



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI 2025



Adres

Kayalibağ Mah. Turhan Cemal Beriker Bulv. NO:15
Adana / Seyhan

Politika Amacımız

ŞİRİN PARK OTEL, Adana merkezindeki konumuyla şehir otelciliğinde misafirlerine gerçek Türk misafirperverliğini, mükemmel hizmet ve konforun eşsiz uyumuyla sunmayı hedeflemektedir. Konforlu odalarımız ve güler yüzlü personelimizle huzur ve rahatlık konseptini benimseyerek, Adana’da unutulmaz bir konaklama deneyimi yaşamanıza katkıda bulunmayı amaçlıyoruz.

Otelimiz ŞİRİN PARK OTEL, Adana’ nın tarihi ve kültürel zenginliklerini keşfetmek isteyen misafirlerimiz için ideal bir konumda bulunmaktadır Ulu Camii, Büyük Saat, Küçük Saat, Seyhan Nehri, Sabancı Merkez Camii, Adana Arkeoloji Müzesi gibi önemli turistik ve kültürel mekanlara kolay ulaşım imkanı sunmaktadır. Bunun yanı sıra, otelimiz şehir merkezindeki alışveriş, eğlence ve yeme-içme mekanlarına da yakın mesafededir. İlk adımınızı attığınız andan itibaren, size sıcak ve samimi bir atmosfer sunmaya kararlıyız.

Yurt içi ve yurt dışından iş ya da tatil amacıyla otelimizi tercih eden tüm misafirlerimizi, GSTC (Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi) kriterlerine uygun olarak oluşturduğumuz Sürdürülebilirlik Politikaları çerçevesinde ağırlıyoruz. Çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik ve kalite boyutlarında sürdürülebilir turizm politikalarımızı misafirlerimizle paydaş olarak paylaşarak, onların konaklama deneyimlerini sürekli olarak iyileştirmeye özen gösteriyoruz. Adana’da geçireceğiniz süre boyunca size unutulmaz bir konaklama deneyimi sunmayı taahhüt ediyoruz.

Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma hedefi doğrultusunda, kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanma, geri kazanım ve dönüşüm süreçlerini sürdürülebilirlik ekibimizle birlikte titizlikle planlıyoruz. Adana’nın doğal güzelliklerini ve kültürel zenginliklerini koruma bilinciyle hareket ediyor, bölge turizminin gelişmesine katkı sağlamayı önemsiyoruz.

İşletmemiz, yeniliklere açık ve gelişim odaklı bir hizmet anlayışını benimsemektedir. Tüm personelimize kişisel gelişim, mesleki uzmanlık, sürdürülebilir turizm ve yenilikçilik alanlarında eğitimler düzenleyerek, onların sektördeki bilgi ve yetkinliklerini artırmalarını sağlamayı hedefliyoruz. Adana turizminin gelişimine katkıda bulunarak, hem yerel hem de ulusal düzeyde fark yaratan bir otelcilik anlayışını sürdürmekteyiz.

Misafirlerimiz için ŞİRİN PARK OTEL’de hem keyifli hem de sürdürülebilir bir konaklama deneyimi sunmak en büyük önceliğimizdir. Adana’da sizleri ağırlamaktan mutluluk duyuyoruz.

Vizyon ve Misyonumuz

VİZYONUMUZ

► Sektörde bir şehir oteli olarak **Sürdürülebilir Yeşil Turizm** politikalarını benimseyip uygulayarak, Adana'da çevre dostu turizm anlayışının öncüsü olmak ve gelecek nesillere yeşil bir dünya bırakma hedefine katkıda bulunmak.

MİSYONUMUZ

► Adana turizmi ve otelcilik sektörünün gelişimine katkıda bulunmak için sürekli iyileştirilebilir yenilikçi değerler sağlamak. **Sürdürülebilir Kaliteli Yeşil Turizm** hizmet anlayışımızla Türk misafirperverliğini her zaman ön planda tutarak, yeni nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma ilkesini kendimize misyon edinmek.

Çevre Politikamız

İklim Değişikliği Riski

ŞİRİN PARK OTEL, Adana şehir merkezinde yer almaktadır. Adana, Akdeniz Bölgesi'nde bulunması nedeniyle ılıman iklim özelliklerine sahiptir ve dört mevsim belirgin bir şekilde yaşanmaktadır. Bölgede, iklim değişikliğine bağlı büyük olumsuzluk ve riskler nadir görülmekle birlikte, çevresel etkilerin azaltılması ve sürdürülebilir bir çevrenin desteklenmesi için önlemler alınmaktadır.

