

MİSAFİR GERİ BİLDİRİM TOPLAMA SEÇENEKLERİ

Misafirlerinizden geri bildirimleri toplamanız için pek çok seçenek vardır.

Yazılı Geri Bildirim

- Yorum kartları
- Basılmış anketler
- Çevrimiçi anketler
- Çevrimiçi değerlendirmeler

Sözlü Geri Bildirim

- Yüz yüze sormak
- Bizzat yapılan şikayetler
- Bizzat yapılan iltifatlar
- Telefonla

YORUM KARTLARI ve ANKETLER

Yüksek misafir memnuniyeti olan işletmeler, bu metotların çeşitlerini kullanarak, insanların işletmeleri ve sağladıkları servisler hakkında nasıl hissettiğini takip eder. Aşağıda konaklama işletmecilerinin kullanabileceği bazı örnekler sunulmuştur:

Yorum Kartları veya Basılı Anketler (misafirlerin elle doldurduğu)

- Bunlar iyi bir şekilde sunulmalı ve kağıt veya kartlara basılmalıdır.
- Misafirleriniz arasında en sık kullanılan dillerde olduklarında, doldurulma olasılıkları daha yüksektir.
- Misafirlerinizin bunları hızlı ve kolay bir şekilde doldurabilmesi önemlidir. Yani, çok fazla soru veya uzun cevaplar yazmalarını gerektirecek sorular olmamalıdır. Bunların yerine çoktan seçmeli sorular veya bir ölçekte derecelendirme çok daha iyi olacaktır.
- Misafirleriniz için gerçekten önemli olacak şeyler hakkında sorular sorunuz; temizlik, yemeklerin kalitesi, tesisin genel işleyişi ve müşteri servisleri gibi.
- Satış ve pazarlama kanallarınız hakkında bilgi sahibi olmak için anketlerden yararlanabilirsiniz. Örneğin, "bizden nasıl haberdar oldunuz?" gibi soruları ekleyebilirsiniz.
- İşletmenizin genel performansını takip etmenize yardımcı olacak en az bir soru ekleyiniz. Örneğin, "İşletmemizi yeniden tercih eder miydiniz?" veya "Bizi arkadaşlarınıza önermeniz ne kadar olası?"
- Anketler anonim olduğunda insanların doldurması daha olasıdır.
- Misafirlerinizin anketlerini doldurduklarında, ihtiyatla teslim edebilmeleri kolaylaştırmak için anketi doldurduklarında ne yapmaları gerektiğini açıkça anlatan bir şeyler ekleyin. Örneğin, odalarına bırakmaları, personele teslim etmeleri, resepsiyonda bulunan geri bildirim kutusuna atmaları gibi.

Elektronik/Çevrimiçi Anketler

- Daha küçük oteller ve bağımsız işletmeler için çevrimiçi anketler oluşturmalarını sağlayacak pek çok bedava veya düşük bütçeli olanaklar vardır. Örneğin, eğer Gmail hesabınız varsa [Google Forms](#) kullanarak ücret ödmeden anketler oluşturabilirsiniz.
- Bunlar misafirlere giriş sonrası otel internetine bağlandıklarından sonra mail olarak atılabilir veya çıkış sonrasında sunulabilir.
- Eğer çevrimiçi check-out seçeneği sunuyorsanız, aynı zamanda anketi doldurma seçeneğini eklemelisiniz.
- "Yorum Kartları veya Basılı Anketler" kısmında bulunan yönergelerin aynısını, sorduğunuz soru türleri ve anketlerinizi en kısa ve işe yarayan biçimde oluşturmak için kullanabilirsiniz.

