

YALI DELUXE TATİL EVLERİ

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Yalı Deluxe olarak misafirlerimizin memnuniyetini, hizmet kalitemizin ve sürdürülebilir turizm anlayışımızın temel unsurlarından biri olarak kabul ediyoruz. Misafirlerimize güvenli, temiz, konforlu ve çevreye duyarlı bir konaklama deneyimi sunmayı; beklenti ve ihtiyaçlarını dikkate alarak hizmetlerimizi sürekli geliştirmeyi amaçlıyoruz.

Bu doğrultuda;

- **Misafir Odaklı Hizmet:** Misafirlerimizin ihtiyaç ve beklentilerini anlamaya, karşılamaya ve mümkün olduğunca beklentilerinin üzerinde hizmet sunmaya özen gösteririz.
- **Hizmet Kalitesi:** Konaklama alanlarının temizlik, hijyen, güvenlik ve konfor standartlarını sürekli gözetir, hizmet kalitemizin korunması ve geliştirilmesi için gerekli çalışmaları yürütürüz.
- **Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi:** Misafirlerimizin görüş, öneri, talep ve şikâyetlerini hizmetlerimizi geliştirmek için önemli bir kaynak olarak görürüz. Gelen geri bildirimleri kayıt altına alır, değerlendirir ve gerekli iyileştirmeleri yaparız.
- **Hızlı ve Çözüm Odaklı Yaklaşım:** Misafirlerimizin konaklama sırasında bildirdiği sorunlara mümkün olan en kısa sürede müdahale ederek çözüm odaklı hareket ederiz.
- **Eşit ve Saygılı Hizmet:** Dil, milliyet, cinsiyet, yaş, engellilik durumu veya diğer kişisel farklılıklar gözetmeksizin tüm misafirlerimize eşit, saygılı ve güler yüzlü hizmet sunmayı esas alırız.
- **Misafir Güvenliği ve Mahremiyeti:** Misafirlerimizin kişisel bilgilerinin ve özel hayatının korunmasına önem verir; güvenli bir konaklama ortamının sağlanması için gerekli tedbirleri uyguluyoruz.
- **Sürdürülebilir Konaklama:** Misafir memnuniyetini sağlarken doğal kaynakların korunmasını da gözetiriz. Enerji ve su tasarrufu, atıkların azaltılması ve geri dönüşüm gibi sürdürülebilir uygulamaları destekler; misafirlerimizi de bu uygulamalara gönüllü olarak katılmaya teşvik ederiz.
- **Yerel Değerlerin Desteklenmesi:** Misafirlerimizi bölgenin doğal, kültürel ve tarihi değerleri hakkında bilgilendirerek yerel kültürün korunmasına ve bölge ekonomisinin desteklenmesine katkı sağlamayı amaçlarız.
- **Personel Bilinci:** Çalışanlarımızın misafir memnuniyeti, iletişim, hizmet kalitesi, çevre bilinci ve sürdürülebilirlik konularında bilinçli hareket etmesini sağlarız.

- **Sürekli İyileştirme:** Misafir geri bildirimlerini ve memnuniyet sonuçlarını düzenli olarak değerlendirir, tespit edilen eksiklikler doğrultusunda düzeltici ve iyileştirici çalışmalar gerçekleştiririz.

Yalı Deluxe olarak **yüksek misafir memnuniyetini, kaliteli hizmeti ve sürdürülebilir turizm anlayışını birlikte geliştirmeyi** ve tüm faaliyetlerimizde sürekli iyileştirmeyi taahhüt ederiz.

YALI DELUXE YÖNETİMİ