Atık Su

Otelimizden kaynaklanan atık sular, Adana Büyükşehir Belediyesi'nin kanalizasyon sistemi aracılığıyla güvenli bir şekilde bertaraf edilmektedir. Hiçbir şekilde açık alanlara atık su akıtılmamaktadır.

Katı Atık

Otelimizde oluşan katı atıklar (kâğıt, plastik, cam, metal vb.) türlerine göre ayrıştırılmakta ve Adana Büyükşehir Belediyesi'nin anlaşmalı olduğu geri dönüşüm şirketleriyle iş birliği içinde yönetilmektedir. Misafirlerimizin atıklarını ayrıştırmaları için otel odalarında ve genel alanlarda gerekli ekipmanlar sunulmaktadır.

Tesiste oluşması muhtemel tehlikesiz atıklar şunlardır:

- Kâğıt ve karton ambalaj
- Plastik ambalaj
- Ahşap ambalaj
- Karışık ambalaj
- Cam ambalaj

ŞİRİN PARK OTEL olarak, çevre dostu politikalarımızı sürekli geliştirmeyi ve Adana'da sürdürülebilir turizmin öncüsü olmayı taahhüt ediyoruz. Misafirlerimizle birlikte doğaya saygılı bir turizm anlayışını desteklemekten gurur duyuyoruz.



Tesisimizde oluşan Tehlikeli ve Tehlikesiz Atıklar şu şekildedir:

- ▶ Tehlikeli Madde İçeren Atık Baskı Tonerleri
- ▶ Jeneratör bakımından çıkan motor yağları
- ▶ Tehlikeli maddelerin kalıntılarını içeren ya da tehlikeli maddelerle kontamine olmuş ambalajlar
- ▶ Tehlikeli maddelerle kirlenmiş emiciler, filtre malzemeleri (başka şekilde tanımlanmamış ise yağ filtreleri), temizleme bezleri, koruyucu giysiler
- ▶ Enfeksiyonu önlemek amacı ile toplanmaları ve bertarafı özel işleme tabi olan
- ▶ Atıklar için Revir sorumlusu tarafından muhafaza edilerek Belediye Görevlilerinize teslimi yapılmaktadır.
- ▶ Flüoresan tüpler ve diğer cıva içeren atıklar
Akümülatörler ve bu pilleri içeren sınıflandırılmamış karışık pil ve akümülatörler Sıvı ve katı yağlardan Oluşan Tehlikeli Atıklar; Çevre Bakanlığı tarafından lisans almış yetkilendirilmiş kuruluşlara teslim edilerek geri kazanımı sağlanmaktadır.

Zararlı Maddeler (Biyçeşitliliğin Korunması ve Muhafazası)

Bakanlık Onaylı ve İşletmemiz ile Anlaşmalı olan ilaçlama firması ile Tüm ilaçlamaların Bitki ve Tüm canlı varlıkların zarar görmesini engelleyen yasal kullanımda izinli olan kimyasallarla ilgili ilaçlamalar yapılmaktadır. Bu konudaki tüm kullanılan ilaçların MSDS leri alınarak gerekli kontrolleri sağlanmaktadır.

İstilacı Türlerden Kaçınma

Otelimizde istilacı türler ile mücadele kapsamında ilaçlama firması ile çalışılmaktadır. İlgili firma taleplerimizi ve periyodik gerçekleştirilmesi gereken ilaçlamaları tamamlamaktadır. Zararlı kemirgenlerin takibi ve kontrolü amacıyla kemirgen kontrol kitleri otelimizin olası tehlike alanlarında konumlandırılmıştır. Ara kontrolleri yapılarak kayıt altına alınmaktadır.

Hayvan Refahı

Otelimizin konsepti gereği, evcil hayvan bulundurulması uygun değildir. Fakat otelimizden çıkan yemek artıkları günlük olarak toplanarak belediyenin belirlemiş olduğu hayvan barınaklarına sevk edilmektedir.



