

Ankara



Bakanlık defterine yazın

Ankara Hürriyet, tatil dönemine girilirken, turizmle ilgili tüm şikayetlerinizi iletebileceğiniz ve sorularınıza yanıt alabileceğiniz yeni bir bölüm başlatıyor. Bu köşede Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED) 2. Başkanı ve Anadolu Turizm İşletmecileri Derneği (ATiD) Başkanı Seçim Aydın sorularınızı yanıtlıyor.

Her otelde, şikayetlerinizi yazabileceğiniz Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın onayladığı defterler bulunuyor. Bu defterler bakanlığın Kontrolörler Kurulu tarafından denetleniyor ve şikayetler sonuca bağlanıyor.

1) SORU : Sayın yetkili Termal bir otelde karşılaştığımız bir durumu aktarmak istiyorum. Bize verilen banyonun jakuzisine girdiğimizde cam kırığı ile karşılaştık. Şans eseri yaralanmadan fark ettik. Bir yetkili ile görüşmek istedik. 'Burada yok' denildi. Ya bir yerimiz kesilseydi? Bu olay bir yabancı turistin başına gelseydi aynı şekilde mi davranılırdı? Bu gibi durumlarda izleyeceğimiz yol nedir?

Ali YALÇIN

Tesislerimizde müşterilerimizin tümünün aynı ilgi ve konukseverlikle karşılanması temel prensiptir. Karşılaştığınız durumda bir yetkilinin olmaması herhalde çok kısa süreliydi. Bütün özene rağmen istenmeyen sonuçlar verebilecek bu gibi durumların kabul bölümlerine ve müşteri hizmetleri servislerine iletilmesi hizmetlerde ilgi ve dikkatin artırılması yönünde etkili olacaktır. Ayrıca tüm tesislerimizde müşteri dilek ve şikayetlerinin yazılabileceği Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından onaylanmış defterler bulunmaktadır. Konuklarımız karşılaştıkları olayları bu defterlere yazabilirler. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kontrolörler Kurulu tarafından yapılan denetimlerde ilk bakılan konular şikayet defterlerindeki konular oluyor. Bu yöneticiler için yol gösterici olmaktadır.

2) SORU: Tatil Planlarının yapılmaya başlandığı bu günlerde huzurlu ve nitelikli bir tatil için bize önerileriniz nelerdir?

Leyla TETİK

Tatil planlamasında aile bireylerinin bir araya gelerek oluşturacağı beklentilerin imkanlar ölçüsünde karşılanacağı bir seçim birlikte yapılmalıdır.

Gazete ilanları veya seyahat acentaları tarafından dağıtılan kataloglarda beklentileri karşılayacak seçenekler bu karar doğrultusunda araştırılmalıdır.

Bir tur operatörü aracılığı ile yapılacak seyahatlerde sözleşme ayrıntıları ile okunup fiyata dahil olan ve olmayan hususlar ve ödeme koşulları önceden belirlenmelidir.

Erken rezervasyonlarda tur fiyatlarında önemli indirimler olduğu unutulmamalıdır.

3) SORU: Tatilimizi geçirdiğimiz otellerde karşılaştığımız olumsuzlukları tabii ki şikayet etmeliyiz. Ancak bunun bize geri dönüşü nasıl olacak? Biz pek şahit olmasak da uzun vadede bize kazanımı olur mu? Yoksa boşa kürek çekip, şikayet ettiğimizle mi kalıyoruz?

Rüya KOÇ

Konaklama sektöründe her otel, misafirlerin konakladıkları süre içinde onların memnuniyetini sağlamaya çalışmak, misafirin yoğun olduğu yer ve zamanda, otelin her alanında aktif ve birebir ilişki içerisinde bulunarak planlı bir çalışma yapılmalıdır. Ancak her alanda olduğu gibi bu alanda da çeşitli aksaklıklar yaşanmaktadır.

Aksaklıklar karşısında insanların belirleyeceği tavırlar herkesin kendi tercihine bağlı olarak belirlenir. Fakat memnun olmadığımız bir durum karşısında tepki göstermemiz ve hakkımızı aramamız tabii ki gereklidir. Sorunların giderilmesinde veya telafi edilmesinde kısa vadede çözümler bulunabildiği gibi uzun vadeye yayılan çözüm ve sorun giderme olayları da gözlemlenmektedir. Bu durumda "şikayet etsek ne olacak ki" tavrını beraberinde göstermektedir.

Ancak unutmamamız gereken bir şey var; olumsuzluklar karşısında dile getirdiğimiz en küçük ayrıntının bile mutlaka olumlu ve yararlı bir geri dönüşü olacaktır.

Yapılan araştırmalardan çıkan sonuçlarda Otellerden memnun kalmayan misafirlerin yüzde 96'sının şikayet etmediği görülmektedir. Bunların yüzde 91'i bir daha o otelde kalmadıkları gibi şikayetlerini dile getirmelerinin yarar sağlamayacağını düşünmektedirler.

