

Öneri, İstek ve Şikayetleri Ele Alma Sürecimiz

Duyuru ve iletişim

Taksim Otelcilik A.Ş., müşterilerinin öneri, istek ve şikayet süreçlerine ulaşılma yol ve yöntemlerini web sitesinde açıklamaktadır.

Şirketimizle doğrudan iletişim kurma yolları şifre veya herhangi bir yöntem ile kısıtlanmamış, herkese açık tutulmuştur.

Şikayet kabul yollarının kolay ve anlaşılır olması için bilgilendirmeler yalın bir yapıda oluşturulmuştur.

Öneri, İstek ve Şikayet Kanalları ve alınma yöntemleri

- Şirketimize ait web sitelerinin "iletişim" sekmelerinde yer alan bölüm vasıtasıyla mail atarak veya telefon numaralarını arayarak veya yüz yüze iletişim kurarak veya Google hesabımıza yorum yazarak veya sosyal medya sayfalarımıza mesaj yazarak Şirketimizle doğrudan iletişime geçilebilir.
- Otelimizi satın aldığınız seyahat acentasının iletişim kanalları üzerinden yapılan tüm yorum, öneri, istek ve şikayetler şirketimizce incelenmekte olup, bu kanallar üzerinden de şirketimizle dolaylı olarak iletişime geçilebilir.

Öneri, İstek ve Şikayetlerin takip edilmesi

Öneri / İstek / Şikayet sahibi kişi, kurum, kuruluşlar sürecin herhangi bir anında internet sayfamızda bulunan e posta yoluyla, acentalar aracılığıyla veya telefon ile kurumumuza ulaşarak önerisi / isteği / şikayeti hakkında gerekli bilgileri alabilirler.

Şikayetlerin Alındığının Bildirilmesi

Her bir öneri istek ve şikayetle ilgili geri dönüşler yetkili personelimiz tarafından yapılmaktadır.

Değerlendirme ve inceleme süreçleri

- Şirketimize ulaşan tüm öneri, istek ve şikayetler Şirketimiz iç mevzuatı (Entegre Yönetim Sistemi) kapsamında öncelikle sistemimize kaydedilir.
- Otelde konaklayan misafirlerin iletileri aciliyet durumlarına göre hızlı bir şekilde değerlendirmeye alınır.
- Sisteme kayıtlı diğer iletiler yetkili organlarımızca vakit kaybetmeden incelenir ve düzeltici faaliyetler belirlenir.
- Yapılan değerlendirmeler sonucunda gerekli tüm aksiyonlar alınır.

Öneri, İstek ve Şikayetlere Cevap Verme

- Misafir hangi kanal üzerinden iletişime girmişse, Şirketimiz de aynı kanal üzerinden cevaplarını paylaşmaktadır.
- Misafirlerimizce, Şirketimiz tarafından verilen cevapların yeterli görülmemesi, tatmin etmemesi, eksik veya hatalı olduğunun şüphülmesi vs. durumlarda, aynı veya farklı yöntemleri kullanarak tekrar Şirketimizle iletişime geçebilir.
- Öneri, İstek ve Şikayetlere en geç 7 gün içinde cevap verilmektedir.

Taksim Otelcilik A.Ş.