Kirlilik İzleme, En Aza İndirme ve Cevre Temizliği



Konum itibariyle otelimiz Şehir merkezinde bulunmaktadır. Otel alanının temizliği ve kirlilik oluŐturabilecek atıklarının uzaklaŐtırılması için çalıŐmalar periyodik olarak gerçekleştirilmektedir. Otelimizin ortak kullanım alanlarında yer alan p bidonları sayesinde evre kirliliğinin önüne geçilmektedir. House Keeping ekibi tarafından düzenli mntıka temizliği sayesinde doğal yollarla oluşan kirlenme engellenmiŐ oluyor. Otelimizin kapalı alanında ve haricinde, kirliliği en aza indirmek amacıyla otel personeline evre kirliliği konusu üzerine eğitimler verilmektedir.

evre düzeninde yer alan çeŐitli bitkiler sayesinde otelimizde, sürdürülebilir ve çevreci yaklaŐımla ortamlar oluşturmak prensibimiz olarak kabul edilerek, ekibimiz tarafından periyodik bitki bakımları yapılarak canlı bitki ortamlarının yaŐatılabilmesi için her açıdan mücadelemiz otel içinde ve otel dıŐındaki sosyal ortamlarda da devam etmesidir.

Bununla birlikte tesisimizde konaklayan veya tesisimizi ziyaret eden tüm misafirlerimizin ulaşabileceği noktalarda kaynakları verimli kullanmasını afiş ve görseller ile hatırlatıyor ve bu doğrultudaki çalışmalarımızı yansıtıyoruz. Misafirlerimizden gelecek fikir ve yorumlar içinde memnuniyet anketi uygulamamızda politikamız hakkında sorular yöneltiyor ve tavsiyelerini hassasiyetle değerlendiriyoruz.



Verimli Bina ve Altyapı

ŞİRİN PARK OTEL dış mimari açısından bakıldığında bölgenin kendine has yapı tarzında yapılarak, Modern bölge mimarisiyle uyum ve ahenk içerisinde olmasını sağlamaktadır. Otel bina yerleşiminin sokak tarzı mimarisiyle denk düzende yerleştirilmiş ve bu sayede sokaklarının, şehrin tarzını benimseyen yapımızla doğal ve modern yapılanma ile yerleşimi otelimize uygulamış oluyoruz.



**DOĞAYA SAYGILI VE GELECEK NESİLLERE YAŞANABİLİR BİR DÜNYA
BIRAKMAK İÇİN HEPBİRLİKTE ELELE SİZ
MİSAFİRLERİMİZ İLE VERDİĞİMİZ MÜCADELEYE DESTEK OLDUĞUNUZ İÇİN
NESİLLERİMİZ BİZLERİ
UNUTMAYACAK...**



Enerji Tasarrufu

Otelimiz bünyesine kullanılan tüm aydınlatmalar led aydınlatmadır. Kullanılan **LED aydınlatmalar** enerji tasarrufu açısından Kullanılması sayesinde %70 oranında enerji kaybının önüne geçilmiş olmaktadır. Enerji politikamız ise; Aşağıda belirtilen hedefler doğrultusunda ise çalışmalarımız sürekli olarak iyileştirmeler yapılarak devam edecektir.



- Enerji ve yakıt kullanımının yoğun olduğu alanları belirlemek,
- Yüksek enerji tüketen cihazlara sayaç takmak,
- Enerji verilerini toplayacak personeli belirlemek,
- Yapılacak küçük değişikliklerle enerji tasarrufu sağlamak,
- Tüm cihazların bakımını yapmak ve etkili çalıştıklarından emin olmak,
- Az enerji tüketen alternatif ürünleri tercih etmek,
- Otel etrafında bisiklet ve çevreyle barışık araçlar kullanmak,
- Otelin çevre performansını sürekli izlemek ve sonuçlara göre gerçekçi hedefler Belirlemektir.

Su Tasarrufu ve Yönetimi

Hotelimizde su tasarrufu amacıyla batarya ve duş başlığı sistemlerinde perlatör kullanılmaktadır. Kullanılan perlatör, çıkan suyun hava ile temas etmesini sağlayarak akış yoğunluğunu artırır. Ayrıca çıkan suyun daha az ama daha yoğun olması ile ıslanma etkisinin artmasını sağlar.

Perlatörün amaçladığı işlev suya hava karıştırır, bu sayede su tasarrufu önemli ölçüde sağlanmıştır.

Bu amaç doğrultusunda perlatör kullanım sayımızı arttırmak öncelikli hedeflerimiz arasında yer almaktadır.