Otellerde şikayetlerini bildirdiklerinde ilgilenildiğini gören misafirlerin yüzde 70'i o otele tekrar gelmektedirler. Misafir bu durumu 5-10 kişiye olumlu bir şekilde anlatmaktadır. Bu da doğal bir reklam olmaktadır.

Otelin şikayetlere ilgi göstermesine rağmen kaybettiği misafir oranı yüzde 5 ile yüzde 10 arasında olmaktadır. Memnun kalmayan bir misafir oteli negatif olarak 10-15 kişiye anlatmaktadır.

Otellerde konaklayan ve şikayet etmeyi gerektiren bir durumla karşılaşan misafirlerin ancak yüzde 5-6'sı şikayette bulunmaktadır. Otelden hoşnut olmayan misafirler ise hoşnutsuzluklarını ortalama dokuz kişiye anlatmaktadır.

Şikayette bulunan misafirler aynı zamanda otelin hizmet düzeyinin yükselmesine katkıda bulunmaktadır. Şikayete neden olan konular, tekrar gerçekleşmemesi amacıyla otel yönetimi ve çalışanları tarafından çözüme kavuşturulmaktadır. Bu nedenle çoğu otelde odalara "misafir anket formları" konulmakta ve misafirlerin otel hakkındaki görüşleri alınmaya çalışılmaktadır.

Misafir şikayetlerinin ve isteklerinin reklamasyona dönmesi sonucunda hem misafirler seyahat acentası ve hukuki yollardan otel hakkında beyanlarda bulunmak zorunda kalır hem de otel bu ödeme talep ve davaları karşısında misafire veya acentaya ödeme yapmak zorunda kalır. Misafirle bu hoş olmayan durumlara düşmemek için oteller hassasiyet göstermektedirler.

Genel olarak, yapılan şikayetlerin yerini bulmadığı gibi bir düşünce hakim olsa da aslında niteliğin artması, şikayete konu olan noktaların kendine çeki düzen vermesi anlamında bile bir geri dönüş mutlaka yaşanacaktır.

Bavulunuzu hazırlamadan

ÇAĞDAŞ anlamıyla refah seviyesi ve onun bir göstergesi olan dinlenme ihtiyacının giderilmesine bağlı sosyo-ekonomik olayların yarattığı tatil ihtiyacı ve bunun tatmin şeklini anlatan "turizm" yüzyılımızın olayı.

Turizm, toplumların hayatında, hem etkileyen, hem de etkilenen olarak yer alıyor. Bu yer alış, zaman içerisinde sadece makro ölçekli sosyo-ekonomik ilişkilerde kalmamış, dinlenme hakkının kullanılması, aile fertleri arasındaki bağları güçlendirerek toplum sağlığının önemli bir faktörü haline gelmiştir.

Bu anlamda günümüz turizmi belli bir grubun zevk unsuru ve lüks bir ihtiyacının giderilmesi olmaktan çıkarak, modern toplumun sosyal ve ekonomik hedeflerine uygun, çeşitli yaş gruplarındaki insanların ruhsal ve bedeni dinlenme beklentilerine cevap verecek yeni bir nitelik kazanmıştır.

Tatil, turizm ve dinlenme alışkanlıkları bütün modern toplumlarda sosyal huzurun bir parçası olarak kabul edilmekte; çocukların, gençlerin, yetişkinlerin ve aile büyüklerinin bir arada olabilecekleri yeni tatil yerleri ve şekilleri üzerinde durulmaktadır. Turizmciler, turizm alanında talep ve katkılarının arttığı günümüzde bu arzunun rekreatif olması için yeni yerler ve turizm türleri aramaktadır.

İç turizmin; iş imkanı yaratma, ekonomik kaynakların transferi, yörelerin ve kişilerin birbirlerini tanımaları ve kaynaşmaları yanında çevre düzenlemeleri yönünden de olumlu etkileri vardır. Bu gerçekten hareketle, kalite ve fiyat kontrolü ile beraber, türlerde çeşitlendirme yoluyla nüfusun bütün kesimlerinin tatil yapmaları için tedbirler geliştirilmesi gerekmektedir.

Ankara Hürriyet'in bu toplumsal olayın gelişimine bir katkı olarak bize ayırdığı bu sütunda, turizm ve tatille ilgili olarak sizlerden gelen soruları uzmanlarımız aracılığı ile araştırıp en doğru biçimde yanıtlamaya, tatille ilgili düşüncelerinizi açıklığa kavuşturmaya çalışacağız. Mesajlarımız turizm işletmelerine, yerel yönetimlere ve bazen de hükümet ile yasa yapanlara yönelik olacaktır.

Soru ve sorunlarınızı bizlere iletmeye başlayabilirsiniz.