OtelKPI

Misafir Şikâyeti Yönetimi Checklist'i

Dinlemeden takip aramasına service recovery akışı ve kontrol listesi.

Adımlar

1. Fark et ve misafirin yanına git
2. Kesmeden dinle
3. Gerekçe sıralamadan özür dile
4. Yetkiliye devret
5. Seçenekli çözüm sun ve uygula
6. Memnuniyeti yüz yüze teyit et
7. Kaydet ve 24–72 saat içinde takip et
8. Tekrar eden konuda kök neden analizi yap

Kontrol listesi

- [ ] Misafir dinlendi ve not alındı
- [ ] Özür dilendi
- [ ] Yetkili bilgilendirildi
- [ ] Çözüm hızlı ve seçenekli sunuldu
- [ ] Telafi yetkili kişi tarafından onaylandı
- [ ] Kapanış bir üst kademe tarafından yapıldı
- [ ] Şikâyet ve telafi kaydedildi
- [ ] Takip teması yapıldı

Sağlık ve alerjen şikâyetlerini bekletmeden işletmenizin acil durum prosedürüne aktarın. Bu sayfa örnek bir özettir; tam prosedür, sorumluluklar ve formlar kurulumda işletmenize göre uyarlanır.

© 2026 OtelKPI · otelkpi.com/kaynaklar/