Otelimiz bünyesinde şebeke suyu Belediye kuruluşundan sağlanmaktadır. Şebeke suyunu periyodik zamanlarda tahlilleri yaptırılarak misafirlerimizin sağlıklı su kullanmaları konusunda devamlı takipçisi olunmaktadır. Tüm genel alan WC lerde sensörlü cihazlar kullanılarak su tüketiminin azaltılması hedeflenmektedir. Ayrıca Oda ve diğer alanlarda bulunan klozetler iki hazneli olarak tasarlanmıştır. Otelin asansör, resepsiyon gibi misafirlerin de görebileceği alanlara suyun verimli kullanılması, sürdürülebilirlik ve gelecek nesillere taşınması konularında afiş ve görsel bilgilendirmeler yayınlanmaktadır.



Kaynakların tüketimini en aza indirmek için personellerimize alanında uzman departman m¼d¼rleri ve iş g¼venlięi uzmanı tarafından belirli periyotlarda eğitimler d¼zenlemektedir. Aynı Şekilde kimyasal kullanımları içinde yerinde ve uygulamalı eğitimler verilmektedir. Doğal kaynakların doğru kullanılması için otel içerisinde yapılacak yenileme, onarım veya bakım çalışmalarında yenilikleri sıklıkla takip ediyoruz.

Daha Temiz Ulaşım

İşletmemizde mazotlu Őirket araçları bulunmaktadır. Bu taşıtların egzoz sisteminden havaya salınan en önemli kirletici maddeler karbon monoksit, hidrokarbonlar, k¼k¼rt dioksit (dizel motorlarda), azot oksitler ve kurşundur. ¼n¼m¼zdeki 2024-2025 yılı için belirlemiş olduğumuz hedef, en az 1 adet Őirket aracını % 100 elektrikli araç ile değiştirmektir.



SOSYAL VE K¼LT¼REL

ŞİRİN PARK OTEL Olarak ¼nceliklerimizden biri de çalışanlarımız için hakkaniyetli, huzurlu bir ortam sağlamak için azami gayret g¼stermektir. İşçi sağlığı ve g¼venlięi için ulusal ve uluslararası t¼m mevzuatları yerine getiriyor ve kurumsal bir İSG firması ile koordineli olarak hareket ediyoruz.

Çalışma ortamında meydana gelebilecek her t¼rl¼ kaza ve kaza ¼ncesi alınabilecek ¼nlemleri, personellerimizin yasal hakları gibi birçok konuda İş G¼venlięi Uzmanı, işyeri hekimi ve İnsan Kaynakları departmanı tarafından d¼zenli eğitimler organize edilerek çalışanlarımızı bilgilendiriyoruz, kurum çalışanlarına her zaman daha g¼venli ve sağlıklı bir ortam hazırlamayı hedefliyoruz. Çalışma saatlerini yasal mevzuatlara uygun olarak d¼zenliyor, fazla çalışma olması durumundaki haklarını eksiksiz olarak karşılıyoruz. Personellerimizi olduğu gibi sekt¼re hazırlanan stajyerlerimizin de çalışma saatleri yasal mevzuata g¼re d¼zenlenmektedir ve t¼m hakları tesisimiz tarafından karşılanmaktadır. alışanlarımıza belirli d¼nemlerde isim zorunluluğu

olmayan anketler düzenleyip tesisin sürdürülebilirlik açısından ve iyileştirilmesi gereken hususlar hakkında görüşlerini hassasiyetle değerlendiriyoruz, yaşadıkları sorunlar hakkında bilgi sahibi olup kısa sürede düzenleme ve iyileştirmeleri yapıyoruz.

ŞİRİN PARK OTEL Tüm çalışanlarımıza fırsat eşitliği sunuyoruz; dil, din, ırk, medeni durum ve cinsiyet ayrımcılığı yapılmaması konusunda hassasiyetle yaklaşıyoruz. Cinsel veya herhangi bir sömürü, taciz biçimine karşı gerek kurum içi gerekse ülke içi durumlara karşı her zaman tavrımız karşı muhalefettir, tesis yönetimi olarak bu tür durumlarda üzerimize düşeni yapmayı taahhüt ederiz.

