



MİSAFİR İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂyet YÖNETİM POLİTİKASI

La Blanche Resort olarak, misafirlerimizin geri bildirimlerini şeffaf, tarafsız, erişilebilir, hızlı, gizli ve çözüm odaklı bir sistemle yönetmeyi taahhüt ederiz. Üst yönetim olarak, şikâyet yönetim sistemimizin etkin şekilde uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli tüm kaynakların sağlanacağını beyan ederiz.

Bu doğrultuda;

- Misafir şikâyetlerini, talep ve önerilerini adil, objektif ve ayırım gözetmeden ele alırız.
- Geri bildirim süreçlerimizi kolay ulaşılabilir, anlaşılır ve ücretsiz şekilde yürütür; her misafirin sisteme erişim hakkını güvence altına alırız.
- Şikâyetleri belirlenen sürelerde sonuçlandırmayı, çözüm sürecinde şeffaf iletişim kurmayı ve misafiri düzenli olarak bilgilendirmeyi taahhüt ederiz.
- Tüm geri bildirimlerde gizlilik ve kişisel verilerin korunması ilkelerine uyar; KVKK ve ilgili mevzuata tam uyum sağlarız.
- Geri bildirimlerden elde edilen verileri analiz eder, kök neden odaklı iyileştirme çalışmaları yapar ve performansı düzenli olarak takip ederiz.
- ISO 10002 şartlarına ve yürürlükteki yasal düzenlemelere tam uyum sağlamayı taahhüt ederiz.
- Şikâyet yönetim sürecinin etkin yürütülebilmesi için çalışanlarımıza yetkinlik, eğitim ve farkındalık desteği sağlarız.
- Politikanın tüm çalışanlar tarafından bilinmesini, paydaşlara duyurulmasını ve kamuya açık olarak erişilebilir olmasını garanti ederiz.

Misafir memnuniyeti, tesisimizin temel önceliğidir. Her geri bildirim, hizmet kalitemizi geliştiren bir fırsattır ve sürekli iyileştirme yaklaşımımızın ayrılmaz bir parçasıdır.

Genel Müdür Yardımcısı

Deniz İZCİOĞLU