SİDESTAR
HOTELS

GÄSTEZUFRIEDENHEITSPOLITIK

Indem wir den Ansatz des „Gastes“ statt des „Kunden“ nicht nur in Worten, sondern auch in unserem Serviceverständnis verinnerlichen, unseren Gästen die türkische Gastfreundschaft so vermitteln, als würden wir sie in unserem eigenen Zuhause bewirten, um ihnen ein unvergessliches Aufenthaltserlebnis zu bieten, und ihre Erwartungen bestmöglich erfüllen, um ein hohes Maß an Zufriedenheit zu gewährleisten, ist unser grundlegendes Ziel.

Als SİDE STAR HOTELS verpflichten wir uns im Sinne dieses Ziels:

- Sicherzustellen, dass die Norm ISO 10002 dokumentiert, zertifiziert und kontinuierlich verbessert wird, mit dem Ziel, die Gästezufriedenheit zu steigern,
- Allen unseren Gästen unparteiisch und ohne jegliche Diskriminierung einen gleichen und qualifizierten Service zu bieten,
- Die Nachhaltigkeit der Gästezufriedenheit zu gewährleisten, um kontinuierlich empfohlene und bevorzugte Betriebe zu sein,
- In jeder Phase, von der Begrüßung bis zur Verabschiedung unserer Gäste, ein freundliches, respektvolles und professionelles Serviceverständnis an den Tag zu legen,
- Alle Informationen unserer Gäste im Rahmen der Datensicherheit und in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Verpflichtungen zu schützen,
- Mit all unseren Mitarbeitern akribisch daran zu arbeiten, die Erwartungen unserer Gäste zu verstehen, einen personalisierten Service zu bieten und ihnen das Gefühl zu geben, wertvoll zu sein,
- Offen und transparent in Bezug auf die von uns angebotenen Dienstleistungen und Preise zu sein, um langfristige, auf Vertrauen basierende Beziehungen zu unseren Gästen aufzubauen,
- Jede Art von Meinung, Vorschlag und Beschwerde unserer Gäste als Chance zur Weiterentwicklung zu betrachten, Rückmeldungen schnell auszuwerten und notwendige Verbesserungen vorzunehmen,
- Unseren Gästen eine zugängliche, transparente und unparteiische Feedback-Möglichkeit zu bieten,
- Regelmäßig interne Audits durchzuführen, um unsere Servicequalität und Gästezufriedenheit zu verbessern, und unsere Richtlinien an die sich entwickelnden Gästeerwartungen anzupassen,
- Schulungen für unsere Mitarbeiter zu organisieren, um die Gästezufriedenheit zu steigern,
- In allen Bereichen unseres Betriebes eine Produktion und Präsentation gemäß hohen Hygienestandards zu gewährleisten,
- Alle notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um den Komfort unserer Gäste auf höchstem Niveau zu halten,
- Gästeerfahrungen regelmäßig zu messen und Ziele zu setzen, um die Zufriedenheitsraten zu steigern,
- Die notwendigen Ressourcen bereitzustellen, um die Gästezufriedenheit zu erhöhen,

ZU GESTEHEN.

GENERALKOORDINATOR
OĞUZ KABADAYI