Eğitim

Çalışanlarımızın kişisel gelişim ve motivasyonlarının sağlanması, kurum kültürü ve sürdürülebilir turizm konularının benimsenmesi, doğaya ve çevreye duyarlı bir birey olması adına sıklıkla eğitimler düzenliyoruz. Bunun yanı sıra turizm sektörüne yeni adım atan stajyerlerimiz, İŞ-KUR programı ile otelimizde görev alan çalışanlarımıza da aynı şartlarda eğitimler sağlıyoruz. Kurum içi eğitimlerimizle birlikte Eğitim kurumlarından da destek alıyoruz. Anadolu Otelcilik ve Turizm Lisesi, gibi birçok eğitim portallarından da aktif olarak destek alınmaktadır. Çalışanlarımızı öncelikle Yerelde ikamet edeneler tercih edilmektedir.

Kültürel Alanlara ve Yerli Topluluklara Turistik Ziyaretler

Adana'nın doğal ve tarihi zenginliklerini keşfetmek isteyen misafirlerimiz için, otel bünyesinde yüksek kapasiteli bir tur aracı satın almak veya kiralamak ilerleyen süreçteki hedeflerimiz arasında yer almaktadır. Bu araçlarla misafirlerimize Adana'nın eşsiz kültürel ve doğal mirasını tanıtmayı, bölgenin turizm potansiyelini artırmayı amaçlıyoruz.

Planlanan tur organizasyonlarımızda, özellikle aşağıdaki alanlara düzenli ziyaretler yapılarak hem bölgenin tanıtımı sağlanacak hem de misafirlerimize unutulmaz bir deneyim sunulacaktır:

- ▶ **Tarihi Kazancılar Çarşısı:** Dünya çapında ünlü bu doğal güzelliklerin keşfedilmesi, misafirlerimize benzersiz bir gezi fırsatı sunacaktır.
- ▶ **Kapıkaya Kanyonu:** Doğanın huzurunu arayan misafirlerimiz için şelale çevresinde rehber eşliğinde yürüyüş ve fotoğraf çekim turları düzenlenecektir.
- ▶ **Taşköprü ve Tarihi Mekanlar:** Adana'nın tarihini öğrenmek isteyen misafirlerimize kültürel turlar sunarak, kentin geçmişine yakından tanıklık etmelerini sağlayacağız.
- ▶ **Yerel Köyler ve Topluluklar:** Adana'nın özgün yerel kültürünü ve geleneklerini tanımak isteyen misafirlerimiz için köy ziyaretleri organize edilerek, yöresel lezzetlerin ve el sanatlarının tanıtımı yapılacaktır.

Bu ziyaretler sırasında yerel rehberler eşliğinde, bölgenin tarihi, doğal ve kültürel değerleri misafirlerimize detaylı şekilde aktarılacaktır. Aynı zamanda, yerel topluluklarla iş birliği yapılarak bölge halkının ekonomik olarak desteklenmesi ve Adana'nın sürdürülebilir turizm hedeflerine katkıda bulunulması amaçlanmaktadır.

ŞİRİN PARK OTEL olarak, Adana'nın tanıtımını ve kültürel mirasının korunmasını öncelikli görevlerimiz arasında görüyor, misafirlerimize bu eşsiz deneyimleri sunmayı dört gözle bekliyoruz.

Kaynak: Adana İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

EKONOMİK VE KALİTE

Çevresel Satın Alma

Adana şehir merkezi sınırları içinde hizmet veren firmalardan yerel satın alma işlemleri gerçekleştirilmektedir. Tedarikçi firmalarla yazılı sözleşmeler bulunmamakla birlikte, otelimizin günlük ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla anlık satın alma işlemleri yapılmaktadır. Çevresel sorumluluk anlayışıyla, mümkün olduğunca bölgedeki tedarikçiler tercih edilmektedir.

Yerel ve Bölgesel Satın Alma

Otelimizde ihtiyaç duyulan ürünlerin tedarikinde yerel üreticilerimizi desteklemeye özen gösteriyoruz. Erzincan bölgesindeki tedarikçilerden alınan gıda ürünlerinin, **İyi Tarım Uygulamaları (İTU)** kriterlerine uygun, ekolojik ve organik ürün gruplarından oluşmasına dikkat edilmektedir.

