

Amaç

En yüksek hizmet kalitesini sağlamak ve misafir ve personelinizden geri bildirim alma önceliğini gösteren yazılı bir doküman hazırlamak. Bu politika halka açık olup, işletmenizin nasıl kalite standartlarını koruduğunu ve işletmenizin iyileşmesi için kullandığınız geri bildirimleri nasıl topladığınızı ve kullandığınızı açıklayacaktır.



1: Genel bir taahhüt beyanı yazın

Bu beyan bir paragraf olmalıdır. Kalite standartlarını sürdürmenin önemini, geri bildirim almanın kalite kontrolündeki rolünü ve sürekli olarak geri bildirim alma ve kullanmanın işletme standartlarını arttırdığını anladığınızı belirten bir yazı olmalıdır.



2: Yüksek kalite standartlarınızı nasıl koruduğunuzu açıklayın

Yüksek kalite standartlarını sağladığınızdan emin olmak için genel olarak neler yaptığınız hakkında detaylar verin (kalite yönetim sisteminiz).



3: Misafir ve personel geri bildirimleri toplamak ve uygulamaya almak adına kullanacağınız prosedürü yazın

- Misafir geri bildirimlerini nasıl elde edeceğinizi, bu bildirimlerin hangi sıklıkla ve kimin tarafından analiz edileceğini belirleyin. Bunun sonucunda hangi eylemlerin gerçekleşme olasılığı var? Politikanıza bu sürecin özetini yazın.
- Personel geri bildirimlerini nasıl elde edeceğinizi, bu bildirimlerin hangi sıklıkla ve kimin tarafından analiz edileceğini belirleyin. Bunun sonucunda ne gibi eylemler yapacaksınız? Politikanıza bu sürecin özetini yazın. Politikanızın bu kısmı personelinize yayınlanmış olmalıdır ancak misafirlerinize ve kamuya açık olmasına gerek yoktur.



4: Prosedürlerin uygulanması

Açıkladığınız prosedürleri sahada uyguladığınızı göstermelisiniz. Bu, geri bildirim formlarını misafir odalarına bırakmayı veya öneri kutularını kantin ve mola odaları gibi personel alanlarına bırakmayı gerektirebilir. Eğer tanınmış bir kalite kontrol yönetim sistemi kullanıyorsanız, sertifikanızı halka açık bir alanda ve tanıtım malzemelerinizde sergilemelisiniz.



5: Geri bildirimleri analiz etmek ve öneride bulunmak

Düzenli olarak geri bildirimleri toplamalı ve bunları bir doküman altında özetlemelisiniz. Eğer değişimde veya gelişimde bulunmanızı öneren bir geri bildirim varsa, bu durum üst yönetime yazılı olarak bildirilmelidir.



6: Analiz ve önerileri iç işletme raporlarına ekleyin

5'inci basamakta tamamladığınız analizler, üst yöneticilerin farkında olması ve gerekli değişikliklerde bulunması adına iç işletme raporlarına eklenmelidir.

Daha Fazla Bilgi & Kaynaklar

Travelife Kalite Kontrol Politika Örneği

Travelife Misafir Geri Bildirim Anketi Örneği

Travelife Misafir Geri Bildirim Anketi Şablonu

Travelife Misafir Geri Bildirim Talimatları Örneği