geçiriyor ve performansımızı raporlar aracılığıyla analiz ediyoruz. Raporlamalar sayesinde iyileştirme gerektiren alanları belirleyerek çözüm sürecimizi sürekli geliştirmeye odaklanıyoruz.
- Çözüm sürecinin etkinliğini izlemek için geri bildirimleri değerlendiriyor ve elde edilen veriler doğrultusunda stratejik iyileştirme adımları atıyoruz.

Lost Town Inn Hotel olarak, misafirlerimizin şikayet ve geri bildirimlerini memnuniyetle karşılıyor, bu süreçleri çözüm odaklı ve duyarlı bir şekilde yönetiyoruz. Şikayet Yönetimi ve Çözüm Politikamız, misafir memnuniyetini en üst düzeye çıkarma ve hizmet kalitemizi sürekli iyileştirme taahhüdümüzü yansıtmaktadır.

Lost Town Inn Hotel, our primary goal is to ensure that our guests are satisfied with their experience. In order to meet the expectations of our guests, we manage complaints effectively, approach feedback sensitively and take steps towards solutions. Our Complaint Management and Resolution Policy reflects our commitment to continuously improve our service quality by quickly resolving the negative experiences of our guests.

1. COMPLAINT ACCEPTANCE AND REGISTRATION PROCESS

- We accept all complaints and feedback from our guests in an open and transparent manner. We collect guest feedback through reception, email, and online platforms to ensure that complaints are handled effectively.
- By systematically recording all complaints, we make every feedback traceable, and we manage the solution processes in a fast and organized manner.

2. FAST AND EFFECTIVE SOLUTION PROCESS

- As soon as we receive complaints, we quickly start the resolution process. We take responsibility to solve the problems of our guests as soon as possible and to ensure their satisfaction.
- By directing the complaints to the relevant departments according to the nature of the complaints, we ensure that the necessary measures are taken quickly. We encourage all departments to work in coordination during the solution process.

3. GUEST RELATIONS TEAM AND TRAININGS

- Our guest relations team communicates with our guests within the framework of empathy and professionalism in order to resolve complaints. Our team is specially trained to understand our guests' concerns and find solutions.
- We aim to increase our service quality by regularly providing trainings to our employees on complaint management, solution orientation and customer satisfaction.

4. GUEST SATISFACTION AND COMPENSATION POLICIES

- We offer the necessary compensation options to restore the satisfaction of our guests after the negative experiences they have experienced. We aim to gain the trust of our guests by showing an understanding and sensitive approach during the resolution of complaints.
- We strive to create a positive experience by offering free services, discounts or special offers to our guests when necessary.

5. FEEDBACK AND CONTINUOUS IMPROVEMENT

- We regularly analyze the data obtained by recording complaints and feedback. In line with these analyses, we improve our service processes and take preventive steps to prevent repeated complaints.
- By integrating guest feedback into our quality management system, we act with the understanding of continuous improvement and raise our service standards.

6. TRANSPARENCY AND COMMUNICATION

- We regularly inform our guests during the complaint resolution process and communicate at every stage of the process. By adopting a transparent approach in the complaint resolution process, we aim to reassure our guests.
- We take the feedback of our guests seriously and provide feedback to measure their satisfaction after the solution process is completed.

7. EVALUATION AND REPORTING

- We regularly review our complaint management processes and analyze our performance through reports. Thanks to the reporting, we focus on continuously improving our solution process by identifying areas that need improvement.
- We evaluate the feedback to monitor the effectiveness of the resolution process and take strategic improvement steps in line with the data obtained.

As Lost Town Inn Hotel, we welcome the complaints and feedback of our guests and manage these processes in a solution-oriented and sensitive manner. Our Complaint Management and Resolution Policy reflects our commitment to maximizing guest satisfaction and continuously improving our service quality.

ONAYLAYAN / APPROVER

GENEL MÜDÜR / GENERAL MANAGER
AYSU KUDRET ALP