DİĞER TİP GERİ BİLDİRİMLER

Sözlü Geri Bildirim

Misafirlerinizin bizzat şikayette bulunmak istemesi ve personelinizin misafirlerle olan etkileşimlerinden elde edebilecekleri pek çok gayri resmi geri bildirim alma fırsatı vardır. Aşağıda sözlü geri bildirimler ile ilgili bazı yönergeleri bulabilirsiniz:

- Misafirlerin kalışları sırasında veya sonrasında size sözlü bildirimde bulunmaları kolay olmalıdır.
- Misafir odalarında bulunan bilgilerde, geri bildirimde bulunmak için arayabilecekleri ve personelle konuşabilecekleri bir telefon numarası bulunmalıdır.
- Personelinizin misafirlere geri bildirim istemek için eğitildiklerinden emin olunuz. Örneğin, restoran çalışanları, yemek servis edildikten birkaç dakika sonra her şeyin yolunda olup olmadığını sorabilirler. Resepsiyon personeli, havalimanı transferi sırasında her şeyin yolunda gidip gitmediğini check-in sırasında ve konaklamadan zevk alıp almadıklarını check-out sırasında sorabilirler.
- Personelinizin, hem olumlu ve hem de olumsuz telefon veya bizzat yapılan geri bildirimleri nasıl ele alacaklarını açıklayan, açık yazılı prosedürler oluşturun. Buna, geri bildirimde nasıl cevap vermeleri gerektiği ve geri bildirimde nasıl bildirmeleri gerektiği dahildir. Personel, bir şikayeti kişisel olarak düzeltmek için hangi yetkiye sahip olduğunu ve ne zaman kıdemli bir personel bulmaları gerektiğini anlamalıdır.
- Misafir önünde çalışan personelin, misafirlere geri bildirim istemek ve almak için gerekli eğitime sahip olması gerekmektedir.
- Olumlu veya olumsuz sözlü geri bildirimler, üst yönetimin düzenli olarak gözden geçirmesi için önerilen değişikliklerle beraber şirket içi sürdürülebilirlik raporunuza dahil edilebilmesi için kaydedilmelidir. Bazı işletmeler bu amaç için WhatsApp gibi mobil uygulamalar kullanır.

Yazılı Geri Bildirim

Misafirler, size pozitif veya negatif geri bildirimde bulunmak için elektronik posta veya mektup göndermeyi tercih edebilir. Aşağıda, yazılı geri bildirimleri ele almak için yönergeler bulunmaktadır:

- Misafirlerinizin size, hem olumlu ve hem de olumsuz yazılı geri bildirimde bulunması kolay olmalıdır.
- Misafirlerinizin, nasıl geri bildirimde bulunabilecekleri bilgisi, hem web sitenizde ve hem de misafir odalarında bulunmalıdır. Buna, elektronik posta adresi, telefon numarası ve posta adresi eklenmelidir.
- Yazılı geri bildirimlere nasıl cevap vereceğinizi ele alan yazılı şirket içi prosedürleriniz olmalıdır.
- Olumlu veya olumsuz geri bildirimler, üst yönetimin düzenli olarak gözden geçirebilmesi için kayıt edilmelidir.
- Olumlu veya olumsuz yazılı geri bildirimler, üst yönetimin düzenli olarak gözden geçirebilmesi için önerilen değişiklikler ile birlikte şirket içi sürdürülebilirlik raporunuza dahil edilebilmesi için saklanmalıdır.

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİ İLE İLGİLİ VERİ KORUMA

İzinleri yoksa yazan veya söyleyen kişinin kimliğini belli edecek hiçbir şeyi yayınlamamalısınız. Eğer, kişinin adını ve kişisel bilgilerinin detaylarını çıkartırsanız belki kabul edilebilir, ancak bağlamsal olarak istemeden kişinin kimliğini açık etmediğinizden emin olmalısınız.

DAHA FAZLA BİLGİ & KAYNAKLAR

Travelife Misafir Geri Bildirim Anket Örneği

Travelife Misafir Geri Bildirim Anket Şablonu

Travelife Misafir Geri Bildirim Talimat Örnekleri