



MÜSTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Club Felicia Village olarak, misafir odaklı bir yaklaşımla gerçekleştirdiğimiz konaklama hizmeti faaliyetinde misafirlerimizin beklentilerini, şikayetlerini, öneri ve memnuniyetlerini kolaylıkla iletebileceği iletişim imkanları sunarak, herhangi bir ekonomik beklenti olmaksızın misafirlerimizi dikkatle dinleriz.

Turizm Mevzuatı başta olmak üzere tüm uluslararası ve ulusal yasal şartları en önemlisi insan odaklı ahlak kurallarını ve tesisimizin kurumsal ilkelerini ve hafızasını dikkate alarak maksimum seviyede misafir memnuniyetini sağlamak için gerekli tüm yöntemlerini uygular, misafirimize ait geri bildirimleri değerlendirir ve zamanında çözüm üretiriz. Faaliyetimiz ile ilgili misafir şikayetlerini en doğru şekilde algılama, tanımlama, analiz etme, yönlendirme, çözümler üretme ve misafirlerimize sonuçları bildirme süreçlerini;

- Şeffaf,
- Erişilebilir,
- Objektif,
- Misafir gizliliğine önem vererek
- Hesap verebilirlik

prensipleri doğrultusunda değerlendirerek yönetir ve bu bilgi ve deneyimlerimizi sürekli iyileştirme sağlamak yönünde kullanmayı, Hem iç hem de dış misafirlerimizin beklentileri ve gereksinimlerini, sunduğumuz ürün ve hizmetlerimizi daha da geliştirmek için misafirlerimiz, çalışanlarımız başta olmak üzere tüm paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirimleri kullanarak ve gereken tüm kaynakları sağlayarak süreçlerimizi sürekli iyileştirmeyi,

Taahhüt ederiz

Hazırlayan
KALİTE MÜDÜRÜ

Onaylayan
GENEL MÜDÜR