- **Yumurtalar:** Sabah kahvaltılarında sunulan yumurtalar, bölgedeki yerel esnaftan ve çiftçilerden tedarik edilmektedir.
- **Meyve ve Sebzeler:** Otelimizde kullanılan meyve ve sebzelerin %60'ı İyi Tarım Uygulamaları yapılmış ve ekolojik ürünlerden seçilmektedir. Geriye kalan %30'luk kısım ise Adana dışından temin edilen ürünlerden oluşmaktadır.

ŞİRİN PARK OTEL olarak, Adana'nın yerel üreticilerini desteklemeyi, çevresel sürdürülebilirliği teşvik etmeyi ve misafirlerimize yüksek kalitede doğal ürünler sunmayı temel önceliklerimizden biri olarak görmekteyiz.



YEREL İSTİHDAM

İşletmemiz bünyesinde çalışacak personel seçimlerinde, İnsan Kaynakları politikamız gereği öncelik yerel ve bölgesel istihdama verilmektedir. Adana ve çevresindeki bireylerin ekonomik kalkınmasına katkıda bulunmayı hedefleyen bu yaklaşımımız doğrultusunda, çalışanlarımızın tamamı Adana ve çevresinde yaşayan kişilerden oluşmaktadır.

ŞİRİN PARK OTEL olarak, yerel halkı desteklemek ve bölgedeki iş gücünü teşvik etmek için istihdam politikamızda bu önceliği sürdürmeye kararlıyız. Bu doğrultuda, yerel istihdam oranını artırarak hem toplumsal fayda sağlamayı hem de misafirlerimize bölgenin kültürel değerlerini yansıtan özgün bir hizmet sunmayı amaçlıyoruz.

KALİTE

Tesisimizde Sorumlu Ekibimiz ile Düzenli olarak Sürdürülebilirlik Performans çalışmalarımız analiz edilerek raporlamaları ve geri bildirimlerimiz İnternet Sayfamızda yayınlanmaktadır. Çevre, Sosyal, Kültürel ve Kalite çalışmalarımızın uygulama süreçleri devamlı olarak izlenmekte ve sürekli iyileştirme bakış açımız ile takip edilmektedir.

Gıda Güvenliği Politikamız;

Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ile yasal şartlar ve misafir beklentilerine uygun, sağlıklı, güvenilir ve özgün ürünler sunarak hizmet kalitemizi sürekli iyileştiririz.

Çevre Güvenliği Politikamız;

Çevre Yönetim Sistemi, Çevre Politikası, tüm faaliyetlerimizin çevresel sonuçlarını belirlemek, çevreye etkimizi sürekli olarak minimize etmek ve yerel toplumun gelişimine katkıda bulunmak amacıyla oluşturulmuştur. Tüm Tesis çalışanlarımızın bu politikaya uyması zorunluluğu getirilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemleri Politikamız;

Kalite Yönetim Sistemimiz, İşletmemizin Sürekli gelişimlerini sağlamada hem bir dizi rehberlik ilkeleri ve hem de bir felsefedir. KYS. Müşterilerin şimdi ve gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak tüm süreçleri, metaryal ve hizmetleri, tedarikçi ve tüm çalışanları sürekli iyileştirip geliştirmek için uygulanan kantitatif metotlar şeklinde tanımlamaktayız. İşletme içindeki tüm insanların karşılıklı iş birliği ve parasal değerinde mal ve hizmet üretmek için iş süreçleriyle ilgili ve ilişkili olarak müşteri beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılayacak ve hatta onu da aşacak biçimde ele alan yönetim biçimlerimizdir.

Müşteri Memnuniyet Sistemi Politikamız;

- Müşterilerin geri bildirimlerin (şikayetler dahil) ilgili birimler oluşturularak, şikayetlerin çözülmesini ve kuruluşun ürün ve müşteri hizmetini geliştirme yeteneklerini artırarak müşteri memnuniyetini yükseltmek,
- Kuruluşun müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla personeline sürekli eğitimler verilmesini sağlamak,
- Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini tanımak ve bunlarla ilgili konularda bilgi sahibi olmak,
- Müşterilerin tüm istek, öneri ve şikayetlerini kolayca kuruluşa iletebilecek iletişim kanallarını oluşturmak ve duyurarak kullanımı sağlamak,
- Ürün ve hizmet kalitesini iyileştirmek için şikayetlerin analiz edilmesi ve değerlendirilmesini zorunlu kılmak,
- Şikâyet ve önerilerin takip edilmesiyle ilgili DÖF kayıtlarının açılması ve süreç takibinin yapılmasını sağlamak,
- Şikayetlerin ele alınma süreçlerinde kuruluşun etkinliğini ve verimliliğini gözden geçirmek.

Yasal Uyum

İşletmemiz Tüm Yasal Mevzuat Hükümlerine bağlı olarak çalışmalarını yürütmektedir.

Müşteri Memnuniyeti GUEST RELATION İŞLEYİŞİ

Otelimizde, misafir memnuniyetini sağlamak amacıyla **Guest Relation** bölümünden bir personel sorumludur. Günlük işleyiş, sabah kahvaltısında misafirlerimizle gerçekleştirilen sohbet havasındaki etkileşimlerle başlar. Bu süreçte, misafirlerimizin şikâyet, öneri ve talepleri alınarak ilgili bölümlere iletilir ve hızlıca çözüme kavuşturulur. Tüm bu işlemler, misafirin bilgisi dahilinde gerçekleştirilir.

Özel Gün Takibi:

Misafirlerimizin doğum günü, evlilik yıldönümü ve balayı gibi özel günleri düzenli olarak takip edilir. Bu özel anları daha anlamlı kılmak için odalar süslenir ve ikramlar sunulur. Aynı prosedür, **VIP** ve **Sık Tekrarlayan Misafirler** (Repeat Guests) için de uygulanmaktadır.

Otel İçi ve Otel Dışı Destek:

Misafirlerimizin otel dışında ziyaret etmek istedikleri yerlerle ilgili randevular organize edilip, gerekli bilgilendirme sağlanır. Ayrıca, misafirlerimizin gezip görmek istedikleri mekanlar için detaylı rehberlik hizmeti sunulur.

Eğitimli Personel:

Personelimiz, otel açılışından önce detaylı bir eğitimden geçirilerek müşteri memnuniyeti, misafir odaklı hizmet ve şikâyet yönetimi konularında uzmanlaşır. Bu yaklaşımımız, misafirlerimizin acente, **Booking.com**, **Expedia**, **TripAdvisor**, **ETS** gibi platformlarda otelimiz hakkında yüksek puanlı yorumlar bırakmasını sağlamaktadır.

Guest Relation Görevleri:

Guest Relation bölümü yalnızca misafirlerin memnuniyetini sağlamakla kalmaz, aynı zamanda otelin genel işleyişinde de önemli bir rol oynar. Misafirlerden gelen şikâyetlerin en aza indirilmesi ve tüm otel personeli arasında uyum sağlanması bu bölümün sorumlulukları arasındadır.

ŞİRİN PARK OTEL olarak, müşteri memnuniyetini en üst seviyeye taşımak için misafir odaklı bir yaklaşımı benimseyerek, her bir konuğumuza eşsiz bir deneyim sunmayı hedefliyoruz.

Misafirlerimizin tüm ihtiyaçlarını yerine getirmeyi ve beklentilerini fazlasıyla karşılamayı Sürdürülebilir kriterlerinde vadediyoruz.

Burada sizlere Sürdürülebilir Turizm kriterlerinde neler sunmaktayız.

Öncelikle!

DOĞAYA VE ÇEVREYE SAYGI İLE...

Eşsiz güzeleğe sahip, Yeşil ağaç ve bitki örtümüz ile çevrelenmiş Adana' da

DOĞAYA VE ÇEVREYE SAYGI GÖSTERİYORUZ.

Adana Yöremizi; **GURME** Ürünlerinden ve Ekibimizin Üstün kalitede lezzetli yiyecek-içecek alternatifleri devamlı olarak hizmetinizdedir.

YENİ ŞEYLER ÖĞRENMEK, YENİ KAZANIMLAR ELDE ETMEK İSTEYEN MİSAFİRLERİMİZE SIRA DIŞI KAHVALTI VE YENİLİKÇİ TATİL DENEYİMLERİNİZ İÇİN ADANA, KESME ÇORBASI, ANALI KIZLI VE ŐALGAM SUNUYORUZ.

TÜM MİSAFİRLERİMİZİN DİNNENMİŐ VE HUZURLU BİR ORTAMDA SAĞLIK, ZİNDELİK VE DOĞAL GÜZELLİK KAZANABİLMESİNİ AMAÇLIYORUZ.

EKİP SORUMLUSU
EBRU ALTAY